

## Zmluva o poskytovaní služieb

č. zmluvy Objednávateľa 06/2016/OPS-18, č. zmluvy Poskytovateľa O-16/0015

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka  
v znení neskorších predpisov

<b>Objednávateľ</b>	<b>Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici</b> Národná 12 974 01 Banská Bystrica
Banka	Štátna pokladnica IBAN: SK758180000007000095590 BIC: SPSRSKBA Majiteľ účtu: UMB v Banskej Bystrici Národná 12 974 01 Banská Bystrica
Registrácia	Verejná vysoká škola podľa zákona č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zriadená zákonom č. 139/1992 Zb. o zriadení Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici
IČO	30232295
DIČ	2021109211
IČ DPH	SK2021109211
Štatutárny zástupca	doc. Ing. Vladimír Hiadlovský, PhD. – rektor
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	Ing. Pavol Suja – riaditeľ UAKOM
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	Ing. Pavol Suja – riaditeľ UAKOM

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „UMB“)

a

<b>Poskytovateľ</b>	<b>GAMO a.s.</b> Kyjevské námestie 6 974 04 Banská Bystrica
Banka	Slovenská sporiteľňa, a.s., pobočka Banská Bystrica IBAN: BIC: GIBASKBX Majiteľ účtu: GAMO a.s. Kyjevské námestie 6 974 04 Banská Bystrica
Obchodný register	Okresný súd Banská Bystrica oddiel SA, vl. č. 550/S
IČO	36033987
DIČ	2020087498
IČ DPH	SK02020087498
Štatutárny zástupca	Ing. Vladimír Demčík – predseda predstavenstva Iveta Milčíková – podpredseda predstavenstva Ing. Ján Lichvár – člen predstavenstva
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	Ing. Karin Vlčeková – key account manažér
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	Ing. Roland Schwarz –riaditeľ úseku VSR

(ďalej len „Poskytovateľ“)

### Preambula

Medzi Objednávateľom a Poskytovateľom bola 2. apríla 2008 uzatvorená Zmluva o dielo č. 108041358 (GAMO, a.s.), č. 07/2008/OSMaI-40 (UMB) na základe ktorej spoločnosť GAMO a.s., Kyjevské námestie č. 6, Banská Bystrica, IČO: 36033987 ako Zhotoviteľ dodal Objednávateľovi Univerzite Mateja Bela v Banskej Bystrici licenciu APV TAP System, ku ktorej sa viažu servisné služby v zmysle tejto zmluvy.

## Článok 1 Definície a základné pojmy

**APV** - aplikačné programové vybavenie (softvér).

**Človekodenň alebo MD** - základná merná jednotka prácnosti, predstavuje prácu jedného človeka v rozsahu 8 hodín.

**Dodávka** - je súhrn plnení Poskytovateľa popísaných v čl. 2 tejto zmluvy.

**Doba odstránenia problému** - je definovaná ako časový interval meraný od doby zadania prevádzkového problému do zákaznickeho centra Poskytovateľa do doby jeho úplného odstránenia.

**Chyba** - je stav, kedy funkčnosť APV nie je v súlade s jeho dohodnutým popisom v zmysle spôsobu akceptácie (ďalej aj „chyba“, alebo „nedostatok“).

**Implementácia APV** - konkrétny, vopred vzájomne odsúhlasený, spôsob inštalácie APV na hardvérovú a softvérovú infraštruktúru Objednávateľa.

**Incident** - stav, kedy dochádza k poruche, zníženiu kvality alebo zmene parametrov prevádzkovej služby alebo prostriedkov informačného systému.

**Individualizovaný softvér** - (customized software) znamená počítačové programy, softvérové aplikácie, moduly, ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, médiá, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod., ktoré budú vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom pre Objednávateľa, vrátane konfigurácie štandardného softvéru.

**Inštalácia APV** - uvedenie APV u Objednávateľa do stavu, kedy je schopné plniť funkcie popísané v používateľskej dokumentácii.

**TAP System** - APV slúžiace na testovanie študentov počas prijímacích skúšok a priebežné skúšanie študentov a na zber dotazníkových dát papierovou formou.

**Odstránenie problému/chýb** - odstránenie nahláseného prevádzkového problému alebo chyby alebo poskytnutie prijateľného riešenia. V prípade nahlásenia problému môže Poskytovateľ ako dočasné riešenie navrhnúť návod na jeho obchádzanie, a tým umožniť jeho preradenie do nižšej kategórie. Ak ide o problém vyvolaný súčasťou dodanou treťou stranou (poskytovateľom hardvéru a pod.), Poskytovateľ postúpi problém na vyriešenie tomuto subjektu.

