

# Zmluva o poskytovaní vývojovej podpory APV a servisných služieb

(podľa § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka č.513/91 Z.z. v platnom znení)

ZML/0039/2021

číslo : 21/03/01 se

## 1. Zmluvné strany

**Zhotoviteľ :** TatraSoft Group, spol. s r.o.  
Hroznová 10  
831 01 Bratislava 3  
**IČO:** 357 52 831  
**DIČ:** 2020230828  
**IČ DPH:** SK2020230828  
**Zápis:** v OR Bratislava I, odd.: Sro, vl.č.: 17880/B  
**Bankové spojenie:** Tatra banka a.s., IBAN: SK161100000002629100729  
**Zastúpený:** Ing. František Kalivoda, riaditeľ  
**Právna forma:** spoločnosť s ručením obmedzením

(ďalej len „zhotoviteľ“)

**Objednávateľ:** Kompetenčné a certifikačné centrum kybernetickej bezpečnosti  
Na družstvo 125,  
916 25 Brunovce  
**IČO:** 52839052  
**DIČ:** 2121156345  
**Bankové spojenie:** IBAN SK91 8180 0000 0070 0063 9084  
**Zastúpený:** Ing. Ivan Makatura  
**Právna forma:** Príspevková organizácia

(ďalej len „objednávateľ“)

## Preambula

Účelom tejto Zmluvy je upraviť vzťahy a záväzky zmluvných strán ako aj spôsob a rozsah poskytovaných služieb zhotoviteľom objednávateľovi vo forme vývojovej a servisnej podpory za nižšie uvedeníých podmienok.

## 2. Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je vykonávanie podpory a zabezpečenie servisu programového vybavenia IS GARIS (desktopová verzia) a jeho aplikačných nadstavieb.
- 2.2 Zhotoviteľ poskytne vývojovú podporu a servis k dodaným modulom Aplikačného programového vybavenia (ďalej len „APV“) uvedených v Prílohe č.2 tejto zmluvy s vynaložením všetkej odbornej starostlivosti a v rozsahu služieb podľa všeobecne záväzných podmienok uvedených v Prílohe č.1 tejto zmluvy a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 2.3 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť aj špecifikované servisné služby k dodaným modulom APV v rozsahu služieb podľa všeobecne záväzných podmienok uvedených v Prílohe č.1 tejto zmluvy

bod 2.2 a) až g) v oblasti prevádzky zhotoviteľom dodaných modulov APV uvedených v Prílohe č.2 a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

### 3. Doba platnosti zmluvy

Táto zmluva je uzavretá na dobu 12 mesiacov. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

### 4. Cena

- 4.1 Cena paušálneho poplatku za dohodnuté poskytované služby v rozsahu podľa Prílohy č.2 je tvorená dohodou v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v platnom znení v rozsahu podľa :
- a/ vývojová podpora a servis na moduly APV uvedené v Prílohe č.2. **169,15 €/mes.**
  - b/ maintenance na SPV uvedený v Prílohe č.2 **65,60 €/rok**
- Uvedená cena je bez platnej DPH.
- 4.2 Ďalšie služby nad rámec tejto zmluvy vykoná zhotoviteľ na základe samostatne vystavenej čiastkovej objednávky objednávateľom. Objednávateľ uhradí zhotoviteľovi faktúru len za vykonané služby uvedené v čiastkovej objednávke a potvrdené v Evidenčnom liste realizovaných prác a služieb alebo potvrdené v Preberacom protokole. V prípade, že tento Evidenčný list realizovaných prác a služieb alebo Preberací protokol nebude potvrdený do 14 dní od odovzdania predmetu čiastkovej objednávky za podmienky, že nebudú vznesené námietky voči vykonaným prácam zo strany odberateľa do 14 dní od odovzdania predmetu čiastkovej objednávky, bude sa považovať za akceptovaný oboma zmluvnými stranami.
- 4.3 Celková cena služby podľa ods. 4.2 nepresiahne počas platnosti a účinnosti zmluvy finančný limit **2970,00 €/rok**
- Uvedená cena je bez platnej DPH.

