

**Servisná zmluva**  
**o poskytovaní vývojevej podpory aplikačného programového vybavenia a servisných služieb**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník  
v znení neskorších predpisov

Č: 01116/2019/SEP/OMTZ-006

č. 2019/01/30

**Objednávateľ:**

Názov: **Národný bezpečnostný úrad**  
Sídlo: Budatínska 30, 851 06 Bratislava  
IČO: 36061701  
DIČ: 2021594245  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
IBAN: SK62 8180 0000 0070 0019 9517  
Štatutárny orgán: Ing. Jozef Magala, riaditeľ

ďalej len „objednávateľ“

a

**Dodávateľ:**

Obchodné meno: **TatraSoft Group s.r.o.**  
Sídlo: Hroznová 10, 831 01 Bratislava  
IČO: 35752831  
IČ DPH: SK2020230828  
DIČ: 2020230828  
Bankové spojenie: Tatrabanka a.s.  
IBAN: SK1611000000002629100729  
Zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
Oddiel: Sro, vložka č. 17880/B  
Štatutárny orgán: Ing. František Kalivoda, konateľ

ďalej len „dodávateľ“ alebo spolu „zmluvné strany“.

## **Článok 1 Predmet zmluvy**

- 1.1 Predmetom zmluvy je záväzok dodávateľa:
- 1.1.1 poskytovať vývojovú podporu pre aplikácie (ďalej len „maintenance“ alebo „podpora“) k dodaným modulom aplikačného programového vybavenia GARIS (ďalej len „APV GARIS“) uvedeným v prílohe č. 2 a v rozsahu služieb podľa všeobecných podmienok poskytovania služieb k aplikačnému programovému vybaveniu uvedených v prílohe č. 1 bod 2.1,
  - 1.1.2 zabezpečiť špecifikované servisné služby k dodaným modulom APV GARIS v rozsahu služieb podľa prílohy č. 1 bod 2.2 písm. a) až h) v oblasti prevádzky dodávateľom dodaného APV GARIS uvedeného v prílohe č. 2,
  - 1.1.3 poskytovať programátorské, analytické a servisné služby podľa požiadaviek objednávateľa za účelom zabezpečenia úpravy existujúceho modulu alebo jeho vývoja a zlepšenia.
- 1.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu podľa článku 3 zmluvy.

## **Článok 2 Miesto, čas a spôsob poskytovania služieb a podpory**

- 2.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby a podporu podľa článku 1 zmluvy v sídle objednávateľa podľa podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 2.2 Pri plnení predmetu zmluvy sa dodávateľ zaväzuje dodržiavať príslušné všeobecne záväzné právne predpisy a platné slovenské technické normy.
- 2.3 Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie predmetu zmluvy dodávateľom. Ak objednávateľ zistí, že dodávateľ poskytuje servisné služby, práce a podporu v rozpore so zmluvou, je oprávnený požadovať, aby dodávateľ odstránil vady. Ak dodávateľ neodstráni vady ani v lehote stanovenej objednávateľom na to poskytnutej a postup dodávateľa by viedol nepochybne k podstatnému porušeniu zmluvy, je objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy.

## **Článok 3 Cena**

- 3.1 Cena za predmet zmluvy je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a cenovou ponukou dodávateľa.
- 3.2 Mesačný paušál za podporu a služby podľa článku 1 bod 1.1.1 a 1.1.2 tejto zmluvy je v celkovej sume:
- 3.2.1 Cena bez DPH 1 405,00 eur (slovom tisícštyristopäť eur),
  - 3.2.2 DPH 20%, 281,00 eur (slovom dvestoosemdesiatjeden eur),
  - 3.2.3 Cena spolu s DPH 1 686,00 eur (slovom tisícšesťstoosemdesiatšesť eur).