**Oprávnená osoba** - je zamestnanec Objednávateľa, ktorý je oprávnený žiadať používateľskú podporu, odstránenie chýb, prevádzkových problémov alebo zmenu individualizovaného softvéru a prerokovávať špecifikácie zmien a odsúhlasovať ich rozsah, termín dodania, úplnosť a kvalitu.

**Požiadavka** - žiadosť zákazníka o poskytnutie služby.

**Prevádzkový problém** - je znefunkčnenie APV TAP System alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto APV, ktoré znemožňuje, alebo obmedzuje jeho používanie.

**Profylaktika** - jeden z SLO parametrov služby. Je to pravidelná odborná údržba určených hardvérových prostriedkov informačného systému Objednávateľa za účelom udržania ich optimálneho výkonu a bezporuchového stavu.

**Pohotovosť** - je čas, v ktorom sa Poskytovateľ zaväzuje prijímať hlásenia o prevádzkových problémoch, alebo chybách nahlásených Objednávateľom.

**Servisné pokrytie** - jeden z SLO parametrov služby. Je to zmluvne dohodnutý časový úsek, počas ktorého je Poskytovateľ povinný zaevidovať udalosť a poskytnúť Objednávateľovi používateľskú podporu alebo službu.

**Servisný kontakt poskytovateľa** - je pracovník zákaznickeho centra Poskytovateľa, oprávnený riadiť činnosť technických pracovníkov Poskytovateľa.

**SLO** – (Service Level Objective) parametre určujúce úroveň poskytovanej služby, ako čas nástupu na opravu, servisné pokrytie, monitoring zákaznických systémov, profylaktika zákaznických systémov, používateľská podpora zákaznických systémov, konzultačné činnosti.

**Softvér** - znamená individualizovaný softvér a štandardný softvér.

**Štandardný softvér** - znamená bežné, krabicové počítačové programy, softvérové aplikácie Poskytovateľa vrátane technologických komponentov programového vybavenia, alebo tretej strany (off-the-shelf software), obdobné autorské diela, produkty, médiá, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod., ktoré nie sú určené na použitie výlučne Objednávateľom, ale aj na použitie inými zákazníkmi Poskytovateľa, alebo ktoré neboli vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom výlučne pre Objednávateľa.

**Technik** - realizačný zamestnanec Poskytovateľa, odborne spôsobilý poskytnúť minimálne základnú úroveň podpory oprávnenej osobe Objednávateľa.

**Udalosť** - spoločné pomenovanie operatívnych incidentov a požiadaviek,

**Update APV** - aktualizácia (danej verzie) APV, obvykle obsahujúca len opravu chýb danej verzie, ktoré sa prejavili počas prevádzky.

**Upgrade APV** - považujú sa všetky práce Poskytovateľa súvisiace s vytvorením nových technologických, logických, alebo matematických funkcií APV, a/alebo s realizovaním zmien vo funkčnej štruktúre APV oproti pôvodnej (resp. predchádzajúcej) verzii, a/alebo zmien programovej, systémovej alebo databázovej platformy APV, a/alebo zmien grafického designu APV a/alebo prípadne ďalšie zmeny v úžitkových vlastnostiach APV.

**Používateľská podpora** - ide o poskytovanie informácií o konkrétnych funkciách APV, riešenie problémov pri práci s APV. Nejde o podporu prvého stupňa pre všetkých používateľov Objednávateľa, ide o podporu pre oprávnených zamestnancov Objednávateľa.

## Článok 2 Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby požadovaných druhov, parametrov a rozsahu podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy.
- 2.2 Predmetom zmluvy je dohoda zmluvných strán, že Poskytovateľ môže poskytnúť Objednávateľovi aj služby nad rámec uvedený v prílohe č. 1 tejto zmluvy, a to na základe Objednávateľom odsúhlasenej cenovej ponuky a Poskytovateľom akceptovanej požiadavky Objednávateľa.
- 2.3 Za poskytnutie služieb v súlade s ods. 2.2 sa považuje také plnenie, ktorého realizáciou dochádza k prekročeniu dohodnutého časového rozsahu služieb podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy, alebo plnenie, ktoré
  - 2.3.1 svojím zadaním presahuje SLO parametre uvedené v prílohe č.1 tejto zmluvy, alebo
  - 2.3.2 sa charakterom služieb odlišuje od služieb poskytovaných podľa prílohy č.1 tejto zmluvy, ako napr. zabezpečenie zmien, resp. úprav APV TAP System z dôvodov organizačných, kompetenčných, prevádzkových a technologických zmien v organizácii Objednávateľa (dodávka vyšších verzií APV), podpora štandardného a individualizovaného softvéru potrebného pre prevádzku APV TAP System, dodávka hardvérového, softvérového príslušenstva, spotrebného tovar a materiálu, poskytovanie ďalších služieb ako sú školenia administrátorov, školenia používateľov, mimoriadne činnosti na hardvérovej a softvérovej infraštruktúre (optimalizácia databáz, technické konzultácie databázových špecialistov, a iné podľa aktuálnej požiadavky Objednávateľa).
- 2.4 Ak si to charakter služby vyžiada, Poskytovateľ je oprávnený spolu so službou dodať aj príslušné náhradné diely, tovar, resp. materiál (ďalej len „náhradné diely“).