### 5. Platobné podmienky

- 5.1 Paušálny poplatok uvedený v bode 4.1. písm. a) bude zhotoviteľ fakturovať v pravidelných mesačných intervaloch, pričom prvú faktúru vystaví do 10 dní po nadobudnutí účinnosti zmluvy.
- 5.2 Za služby zahrnuté do paušálneho poplatku v súlade s bodom 4.1. písm. b) vystaví zhotoviteľ faktúru najneskôr do 10 dní po ukončení zmluvy.
- 5.3 Deň vystavenia faktúry za paušálny poplatok je zároveň dňom dodania služby.
- 4.3 Vyúčtovanie skutočne vykonaných služieb a vývojových prác bude fakturované podľa čl. 4 na základe Evidenčného listu realizovaných prác a služieb (Príloha č 4.) alebo Preberacieho protokolu (Príloha č 5.). V prípade, že tento Preberací protokol, alebo Evidenčný list realizovaných prác a služieb nebude potvrdený do 14 dní od odovzdania predmetu čiastkovej objednávky za podmienky, že nebudú vznesené námietky voči vykonaným prácam zo strany odberateľa do 14 dní od odovzdania predmetu čiastkovej objednávky, bude sa považovať za akceptovaný oboma zmluvnými stranami. Po akceptovaní Preberacieho protokolu alebo Evidenčného listu realizovaných prác a služieb zhotoviteľ zašle objednávateľovi faktúru.
- 5.4 Daňová povinnosť vyúčtovania skutočne vykonaných služieb je deň vykonania poslednej služby (na základe Evidenčného listu realizovaných prác a služieb, alebo Preberacieho protokolu).
- 5.5 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť pravidelný paušálny poplatok ako aj vyúčtovanie (ak existuje) v plnej výške vrátane DPH na základe faktúr vystavených zhotoviteľom.
- 5.6 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť faktúry do 21 dní od ich doručenia zhotoviteľom bankovým prevodom na účet zhotoviteľa.
- 5.7 Deň zaplataenia sa rozumie deň pripísania platby na účet zhotoviteľa, t. j. najneskôr posledný deň uvedený na daňovom doklade ako „deň splatnosti“.
- 5.8 Objednávateľ je v omeškaní po uplynutí dňa uvedenom na faktúre ako „deň splatnosti do“.

- 5.9 Ak objednávateľ neuhradí faktúru v termíne splatnosti, dostane sa do omeškania a zhotoviteľ môže účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania až do dňa zaplatenia.
- 5.10 Zhotoviteľ a objednávateľ súhlasia a akceptujú zasielanie faktúr na diaľku formou elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe strany. Faktúra spĺňa náležitosti Zák. č.222/2004 Z. z. o DPH. Faktúra vo formáte PDF je zasielaná po jej vygenerovaní elektronicke na kontaktnú e mailovú adresu objednávateľa uvedenú v Prílohe č.3. Objednávateľ vyhlasuje, že má výlučný prístup k nahlásenej e-mailovej adrese, je si vedomý skutočnosti, že údaje jemu sprístupnené vo faktúre sú predmetom obchodného tajomstva a je povinný toto obchodné tajomstvo zachovávať. Zhotoviteľ nezodpovedá za porušenie obchodného tajomstva ak k porušeniu došlo v dôsledku jeho úniku z poštovej schránky priradenej k e-mailovej adrese, alebo v dôsledku úniku z internetovej aplikácie objednávateľa.
- 5.11 Objednávateľ je povinný písomne oznámiť zhotoviteľovi akúkoľvek zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na doručovanie elektronických faktúr, najmä zmenu e-mailovej adresy.