- 3.3 Mesačný paušál za systémové programové vybavenie uvedené v prílohe č. 2 v tabuľke č. 2 je v celkovej sume:
- 3.3.1 Cena bez DPH 91,00 eur (slovom deväťdesiatjeden eur),
  - 3.3.2 DPH 20% 18,20 eur (slovom osemnásť eur a dvadsať centov),
  - 3.3.3 Cena spolu s DPH 109,20 eur (slovom stodeväť eur a dvadsať centov).
- 3.4 Celková suma za služby podľa článku 1 bod 1.1.3 nepresiahne počas platnosti a účinnosti zmluvy finančný limit:
- 3.4.1 Cena bez DPH 4.200,00 eur (slovom štyritisícdvisto eur),
  - 3.4.2 DPH 20 % 840,00 eur (slovom osemstoštyridsať eur),
  - 3.4.3 Cena spolu s DPH 5040,00 eur (slovom päťtisícštyridsať eur).
- 3.5 V cene mesačného paušálu podľa bodu 3.2 tohto článku je zahrnuté uzatvorenie APV GARIS príslušného účtovného obdobia, prevod dát medzi uzatvoreným a novým účtovným obdobím, sprístupnenie nového účtovného obdobia, archivácia predošlého účtovného obdobia a inštalácia legislatívnych úprav APV MZDY, PERSONALISTIKA a Sociálne zabezpečenie počas platnosti zmluvy.

#### **Článok 4** **Platobné podmienky**

- 4.1 Cenu podľa článku 3 bodov 3.2 a 3.3 bude objednávateľ uhrádzať vopred na tri mesiace na základe faktúr vystavených dodávateľom.
- 4.2 Cena za poskytnuté služby podľa článku 3 bodu 3.4 bude uhradená na základe faktúry vystavenej dodávateľom podľa Evidenčného listu realizovaných prác a služieb (ďalej len „evidenčný list“) uvedeného v prílohe č. 5 alebo preberacieho protokolu uvedeného v prílohe č. 6.
- 4.3 Cenu za skutočne poskytnuté služby podľa článku 1 bodu 1.1 (na základe evidenčných listov alebo preberacieho protokolu) bude objednávateľ uhrádzať na základe doručených faktúr dodávateľom v zmysle článku 1 bod 1.2.
- 4.4 Daňová povinnosť dodávateľa pre vyúčtovanie skutočne vykonaných služieb podľa predchádzajúceho bodu je deň vykonania poslednej služby (na základe evidenčných listov).
- 4.5 Dodávateľ musí svoje práce vyúčtovať overiteľným spôsobom prostredníctvom evidenčného listu alebo preberacieho protokolu.
- 4.6 Podkladom pre vystavenie faktúry je preberací protokol alebo evidenčný list podpísaný oprávnenými pracovníkmi zmluvných strán.
- 4.7 Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej riadneho doporučeného doručenia objednávateľovi. Faktúra bude uhradená bankovým prevodom na účet dodávateľa.
- 4.8 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, vrátane najmä nasledovných údajov:

- 4.8.1 presný názov a adresa sídla zmluvných strán,
  - 4.8.2 identifikačné číslo oboch zmluvných strán,
  - 4.8.3 identifikačné číslo pre DPH dodávateľa,
  - 4.8.4 bankové spojenie a číslo účtu dodávateľa,
  - 4.8.5 fakturovaná cena s DPH a bez DPH,
  - 4.8.6 sadzba DPH a suma DPH,
  - 4.8.7 označenie plnenia,
  - 4.8.8 číslo zmluvy,
  - 4.8.9 číslo faktúry a dátum vyhotovenia faktúry,
  - 4.8.10 odtlačok pečiatky dodávateľa a podpis oprávneného zástupcu dodávateľa.
- 4.9 Ak faktúra nebude obsahovať požadované náležitosti podľa bodu 4.8, objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť dodávateľovi v lehote desať pracovných dní od jej doporučeného doručenia uvedením konkrétnych dôvodov jej odmietnutia, pričom nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doporučeného doručenia opravenej faktúry spĺňajúcej všetky náležitosti. Ak objednávateľ vráti faktúru neoprávnené, po stanovenej lehote alebo bez uvedenia dôvodov na jej vrátenie, lehota splatnosti faktúry sa neprerušuje.
- 4.10 Ak objednávateľ prevezme práce s drobnými vadami a nedorobkami uvedenými v evidenčnom liste alebo v preberacom protokole, je dodávateľ povinný tieto vady a nedorobky odstrániť v novej dohodnutej lehote. Ak dodávateľ vady a nedorobky neodstráni v tejto novej dohodnutej lehote, objednávateľ má nárok na zmluvnú pokutu v sume 5% z ceny jednotlivkej požiadavky objednávateľa.