## Článok 3 Cena dodávky a platobné podmienky

- 3.1 Zmluvná cena je stanovená na základe dohody zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 3.2 Zmluvná cena za služby podľa čl. 2 ods. 2.1 je stanovená

3.2.1 vo forme pravidelnej mesačnej platby za činnosti podľa ods. 1.1 a ods. 1.2 prílohy č. 1 tejto zmluvy vo výške

Cena bez DPH	380,00 €/ mesiac
DPH	76,00 €/ mesiac
<b>Cena s DPH</b>	<b>456,00 €/ mesiac</b>

(slovom: štyristopäťdesiatšesť eur)

3.2.2 vo forme pravidelnej mesačnej platby za činnosti podľa ods. 1.3 prílohy č. 1 tejto zmluvy vo výške

Cena bez DPH	380,00 €/ mesiac
DPH	76,00 €/ mesiac
<b>Cena s DPH</b>	<b>456,00 €/ mesiac</b>

(slovom: štyristopäťdesiatšesť eur)

3.2.3 vo forme jednorazovej platby za činnosti podľa ods. 2 prílohy č. 1 tejto zmluvy vo výške

Cena bez DPH	2 800,00 €
DPH	560,00 €
<b>Cena s DPH</b>	<b>3 360,00 €</b>

(slovom: tritisícristošesťdesiat eur)

- 3.3 V zmluvnej cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa spojené s vykonávaním predmetu plnenia podľa čl. 2 ods. 2.1 tejto zmluvy, t. j. okrem prípadných služieb poskytnutých v súlade s čl. 2 ods. 2.2 a 2.3 tejto zmluvy, náhradných dielov dodaných v súlade s čl. 2 ods. 2.4 tejto zmluvy a prepravných nákladov vzniknutých na strane Poskytovateľa. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zákonom stanovenej výške.
- 3.4 Mesačný rozsah služieb podľa ods. 1 bodov 1.1 a 1.2 prílohy č. 1 tejto zmluvy je časovo neprenosný, t. j. platí počas jedného kalendárneho mesiaca a nevyčerpané hodiny si nie je možné preniesť do nasledujúceho mesiaca. Prenos nevyčerpaných hodín medzi jednotlivými mesiacmi je možný len po vzájomnej dohode obidvoch zmluvných strán.
- 3.5 Mesačný rozsah služieb podľa ods. 1 bodu 1.3 prílohy č. 1 tejto zmluvy je časovo prenosný. Nevyčerpané hodiny si je možné preniesť do nasledujúceho mesiaca. Prenos nevyčerpaných hodín medzi jednotlivými mesiacmi je možný len v rámci jedného kalendárneho kvartálu. Na základe vzájomnej dohody obidvoch zmluvných strán sa určí termín, spôsob a účel čerpania služieb.
- 3.6 Služby realizované v súlade s čl. 2 ods. 2.2 a 2.3 tejto zmluvy nad rámec dohodnutého mesačného rozsahu, ako aj dodané náhradné diely budú na faktúre uvedené samostatnou položkou. Cena za služby poskytnuté v súlade s čl. 2 ods. 2.2 a 2.3 tejto zmluvy, vrátane prepravných nákladov vzniknutých na strane Poskytovateľa, bude stanovená podľa aktuálne platného cenníka služieb Poskytovateľa, ktorý tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy s použitím zľavy 20 % alebo formou samostatných cenových ponúk v prípade tovarov a služieb, ktoré neobsahuje uvedený cenník. Cena náhradných dielov dodaných v súlade s čl. 2 ods. 2.4 tejto zmluvy bude stanovená ako nákupná cena Poskytovateľa upravená o primeranú mieru zisku.
- 3.7 Zmluvné strany sa dohodli na možnosti zabezpečenia servisných prác aj v čase mimo servisného pokrytia. V takomto prípade je Poskytovateľ oprávnený si účtovať pri servisných zásahoch príplatky nasledovne:
- a) práca mimo pracovnú dobu od 16:00 do 21:00 cez pracovný deň - príplatok 50 %,
  - b) práca mimo pracovnú dobu od 21:00 do 8:00 cez pracovný deň - príplatok 100 %,
  - c) práca mimo pracovnú dobu v deň pracovného voľna (sobota, nedeľa) - príplatok 200 %.
- 3.8 Právo na zaplatenie zmluvnej ceny vzniká Poskytovateľovi riadnym a včasným splnením jeho záväzku, t. j. poskytnutím služby v stanovenej lehote a rozsahu a jeho protokolárnym odovzdaním Objednávateľovi v súlade s čl. 5 tejto zmluvy.
- 3.9 Zmluvná cena podľa ods. 3.2 bodu 3.2.1 a bodu 3.2.2 bude fakturovaná mesačne, a to najneskôr do 14 dní od posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom boli služby poskytnuté.
- 3.10 Zmluvná cena podľa ods. 3.2 bodu 3.2.3 bude fakturovaná po ukončení prác a potvrdení akceptačného protokolu zo strany Objednávateľa.
- 3.11 Faktúry musia mať náležitosti daňového dokladu v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 3.12 Splatnosť všetkých faktúr je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
- 3.13 Ak dôjde počas výkonu k zmene parametrov alebo rozsahu služieb voči dohodnutým podmienkam tejto zmluvy, s dopadom na zmluvnú cenu dodávky uvedenú v ods. 3.2, zmluvné strany obojstranne odsúhlasia zodpovedajúcu zmenu ceny formou dodatku k tejto zmluve.
- 3.14 Dopady zmien platných colných alebo daňových predpisov na cenu uvedenú v ods. 3.2 poskytovateľ hodnoverne vydokladuje a nová cena bude predmetom dodatku k tejto zmluve.