## 6. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 6.1 Objednávateľ je povinný oboznámiť zamestnancov so všeobecne záväznými podmienkami poskytovania doplnkových služieb k APV a k prevádzkovanému prostrediu, podľa tejto zmluvy, ako aj s obsahom *Evidenčného listu realizovaných prác a služieb* (Príloha č. 4 tejto zmluvy) , a obsahom *Preberacieho protokolu* (Príloha č. 5 tejto zmluvy), podpísovaného pri ukončení resp. preberaní poskytnutých služieb.
- 6.2 Poskytovanie služieb dohodnutých v tejto zmluve sa riadi podľa „Všeobecných záväzných pravidiel“ poskytovania servisných služieb k APV dodávaného firmou TatraSoft Group s.r.o. uvedených v Prílohe č.1 tejto zmluvy.
- 6.3 Objednávanie servisných služieb u zhotoviteľa môžu vykonávať len oprávnení zamestnanci objednávateľa uvedení v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.

## 7. Ďalšie ustanovenia

- 7.1 Zhotoviteľ je oprávnený meniť ceny v Cenníku prác a služieb len po vzájomnej písomnej dohode s objednávateľom.
- 7.2 Zhotoviteľ môže upravovať výšku paušálneho poplatku len po vzájomnej písomnej dohode s objednávateľom. .
- 7.3 Zhotoviteľ bude upravovať celkovú výšku paušálneho poplatku pri zmene rozsahu systému na základe požiadaviek objednávateľa za vývojovú podporu a servis vo výške 20% z ceny novo objednaných a naprogramovaných požiadaviek a dodávaných modulov.  
Nové zvýšenie poplatku bude uplatnené nasledujúci mesiac po odovzdaní týchto nových požiadaviek a modulov.
- 7.4 Ak zanikol záväzok zhotoviteľa na vykonanie služieb z dôvodu na strane objednávateľa, je zhotoviteľ oprávnený požadovať úhradu ceny za objednanú službu za dovtedy vykonané práce.
- 7.5 V prípade, že zhotoviteľ z vlastnej viny nedodrží dohodnutý čas nástupu na havarijný zásah viac ako o hodinu, nemá právo účtovať si havarijný príplatok.
- 7.6 Za nie vlastnú vinu zhotoviteľa sa rozumejú podmienky, ktoré zapríčinila „vyššia moc“ a podmienky, ktoré zhotoviteľ nevie ovplyvniť. Napr.: výpadok elektrického prúdu, neprejazdnosť cestných komunikácií k objednávateľovi a pod. Existenciu takýchto podmienok je zhotoviteľ povinný preukázať.
- 7.7 Zhotoviteľ je povinný upozorniť objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodné pokyny na vykonanie objednaných služieb. Ak nevhodné pokyny prekážajú v riadnom vykonaní služby je zhotoviteľ povinný prerušiť vykonávanie prác do zmeny pokynov, alebo do písomného oznámenia objednávateľa, že trvá na svojich pokynoch.
- 7.8 Platnosť tejto zmluvy zaniká :
- a) písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán s 3-mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po obdržaní výpovede;

- b) dohodou oboch zmluvných strán v prípade, ak sa pre niektorú stranu stane plnenie tejto zmluvy nemožným z dôvodu transformačných, legislatívnych zmien a pod. )
  - c) odstúpením zmluvných strán pre podstatné porušenie podmienok dohodnutých v tejto zmluve. Za podstatné porušenie zmluvy sa rozumie opakované porušovanie akejkoľvek povinnosti zmluvnej strany, ktoré pre ňu vyplývajú z tejto zmluvy.
- 7.9 V prípade ukončenia platnosti Zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú vysporiadať finančné záväzky, ktoré im z dôvodu zániku Zmluvy zostali, najneskôr do 30 dní odo dňa ukončenia platnosti Zmluvy.