## **Článok 5**

### **Povinnosti dodávateľa**

- 5.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu a služby podľa článku 1 zmluvy prostredníctvom oprávnených osôb uvedených v prílohe č. 3, pričom počas platnosti a účinnosti zmluvy garantuje odbornosť osoby pre daný modul APV GARIS.
- 5.2 Pracovníci dodávateľa sú povinní v priestoroch objednávateľa dodržiavať organizačné opatrenia upravujúce vstupný režim.
- 5.3 Dodávateľ poskytne bezodplatne objednávateľovi požadovaný počet špeciálnych licencií APV GARIS, ktorého funkcionality je prístupná a obmedzená nastaveniami len na úroveň prezerania, bez možnosti zapisovania údajov. Počet takýchto požadovaných licencií APV GARIS je však zároveň limitovaný počtom využiteľných licencií existujúceho systémového programového vybavenia SPV Magic a Oracle.
- 5.4 Inštalácia a sprístupnenie požadovaných špeciálnych licencií APV GARIS na prezeranie bude spoplatnené podľa prílohy č. 7 len podľa skutočne vykonaných prác.
- 5.5 Ak zanikol záväzok dodávateľa na vykonanie služieb z dôvodu, za ktorý zodpovedá objednávateľ, je dodávateľ oprávnený požadovať úhradu za dovtedy poskytnuté služby.
- 5.6 Dodávateľ je povinný upozorniť objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodné pokyny na vykonanie objednaných služieb. Ak nevhodné pokyny prekazujú v riadnom vykonaní služby, je dodávateľ povinný prerušiť vykonávanie do zmeny pokynov alebo do písomného oznámenia objednávateľa, že trvá na svojich pokynoch.

## **Článok 6**

### **Povinnosti objednávateľa**

- 6.1 Objednávateľ umožní pracovníkom dodávateľa vstup do svojich priestorov tak, aby mohli poskytovať služby a podporu v súlade so zmluvou. Po vzájomnej dohode umožní objednávateľ poskytovať služby a podporu aj v mimopracovnej dobe.
- 6.2 Objednávateľ zabezpečí účasť oprávnených pracovníkov pri odovzdaní a prevzatí služieb a prác, ktoré potvrdia v preberacom protokole alebo evidenčnom liste.
- 6.3 Objednávateľ je povinný poskytnúť dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť a potrebnú dokumentáciu, ktorá je nevyhnutná na poskytnutie služieb tak, aby dodávateľ mohol dodržať termíny podľa zmluvy a požiadaviek objednávateľa.
- 6.4 Objednávateľ objednáva požiadavky na služby a podporu formou objednávky, zaslanej e-mailom, faxom alebo písomne výlučne prostredníctvom oprávnenej osoby podľa prílohy č. 4 – administrátor systému.

## **Článok 7**

### **Zodpovednosť za vady**

- 7.1 Dodávateľ zodpovedá za to, že služby a podpora budú poskytované podľa podmienok tejto zmluvy a všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 7.2 Reklamácie väd plnenia predmetu zmluvy uplatní objednávateľ u dodávateľa bez zbytočného odkladu po zistení vady.
- 7.3 Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne upozorniť písomne druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, brániace riadnemu plneniu tejto zmluvy.

## **Článok 8**

### **Zmluvné pokuty**

- 8.1 V prípade omeškania plnenia predmetu tejto zmluvy v dohodnutom termíne zaplatí dodávateľ objednávateľovi zmluvnú pokutu 0,05 % za každý deň omeškania tej časti predmetu plnenia, s dodaním ktorej je dodávateľ v omeškaní.
- 8.2 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry zaplatí objednávateľ dodávateľovi úrok z omeškania 0,05% za každý deň omeškania z fakturovanej sumy.
- 8.3 Dňom zaplataenia zmluvných pokút sa rozumie deň pripísania príslušnej sumy na účet objednávateľa alebo na účet dodávateľa.
- 8.4 Zmluvné pokuty hradí povinná strana nezávisle na tom, v akej sume vznikne druhej strane v tejto súvislosti škoda, ktorú možno vymáhať samostatne.