#### **Článok 4 Termín, spôsob a miesto plnenia predmetu zmluvy**

- 4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať jednotlivé úlohy nepretržite po dobu platnosti tejto zmluvy.
- 4.2 Miestom plnenia predmetu zmluvy budú pracoviská Objednávateľa.
- 4.3 Štandardná doba servisného pokrytia, počas ktorej bude poskytovateľ poskytovať servisné služby podľa čl. 2 tejto zmluvy je v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 hod.
- 4.4 Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať chyby, alebo prevádzkové problémy APV TAP System podľa kategorizácie chýb uvedených v čl. 7 ods. 7.5 tejto zmluvy do doby uvedenej v čl. 7 ods. 7.6 tejto zmluvy prostredníctvom vzdialeného prístupu, alebo osobnou účasťou priamo v lokalite u Objednávateľa.
- 4.5 Poskytovateľ bude pri plnení predmetu zmluvy postupovať podľa platných licenčných podmienok Poskytovateľov štandardného softvéru a v zmysle Objednávateľom obstaranej platnej podpory pre hardvérovú a softvérovú infraštruktúru.

- 4.6 Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto oneskorenie bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 4.7 Poskytovateľ je povinný mesačne vykázat všetky servisné úkony, vykonané na odstránenie prevádzkových problémov a chýb u Objednávateľa, prostredníctvom Objednávateľom verifikovaných mesačných výkazov prác.
- 4.8 Poskytovateľ je povinný v prípade požiadavky zo strany Objednávateľa o ohodnotenie požiadavky, úpravy, alebo rozšírenie APV TAP System pripraviť cenovú ponuku na zmenu.
- 4.9 Po poskytnutí služby, alebo po nasadení novej verzie APV TAP System zabezpečí Poskytovateľ podpísanie akceptačného protokolu zo strany Objednávateľa, ktorým Objednávateľ potvrdí rozsah plnenia a potvrdí súhlas s fakturáciou.

## **Článok 5 Protokolárne odovzdanie**

- 5.1 Rozsah plnenia predmetu zmluvy potvrdia oprávnení zamestnanci zmluvných strán bezodkladne svojimi podpismi pod doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy, ktorými môžu byť
  - 5.1.1 mesačný výkaz prác,
  - 5.1.2 akceptačný protokol, alebo
  - 5.1.3 dodací list.Vzory mesačného výkazu prác a akceptačného protokolu sú uvedené v Prílohe č. 4 a Prílohe č. 5 tejto zmluvy.
- 5.2 Pre podpis dokladov potvrdzujúcich rozsah plnenia predmetu zmluvy sú stanovení oprávnení zamestnanci Objednávateľa a Poskytovateľa.
- 5.3 Objednávateľ sa zaväzuje včas podpísať doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa ods. 5.1.