## **8. Záverečné ustanovenia**

- 8.1 Táto zmluva sa môže meniť a dopĺňať len po vzájomnej dohode zmluvných strán formou písomných dodatkov, alebo spôsobom uvedenom v článkoch tejto zmluvy. Ústne dohovory sa neakceptujú.
- 8.2 Zmluvné strany sa v súlade s § 262 Obchodného zákonníka dohodli, že táto zmluva i právne vzťahy zmluvou neupravené sa spravujú zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom v platnom znení.
- 8.3 Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva je vyjadrením ich vážnej a slobodnej vôle, že im je jasný a zrozumiteľný jej obsah, že v plnom rozsahu zodpovedá ich a obchodným zámerom. Nepodpisujú ju v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok, alebo v omyle. Na znak súhlasu s jej obsahom pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 8.4 Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých jeden rovnopis dostane objednávateľ a jeden rovnopis dostane zhotoviteľ.
- 8.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy č.1 až 6.

V Bratislave, dňa:

---

zhotoviteľ  
TatraSoft Group s.r.o.  
Ing. František Kalivoda,  
konateľ

---

objednávateľ  
Ing. Ivan Makatura  
Generálny riaditeľ  
Kompetenčné a certifikačné centrum  
kybernetickej bezpečnosti

## Príloha č.1

### k Zmluve o poskytovaní vývojovej podpory APV a servisných služieb č. 21/03/01 se

#### Všeobecné podmienky poskytovania servisných služieb k APV dodávaného firmou TatraSoft Group s.r.o.

##### 1. Definície pojmov a skratiek

- 1.1 „*Vývojová podpora a servis pre aplikácie*“, je záruka zhotoviteľa, že bude naďalej rozvíjať produkt.
- 1.2 "*Licencia na produkt*" obsahuje samotnú licenciu (právo na používanie) na produkt a podmienky prevádzkovania, tak ako sú dohodnuté medzi zhotoviteľom a objednávateľom.
- 1.3 "*Produkt*" označuje samotný vykonateľný program s dokumentáciou dodávanou k programu.
- 1.4 „*Štandardný software*“ softwarový balík GARIS alebo niektorý z jeho modulov v aktuálnej verzii
- 1.5 „*Špeciálny zákazkový software*“ software alebo modul APV vytvorený na základe čiastkovej objednávky, ktorý nie je súčasťou systému GARIS.
- 1.6 „*Zpracovanie legislatívnych zmien*“ znamená aktualizáciu produktu podľa zmeny platných zákonov, tak aby objednávateľ mal produkt upravený podľa platnej legislatívy od platnosti zmeny legislatívy.
- 1.7 „*Oprava chýb*“ znamená zmenu produktu tak, aby sa jeho vlastnosti zhodovali s dokumentáciou dodávanou s produktom v čase dodávky, resp. po update a upgrade.
- 1.8 „*Malé vylepšenia*“, ďalej „*update*“, znamenajú zmeny alebo pridania k produktu, ktoré sú opravou skrytých chýb. Nepatria k nim zmeny na rozšírenie funkcií produktu robené na čiastkovú objednávku objednávateľa na základe špecifikácie objednávateľa.
- 1.9 „*Veľké vylepšenia a zmena verzie*“, ďalej „*upgrade*“, znamenajú zmeny a vylepšenia produktu, iné ako oprava chýb a update, ktoré mu prinášajú podstatne nové vlastnosti. Nepatria k nim zmeny na rozšírenie funkcií produktu robené na čiastkovú objednávku objednávateľa na základe špecifikácie objednávateľa.
- 1.10 APV – Aplikačné programové vybavenie
- 1.11 SPV – Systémové programové vybavenie

##### 2. Rozsah poskytovaných služieb

###### 2.1. Vývojová podpora a servis APV

Na základe zmluvy sa zhotoviteľ zaväzuje zabezpečovať a poskytovať na dodané moduly APV nasledovné služby.

- a) Bezplatné poskytovanie verzie modulov objednávateľovi, v ktorých budú včas zapracované všetky legislatívne zmeny formou update resp. upgrade.
- b) Bezplatné poskytovanie verzie modulov objednávateľovi, v ktorých budú opravované priebežne zisťované skryté chyby v programe formou update.
- c) Bezplatné poskytovanie nových verzií jednotlivých modulov dodaného APV objednávateľovi (nad rámec zapracovania legislatívnych zmien), ktoré sú vytvorené na základe vlastného prieskumu a analýzy všeobecných potrieb, pričom sa rozširujú funkcie, činnosti a komfort programu formou upgrade.
- d) Pripravenosť na úpravu existujúcich a/alebo vývoj nových modulov APV.

V cene tejto služby nie je zahrnutá úprava existujúcich alebo vývoj nových modulov APV, podľa požiadaviek a na základe čiastkovej objednávky objednávateľa.

Požiadavky na vývoj resp. úpravu modulov podľa požiadaviek objednávateľa sa riešia samostatnou čiastkovou objednávkou po vypracovaní ponuky zhotoviteľom (cena a termín dodania).

V cene nie je zahrnuté bezplatné poskytovanie potrebných verzii produktov „tretích osôb“. Tie si objednávateľ rieši samostatne.

## 2.2. Servisné služby k APV a k prevádzkovému prostrediu

Na základe zmluvy sa zhotoviteľ zaväzuje zabezpečovať a poskytovať na dodané APV a prevádzkové prostredie nasledovné servisné služby:

- a) Bezplatná HOT-LINE telefonická podpora, zameraná na poskytovanie informácií k prevádzke špecifikovaných modulov APV a prevádzkovaného prostredia v čase 08:30 – 16:30 hod. počas pracovných dní na telefónnom čísle uvedenom v Prílohe č.3.  
HOT-LINE je informačná služba zameraná výlučne na zásadné prevádzkové otázky, t.j. neposkytuje metodické konzultácie resp. školenia k činnosti konkrétnych programov predmetných modulov APV a nie je servisom po telefóne.
- b) Bezplatné odstraňovanie zistených skrytých nedostatkov v predmetných moduloch APV. Pod pojmom „skryté nedostatky“ sa rozumejú zistené chyby v činnosti predmetných modulov APV, ktoré je možné jednoznačne nasimulovať.
- c) Osobné odborné a metodické konzultácie za úhradu podľa platného cenníka k predmetným modulom APV a podľa požiadaviek objednávateľa v termíne a na mieste dopredu dohodnutom so zhotoviteľom
- d) Dodatočné inštalácie alebo reinštalácie predmetných modulov APV za úhradu na základe samostatne vystavenej čiastkovej objednávky objednávateľom.
- e) Dodatočné inštalácie resp. reinštalácie systémového programového vybavenia (MAGIC, ORACLE a pod.) sa môžu vykonať za úhradu na základe samostatne vystavenej čiastkovej objednávky objednávateľom
- f) Servisné zásahy za úhradu nahlasované počas pracovnej doby zhotoviteľa (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) podľa požiadaviek objednávateľa v mieste objednávateľa, pričom dobu nástupu na servisný zásah určí zhotoviteľ.
- g) Servisné zásahy za úhradu, sa vykonávajú na základe samostatne vystavenej čiastkovej objednávky objednávateľom, počas pracovnej doby (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) podľa požiadaviek objednávateľa v mieste objednávateľa, pričom hraničnú dobu nástupu na servisný zásah od okamihu nahlásenia určí objednávateľ. Pri tomto type služby uhradí objednávateľ okrem realizovaného servisu aj poplatok za „havarijný“ nástup na servisný zásah podľa aktuálneho cenníka služieb v závislosti od požadovanej hraničnej doby nástupu. Do požadovanej hraničnej doby nástupu sa započítava len čas v rámci pracovnej doby (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) Pri tomto type služby má zhotoviteľ právo odmietnuť jej poskytnutie mimo svojej pracovnej doby.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že v prípade akýchkoľvek servisných služieb za úhradu je zhotoviteľ povinný vopred preukázateľne informovať objednávateľa o cene konkrétnej servisnej služby, ktorú objednávateľ buď potvrdí výslovne alebo akceptuje samotným objednaním servisnej služby.