## **Článok 6 Povinnosti poskytovateľa a objednávateľa**

- 6.1 Poskytovateľ je povinný prijímať nahlásenie udalosti zo strany Objednávateľa v zmysle definovaného servisného pokrytia podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Udalosti je možné nahlasať na telefónne číslo *zákazníckeho centra* Poskytovateľa +421 48 437 2000, a prostredníctvom webového rozhrania *www* rozhrania (<https://enceladus.gamo.sk/jira>), a to prostredníctvom oprávnených osôb Objednávateľa. Pri hlásení udalosti je potrebné uviesť popis vzniknutej udalosti, kontaktné údaje oprávnenej osoby a informácie o príslušných prostriedkoch informačného systému Objednávateľa.
- 6.2 Zástupcovia zmluvných strán, oprávnení rokovať vo veciach zmluvných a obchodných, sú povinní najneskôr do 7 dní od podpisu tejto Zmluvy písomne oznámiť
  - 6.2.1 zoznam oprávnených zamestnancov Poskytovateľa vrátane ich telefónnych a mailových kontaktov, ktorí budú realizovať predmet činnosti a tento zoznam priebežne aktualizovať,
  - 6.2.2 zoznam oprávnených zamestnancov Objednávateľa vrátane ich telefónnych a mailových kontaktov, ktorí budú oznamovať požiadavky na údržbu a úpravu APV TAP System, na používateľskú podporu a odstraňovanie prevádzkových problémov a chýb, a ktorí budú zabezpečovať podpisovanie dokladov potvrdzujúcich rozsah plnenia predmetu zmluvy a tento zoznam priebežne aktualizovať.Vzor zoznamu oprávnených zamestnancov tvorí prílohu č. 3 tejto zmluvy.
- 6.3 Služby v zmysle tejto zmluvy bude Poskytovateľ realizovať prostredníctvom telefonickej asistencie, vzdialeného pripojenia alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky informačného systému v zmysle pohotovosti podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Poskytovateľ vynaloží maximálne úsilie na čo najrýchlejšie obnovenie núdzovej a následne plnej prevádzky APV TAP System.
- 6.4 Objednávateľ je povinný vopred informovať Poskytovateľa o všetkých vlastných zásahoch, ako aj prípadných zásahoch tretích strán, ktoré sa chystá vykonať na svojom APV.
- 6.5 Nakoľko zálohovanie dát nie je predmetom tejto zmluvy, je v záujme Objednávateľa, aby si zabezpečil zálohovanie na vlastné náklady.
- 6.6 Ak má Poskytovateľ vykonať v rámci plnenia tejto zmluvy akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta Objednávateľa, ich komplexnosť, konzistentnosť, resp. kvalita, je Poskytovateľ povinný pred vykonaním týchto činností upozorniť Objednávateľa na potrebu zálohovania príslušných dát.
- 6.7 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie plnenie predmetu zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.