## 3. Cena za jednotlivé služby

- 3.1. Pri poskytnutí novej verzie APV objednávateľ po dohode so zhotoviteľom uhradí len náklady s tým súvisiace (napr.: cena médií, poštovné, doprava, cestovné náklady, pomoc pri inštalácii alebo plná inštalácia APV zhotoviteľom, prípadná konverzia údajov, ak ju nie je možné vykonať automatizovane a ak je nutná pri prechode z verzie na verziu, iné náklady, podľa skutočných nákladov a platného cenníka zhotoviteľom poskytovaných služieb).
- 3.2. Ceny ostatných služieb sú účtované vždy podľa aktuálneho cenníka.

## 4. Podmienky poskytovania vývojovej podpory a APV a servisných služieb

Zhotoviteľ poskytne objednávateľovi podporu APV a zmluvne špecifikované služby za nasledovných podmienok:

- 4.1. Podmienky poskytovania vývojovej podpory a APV a servisných služieb

- a) Objednávateľ po dohode so zhotoviteľom vytvorí potrebné podmienky na zabezpečenie prevádzky nových verzií jednotlivých modulov APV:
- vyššia verzia operačného systému, ak aktuálna neposkytuje požadované služby alebo obsahuje chyby, ktoré sa prenášajú do činnosti APV;
  - vyššia verzia databázy, ak aktuálna neposkytuje požadované služby alebo obsahuje chyby, ktoré sa prenášajú do činnosti APV;
  - vyššia verzia prostredia Magic, ak to nasadenie novej verzie APV vyžaduje.
- b) Zhotoviteľ je povinný objednávateľovi s minimálne polročným predstihom oznámiť termín ukončenia vývoja a podpory APV v aktuálnom prostredí (operačný systém resp. jeho verzia, databáza resp. jej verzia a verzia Magic) s tým, že od daného dňa pokračuje vývoj APV vrátane zapracovania legislatívnych zmien v oznámenom novom prostredí/prostrediach.

#### 4.2. Podmienky poskytovania servisných služieb

- a) Za platenú službu poskytnutú na pracovisku zhotoviteľa sa považuje aj jej telefonické poskytnutie (telefonické konzultácie, údržba údajov prostredníctvom vzdialeného prístupu a pod.). Termín telefonického poskytnutia služby určí zhotoviteľ po dohode s objednávateľom. Telefonické platené služby sú realizované na účet objednávateľa, t. j. v rámci volania zo strany objednávateľa. Volajúci oprávnený pracovník objednávateľa bude poučený o podmienkach poskytovania požadovanej služby. Objednávateľom ústne odsúhlasená skutočná doba trvania telefonicky poskytnutej služby bude podkladom na jej zúčtovanie.
- b) Objednateľný rozsah každej jednotlivej platenej služby mimo pracovisko zhotoviteľa bude zúčtovaný na základe platného cenníka.
- c) V prípade poskytnutia služieb mimo pracoviska zhotoviteľa uhradí objednávateľ zhotoviteľovi všetky náklady s tým spojené (strata času na ceste, doprava, ubytovanie do výšky 50,- € /deň, diéty a pod.)
- d) Zhotoviteľ zodpovedá za výslednú kvalitu poskytnutých servisných služieb len v prípade, ak vyriešenie problémov súvisiacich s požadovaným zásahom je v jeho kompetencii resp. možnostiach; pod kompetenciami a možnosťami zhotoviteľa podľa predchádzajúcej vety sa rozumie riešenie problémov zo strany zhotoviteľa uskutočňovaných s využitím súčinnosti objednávateľa, ktorú si je na tieto účely od objednávateľa povinný vyžiadať
- e) Chyby spôsobené produktmi „tretích strán“ (hardware, operačný systém a jeho rozšírenia, automatické update-y, databáza) nie sú predmetom bezplatného servisu s výnimkou nesprávnych nastavení realizovaných zhotoviteľom. Odstránenie dôsledkov, spôsobených takýmito chybami, môže (je schopný) zhotoviteľ v rámci plateného servisu vykonať len do „hraníc“ svojich možností; na pojem „hranice možnosti“ sa posledná veta predchádzajúceho písm. d) vzťahuje mutatis mutandis
- f) Pri požiadavke na vykonanie servisu s „neurčitým výsledkom“ (napr. požiadavka na záchranu resp. obnovenie poškodených údajov) o čom zhotoviteľ písomne oboznámil objednávateľa, uhradí objednávateľ aj prípadné neúspešné práce zhotoviteľa pri takomto zásahu. (Napríklad, časovo náročná „záchrana“ 90% poškodených údajov s tým, že zvyšných 10% je nevratne poškodených je v konečnom dôsledku z pozície objednávateľa neúspešným zásahom – nie však vinou zhotoviteľa – a obvykle vedie k nutnosti použitia poslednej záložnej kópie všetkých údajov.)
- g) Objednávateľ je pri poskytovaní servisných služieb povinný:
- poskytnúť pracovníkom zhotoviteľa všetky potrebné, resp. doplňujúce informácie súvisiace s požadovaným zásahom (opis resp. demonštrácia problému a pod.)
  - vytvoriť pracovníkom zhotoviteľa podmienky potrebné pre vykonanie požadovaného servisného zásahu (pracovné miesto – počítač, nevyhnutné prístupy k operačným systémom, aplikáciám, údajom, iným staniciam, serverom a pod.)

- ak je to nevyhnutné, zabezpečiť výlučný prístup pre pracovníkov zhotoviteľa k servisovaným objektom, t.j. v prípade potreby zabezpečiť, aby počas doby nevyhnutnej na vykonanie takéhoto zásahu (konverzia údajov, zmena v inštalácii vyžadujúca reštart systémových servisov, fyzického servera a pod.) s týmito objektmi nikto z pracovníkov objednávateľa nepracoval.
- Podpisom oprávneného pracovníka potvrdiť pracovníkom zhotoviteľa *Evidenčný list realizovaných prác a služieb*. Z uvedeného vyplýva povinnosť objednávateľa zabezpečiť prítomnosť oprávneného pracovníka na mieste poskytovania služieb v čase ukončenia týchto služieb. Oprávnený pracovník je povinný vykonané služby prevziať a nesmie odmietnuť podpísať Evidenčný list, má však právo (v na to určenej časti) uviesť svoje výhrady ku kvalite resp. obsahu poskytnutých služieb. Podpísané Evidenčné listy sú v prípade platených služieb podkladom na ich zúčtovanie.

### **5. Spôsob objednávania servisných služieb**

- 5.1. Za objednávateľa môžu objednávať servisné služby výhradne len oprávnení zamestnanci menovite uvedení v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.
- 5.2. Čiastkové objednávky na servisné služby (s výnimkou požiadavky na havarijný zásah) nahlási objednávateľ prostredníctvom telefónu a potvrdí e-mailom na servisné oddelenie zhotoviteľa počas pracovnej doby - v pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.  
Telefónne číslo a e-mailová adresa sú uvedené v Prílohe č.3 tejto zmluvy.  
Zhotoviteľ potvrdí objednávateľovi akceptáciu objednávky – požiadavky, e-mailom.
- 5.3. Čiastkové objednávky – požiadavky na havarijný zásah v rámci pracovnej doby (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) s požadovaným nástupom do 4 resp. 8 hodín musia byť objednávateľom nahlasované povinne telefonicky a e-mailom, pričom musí byť táto požiadavka (nástup do 4 resp. 8 hodín) jednoznačne a nespochybniteľne uvedená.  
Poznámka: Poskytnutie tejto služby je spojené s havarijným poplatkom (uvedeným v rámci platného cenníka služieb) a preto je zo strany objednávateľa nutná jednoznačná formulácia požiadavky nástupu na opravu s uvedením : „do 4 hodín“, resp. „do 8 hodín“.