## Článok 7 Servisné podmienky

- 7.1 Objednávateľ umožní zamestnancom Poskytovateľa fyzický prístup do priestorov Objednávateľa, alebo vzdialený prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom uvedeným v prílohe č. 1, a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytnutie služby v zmysle tejto zmluvy.
- 7.2 Objednávateľ bude v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu zmluvy.
- 7.3 Záruka na vykonané služby sa nevzťahuje na vady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia alebo vplyvom prírodného živlu.
- 7.4 Nakoľko zálohovanie dát nie je predmetom tejto zmluvy, obnova zničených, stratených alebo poškodených dát sa nepovažuje za záručnú opravu a je predmetom požiadavky Objednávateľa v zmysle č. 2 ods. 2.3 tejto zmluvy.
- 7.5 Pre stanovenie závažnosti chyby zistenej pri prevádzke APV TAP System alebo softvérového prostredia potrebného pre prevádzku APV TAP System sú definované štyri kategórie (tri chybové kategórie a jedna požiadavka na zmenu).
- a) „Kritická chyba“ (chyba s vysokou prioritou) - chyba spĺňa aspoň jednu z nižšie uvedených podmienok:
    - niekoľko, alebo všetky funkcie systému, ktoré zabezpečujú technické procesy nie sú funkčné, alebo majú obmedzenú funkčnosť, aplikácia neumožňuje pokračovať v činnosti Objednávateľovi a neexistuje náhradné akceptovateľné riešenie, ktoré umožňuje pracovať s funkčnosťou aplikácie bez opravy chyby aplikácie;
    - chyba má významný dosah na realizáciu testu / testovacej činnosti (realizáciu jedného, alebo viacerých testovacích skriptov); v teste nie je možné pokračovať bez opravy chyby;
    - zistená chyba má podstatný dosah (vecný, alebo finančný) na činnosť Objednávateľa.
  - b) „Hlavná chyba“ (chyba so strednou prioritou) chyba, ktorá nezodpovedá charakteristike chyby so závažnosťou „kritická“ a
    - vyskytuje sa v technologicky kritickom procese, ale je ju možné obísť využitím inej funkcie systému (v rozsahu, ktorý vážne neohrozuje činnosť Objednávateľa),
    - akceptovateľné náhradné riešenie chyby umožní dokončiť realizáciu všetkých naplánovaných testovacích skriptov danej časti;
    - chyba má malý vplyv na činnosť Objednávateľa.
  - c) „Drobná chyba“ – chyba, ktorá nezodpovedá charakteristike chyby so závažnosťou „kritická“ alebo „hlavná“
    - má zanedbateľný dosah na proces podporovaný funkčnosťou aplikácie, alebo na činnosť Objednávateľa;
    - spôsobuje odchýlku požadovaného užívateľského rozhrania od implementovaného riešenia (napr. iný text v tlačidle, umiestnenie tlačidla atď.);
    - zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že chyba môže byť akceptovaná bez opravy.
  - d) „Požiadavka na zmenu“ – nejde o funkčnú chybu APV, ale o požiadavku na zmenu dohodnutého zadania (nad rámec funkčnej špecifikácie). Spôsob riešenia takejto požiadavky bude stanovený dohodou zmluvných strán. Výsledkom dohody bude určenie, ktoré požiadavky Objednávateľa sa považujú za požiadavky riešiteľné v rámci tejto zmluvy ako drobné zmeny, ktorých riešenie spadá pod servisné činnosti podľa čl. 2 ods. 2.1, a ktoré spadá pod činnosti podľa čl. 2 ods. 2.2.
- 7.6 Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať chyby APV TAP System, alebo prevádzkové problémy na základe požiadavky Objednávateľa a chyby, alebo prevádzkové problémy v čo najkratšom technicky možnom čase. Poskytovateľ chybu odstráni nasledovným spôsobom:
- a) kritickú chybu v zmysle ods. 7.5 písm. a) najneskôr do 1 pracovného dňa od potvrdenia nahlásenia,
  - b) hlavnú chybu v zmysle ods. 7.5 písm. b) najneskôr do 10 pracovných dní od nahlásenia,
  - c) drobnú chybu v zmysle ods. 7.5 písm. c) najneskôr do 25 pracovných dní od nahlásenia.
- 7.7 Ak chyba alebo prevádzkový problém bude spôsobený poruchou hardvéru potrebného pre prevádzku APV TAP System, za začatie doby odstránenia chyby, alebo prevádzkového problému sa počítá doba, od ktorej je hardvér opäť schopný prevádzky za podmienky, že túto informáciu poskytne Objednávateľ poskytovateľovi obratom.
- 7.8 Kategorizácia prevádzkového problému, alebo chyby musí byť vzájomne odsúhlasená medzi oprávnenými zamestnancami Objednávateľa a Poskytovateľa. O výslednej dohode je povinný poskytovateľ informovať Objednávateľa.
- 7.9 Poskytovateľ neručí za správnu funkciu APV TAP System v nasledujúcich prípadoch:

- a) došlo k poškodeniu či strate dát vplyvom výpadku sieťového napätia, vypnutím či nulovaním počítača počas behu, zavírením počítača, nevhodným použitím programov alebo programov pre komprimáciu dát v reálnom čase,
- b) vada vznikne akýmkoľvek zásahom Koncového užívateľa či tretej nepovolanej osoby do APV TAP System alebo dátového vybavenia APV TAP System,
- c) došlo k preformátovaniu alebo výmene pevného disku alebo odinštalovaniu APV TAP System a nebola vykonaná odborná inštalácia Poskytovateľom alebo poverenou osobou, ktorú písomne určil Poskytovateľ,
- d) technické vybavenie Koncového užívateľa vykazuje preukázateľné chyby,
- e) koncový užívateľ dôjde k nesprávnym výsledkom spracovania neznalosťou ovládania výpočtovej techniky alebo neznalosťou ovládania APV TAP System,
- f) koncový užívateľ využíva APV TAP System iným spôsobom, ako je popísané v užívateľskej dokumentácii APV TAP System,
- g) došlo k poškodeniu APV TAP System z dôvodu vyššej moci.