Príloha č.2 :

k Zmluve o poskytovaní vývojovej podpory APV a servisných služieb č.: 21/03/01 se

1. APV a SPV, ktoré sa započítavajú do paušálneho poplatku

1.1 Vývojová podpora a servis na aplikačné programové vybavenie na 1 PC

Názov aplikačného programového vybavenia IS GARIS	Počet licencií
Účtovníctvo	1
Pokladňa	1
Majetok	1
MTZ	1
Rozpočet	1
Personalistika a Mzdy	1

1.2. Maintenance na SPV

Názov systémového programového vybavenia	Počet licencií
Magic open client	1

### Príloha č. 3.

#### k Zmluve o poskytovaní vývojovej podpory APV a servisných služieb č. 21/03/01 se

#### 1. Kontakty

1.1. Kontakty objednávateľa pre objednávanie servisných služieb :

Meno a priezvisko	Telefón	E-mail

V pracovnej dobe zhotoviteľa (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod).

1.2. Kontakty objednávateľa pre zasielanie faktúr elektronicky:

Meno a priezvisko	Telefón	E-mail

1.3. Kontakty zhotoviteľa na poskytovanie servisných služieb:

HOT-LINE služba a servis v pracovnej dobe zhotoviteľa (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.):

Telefón	E-mail



**Príloha č. 5.**  
**k Zmluve o poskytovaní vývojovej podpory APV a servisných služieb č.: 21/03/01 se**  
**Preberací protokol**



## Preberací protokol

**Odberateľ :**

Firma:

Zodpovedný:

E-mail:

**Dodávateľ:**

Firma:

Telefón :

E-mail:

*TatraSoft Group, s.r.o., Hroznová 10, 831 01 Bratislava*

*+421-2- 6446 3006*

*[servis@tatraSoft.sk](mailto:servis@tatraSoft.sk)*

Dátum:

Podpísaním tohoto protokolu potvrdzuje prevzatie:

Ponuka:

Cena je uvedená bez zákonom schválenej DPH

TatraSoft Group, s.r.o.

Ak protokol nepotvrdíte a nepošlete ani žiadne výhrady do 5 pracovných dní od jeho doručenia, považuje sa tento protokol za potvrdený bez výhrad a dodávateľ je oprávnený vykonané práce fakturovať a odberateľ je povinný ich uhradiť.

IČO: 35752831  
DIČ: 2020230828  
IČ DPH: SK 2020230828

Zapísaná v OR Bratislava I, odd:Sro, Vl.č.: 17880/B  
tel: +421 2 6446 3006, email: [servis@tatraSoft.sk](mailto:servis@tatraSoft.sk)

Príloha č.6.

k Zmluve o poskytovaní vývojovej podpory APV a servisných služieb č.: 21/03/01 se

**Cenník prác a služieb platný od 1.1.2020 pre zákazníkov  
platiacich servisný poplatok**

Kód činnosti	Činnosť	Cena bez DPH
P	Programátorské práce	79,00 €/hod
A	Analýza, analytické práce	89,00 €/hod
KO	Konzultácie a poradenstvo k aplikačnému vybaveniu	62,00 €/hod *
KOSYS	Konzultácie a poradenstvo k systémovým prostriedkom	69,00 €/hod *
SE	Servisné práce	62,00 €/hod *
SESYS	Servisné práce systémového inžiniera na serveri	69,00 €/hod
SEVP	Servisné práce vzdialeným prístupom (každá začatá ¼ hodina)	15,00 €/15min
VP	Servisné práce vzdialeným prístupom – pripojovací poplatok	30,00 €/zásah
DN	Dopravné náklady + strata času na ceste	1,00 €/km
H	Nástup na opravu havárie do 8 hod.	75,00 €/výjazd
UH	Nástup na opravu havárie do 4 hod.	150,00 €/výjazd
P50	Pracovné dni mimo 8.30 – 16.30 h	príplatok 50%hod
P100	Dni pracovného pokoja alebo voľna	príplatok 100%hod

\* Konzultácie, alebo servisné práce vykonané u zákazníka sú účtované minimálne 2 hodinami.