## **Článok 8 Ochrana informácií**

- 8.1 Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dôvernými informáciami sú informácie, ktoré niektorá zo zmluvných strán písomne alebo iným preukázateľným spôsobom označila ako dôverné informácie, s výnimkou informácií verejne známych, ako aj informácií získaných oprávnenne inak ako od druhej zmluvnej strany. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá neobmedzene aj po ukončení zmluvy.
- 8.2 Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako vyplýva zo zmien a doplnení vykonaných zákonom č. 84/2014 Z. z. (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“). Poskytovateľ vyhlasuje, že si je vedomý povinnosti dodržiavať uvedené právne predpisy. Poskytovateľ vyhlasuje, že bol poučený o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona o ochrane osobných údajov, ako aj o následkoch spojených s ich nedodržaním.
- 8.3 Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 8.4 Poskytovateľ má právo ponechať si technickú dokumentáciu súvisiacu s predmetom zmluvy.
- 8.5 Zmluvné strany sa budú bezodkladne písomne informovať o tom, že na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť.

## **Článok 9 Zodpovednosť za škodu a zmluvné pokuty**

- 9.1 Zmluvné strany sú zodpovedné za škodu spôsobenú v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 9.2 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzku druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú omeškaním druhej zmluvnej strany s jej vlastným plnením.
- 9.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, kým trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
- 9.4 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za stratu údajov z nosičov dát Objednávateľa spôsobenú výlučne vlastnou činnosťou. Poskytovateľ však nenesie zodpovednosť za udalosti vzniknuté v dôsledku neodborného zásahu Objednávateľa, resp. tretej strany, ktoré si zabezpečil Objednávateľ bez vedomia Poskytovateľa a ktoré spôsobili zmenu fungovania systému.
- 9.5 Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu upozorniť druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, ktoré bránia riadnemu plneniu tejto zmluvy. Zmluvné strany sa

zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.

- 9.6 Zmluvná strana, ktorá si nárokuje náhradu škody, musí vznik škody druhej zmluvnej strane hodnoverne písomne preukázať.

## Článok 10 Zmluvné pokuty

- 10.1 Zmluvná strana je v omeškaní s plnením záväzku, ak nesplní riadne a včas svoj záväzok, ktorý pre zmluvnú stranu vyplýva z tejto zmluvy a jej dodatkov, a to až do doby poskytnutia riadneho plnenia alebo do doby, keď záväzok zanikne iným spôsobom.
- 10.2 Zmluvná strana nie je v omeškaní, ak požiadala o zmenu termínu plnenia a táto zmena termínu bola písomne akceptovaná druhou zmluvnou stranou. Žiadosť o zmenu termínu plnenia musí byť doručená písomne v dostatočnom čase pred termínom plnenia tak, aby druhej zmluvnej strane nevznikli škody, s uvedením dôvodu a náhradného termínu plnenia.
- 10.3 Ak Objednávateľ zaviní termínové sklzy plnenia Poskytovateľa, alebo nútené zastavenie činnosti Poskytovateľa na plnení predmetu zmluvy, v tom prípade Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za časový sklz, a tým ani nie je povinný platiť Objednávateľovi zmluvné pokuty, ktoré by z tohto dôvodu vznikli.
- 10.4 Ak bude Poskytovateľ vlastným zavinením v omeškaní s termínom poskytnutia služieb, Objednávateľ môže účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % za každý deň omeškania z čiastky, s ktorou je Poskytovateľ v omeškaní. Zaplatenie zmluvnej pokuty nemá vplyv na náhradu skutočne vzniknutej škody podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 10.5 Ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou zmluvnej ceny alebo jej časti, Poskytovateľ môže účtovať úrok z omeškania vo výške 0,04 % za každý deň omeškania z čiastky, s ktorou je Objednávateľ v omeškaní. Zaplatenie úroku z omeškania nemá vplyv na náhradu skutočne vzniknutej škody podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
- 10.6 Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty, resp. úroku z omeškania je jej/jeho vyúčtovanie oprávnenou zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta, resp. úrok z omeškania je splatná do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany na ich uhradenie povinnou zmluvnou stranou.

## Článok 11 Autorské práva

- 11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ak na základe tejto zmluvy alebo objednávok vytvorí alebo dodá Poskytovateľ Objednávateľovi dielo alebo jeho časť, ktorá je samostatná alebo funkčne nezávislá od APV TAP System, odovzdaním tohto diela alebo jeho časti, udeľuje Poskytovateľ Objednávateľovi výhradnú, časovo neobmedzenú licenciu na požívanie tohto diela v neobmedzenom rozsahu na účel, na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorené. Licencia je teritoriálne ohraničená územím Slovenskej republiky. Odplata za udelenie licencie alebo sublicencie je už zahrnutá v odmene, ktorú Objednávateľ zaplatí Poskytovateľovi za dodanie diela alebo jeho časti v zmysle vystavenej objednávky podľa tejto zmluvy.
- 11.2 V prípade, ak na základe tejto zmluvy alebo objednávky vytvorí alebo dodá Poskytovateľ Objednávateľovi modifikáciu pôvodného diela APV TAP System, ktorá nebude samostatná alebo funkčne nezávislá od APV TAP System, odovzdaním tejto modifikácie diela Objednávateľovi, vzťahuje sa k takto modifikovanému dielu rovnaká licencia ako licencia poskytnutá k pôvodnému dielu, pričom odplata za poskytnutie tejto licencie je už zahrnutá v odmene za vytvorenie modifikácie alebo modifikovaného diela.

## Článok 12 Vyššia moc

- 12.1 Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumejú najmä požiar, zemetrasenie, havária, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
- 12.2 O začatí, ako aj o pomnutí pôsobenia vyššej moci sú zmluvné strany povinné sa vzájomne bezodkladne písomne informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za neplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia vyššej moci, najviac však 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe a prípadne na vzájomnom odstúpení od tejto zmluvy.



## Článok 13 Ukončenie zmluvy

- 13.1 Žiadna zo zmluvných strán nebude mať právo odstúpiť od tejto zmluvy pre neplnenie záväzkov druhej zmluvnej strany bez toho, že by jej poskytla aspoň 10-dňovú lehotu na nápravu.
- 13.2 Zmluvu možno predčasne ukončiť
- 13.2.1 dohodou zmluvných strán,
  - 13.2.2 výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane,
  - 13.2.3 jednostranným odstúpením v prípade opakovaného porušovania ustanovení tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane. Obidve zmluvné strany akceptujú právo náhrady škody v prípade,
    - a) ak jedna zo zmluvných strán vstúpi do likvidácie,
    - b) ak na majetok jednej zo zmluvných strán bude vyhlásený konkurz,
    - c) ak jedna zmluvná strana bez súhlasu druhej zmluvnej strany postúpi práva a záväzky zo zmluvy na inú osobu.
- 13.3 Výpoveď, alebo odstúpenie od zmluvy musia byť zaslané doporučené.
- 13.4 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne uhradiť všetky dlžné čiastky vzniknuté v súvislosti s plnením tejto zmluvy, a to ku dňu vyhlásenia konkurzu, alebo vstupu do likvidácie.

## Článok 14 Komunikácia a doručovanie písomností

- 14.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná písomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, alebo e-mailová komunikácia na dohodnuté e-mailové adresy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené osoba, ktorá si nespĺnila svoju oznamovaciu povinnosť.
- 14.2 Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučené do vlastných rúk. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručenú momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.
- 14.3 Ustanoveniami odsekov 14.1 a 14.2 tohto článku sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami, ako sú faktúry, dobropisy, upomienky a vyúčtovanie.

## Článok 15 Záverečné ustanovenia

- 15.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 15.2 Pokiaľ táto zmluva nestanovuje inak, budú sa vzájomné vzťahy zmluvných strán, vrátane prípadných sporov riadiť príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník). Prípadné spory sa zmluvné strany zaväzujú riešiť dohodou. Ak by sa spor dohodou vyriešiť nepodarilo, bude môcť ktorákoľvek zmluvná strana obrátiť sa na príslušný súd Slovenskej republiky.
- 15.3 Ak niektoré z ustanovení tejto zmluvy prestanú byť platné, neznamená to, že celá zmluva stráca platnosť. V takom prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
- 15.4 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení Objednávateľom v Centrálnom registri zmlúv podľa § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 15.5 Meniť, alebo dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Pre platnosť dodatkov k tejto zmluve sa vyžaduje dohoda o celom obsahu dodatkov.

- 15.6 Táto zmluva je vyhotovená v troch exemplároch, z ktorých Objednávateľ dostane dva exempláre a Poskytovateľ dostane jeden exemplár.
- 15.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.
- 15.8 Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1 Špecifikácia rozsahu zmluvy
  - Príloha č. 2 Cenník GAMO, a.s.
  - Príloha č. 3 Zoznam oprávnených osôb (vzor)
  - Príloha č. 4 Mesačný výkaz prác (vzor)
  - Príloha č. 5 Akceptačný protokol (vzor)

V Banskej Bystrici, ..... 2016

V Banskej Bystrici, ..... 2016

Za Poskytovateľa

Za Objednávateľa

---

Ing. Vladimír Demčík  
predseda predstavenstva

---

doc. Ing. Vladimír Hladlovský, PhD.  
rektor UMB

---

Iveta Milčíková  
podpredseda predstavenstva