## **Článok 9**

### **Ostatné ustanovenia**

- 9.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že informácie a materiály týkajúce sa predmetu zmluvy nebude poskytovať tretej strane, a to ani po skončení platnosti zmluvy. Dodávateľ pri plnení predmetu zmluvy zabezpečí dodržiavanie povinnosti v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov zo strany svojich pracovníkov ako aj tretích osôb, ktoré v rámci plnenia predmetu zmluvy prídu do styku s osobnými údajmi u objednávateľa.
- 9.2 Zmluvné strany určia kontaktné osoby, ktoré budú zodpovedné za komplexnú realizáciu služieb podľa požiadaviek objednávateľa. Zmeny osôb v prílohe č. 3 a 4 bezodkladne písomne oznámia druhej zmluvnej strane. Dodávateľ garantuje odbornosť poverených osôb pre daný modul APV GARIS.

## **Článok 10**

### **Záverečné ustanovenia**

- 10.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 01. februára 2019 do 31. januára 2020.
- 10.2 Zmluvu možno meniť a dopĺňať len po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán formou písomných dodatkov.
- 10.3 Zmluvu je možné vypovedať písomnou formou ktoroukoľvek zmluvnou stranou bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom je doručená výpoveď druhej zmluvnej strane.
- 10.4 Právne vzťahy, ktoré nie sú v zmluve výslovne upravené, sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Rôzne výklady právnych otázok akéhokoľvek druhu budú zmluvné strany riešiť v prvom rade vzájomnou dohodou. Ak dohoda zmluvných strán nie je možná, pre prípadné riešenie sporov zo zmluvy sú príslušné všeobecné sudy Slovenskej republiky.
- 10.5 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva nadobúda účinnosť dňom 01. 02. 2019.
- 10.6 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú prílohy:
- 10.6.1 Príloha č. 1 – Všeobecné podmienky poskytovania služieb k aplikačnému programovému vybaveniu,
  - 10.6.2 Príloha č. 2 – Zoznam programového vybavenia, ktoré sa započítava do paušálneho poplatku,
  - 10.6.3 Príloha č. 3 - Kontakty dodávateľa pre objednávanie servisných služieb,
  - 10.6.4 Príloha č. 4 - Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa,
  - 10.6.5 Príloha č. 5 - Evidenčný list realizovaných prác a služieb,
  - 10.6.6 Príloha č. 6 – Preberací protokol,
  - 10.6.7 Príloha č. 7 – Cenník služieb.
- 10.7 Zmluva je vyhotovená v troch originálnych rovnopisoch, dva rovnopisy pre dodávateľa a jeden rovnopis pre objednávateľa.

10.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a s ním súhlasili, čo potvrdzujú svojimi podpismi.

V Bratislave dňa .....

Objednávateľ

V Bratislave dňa .....

Dodávateľ

---

Ing. Jozef Magala  
riaditeľ

---

Ing. František Kalivoda  
konateľ

**Všeobecné podmienky  
poskytovania služieb k aplikačnému programovému vybaveniu**

**1. Definície pojmov a skratiek**

- 1.1. „Vývojová podpora pre aplikácie“, ďalej „maintenance“, je záruka dodávateľa, 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 dodávateľom a objednávateľom.
- 1.3. "Produkt" označuje samotný vykonateľný program s dokumentáciou dodávanou k programu.
- 1.4. „Zpracovanie legislatívnych zmien“ znamená aktualizáciu produktu podľa zmeny platných zákonov, tak aby objednávateľ mal produkt upravený podľa platnej legislatívy.
- 1.5. „Oprava chýb“ znamená zmenu produktu tak, aby sa jeho vlastnosti zhodovali s dokumentáciou dodávanou s produktom v čase dodávky, resp. po update a upgrade.
- 1.6. „Malé vylepšenia“, ďalej „update“, znamenajú zmeny alebo pridania k produktu, ktoré nie sú opravou chýb. Nepatria k nim zmeny na rozšírenie funkcií produktu robené na objednávku objednávateľa na základe špecifikácie objednávateľa.
- 1.7. „Veľké vylepšenia a zmena verzie“, ďalej „upgrade“, znamenajú zmeny a vylepšenia produktu, ktoré mu prinášajú podstatne nové vlastnosti. Nepatria k nim zmeny na rozšírenie funkcií produktu robené na objednávku objednávateľa na základe špecifikácie objednávateľa.
- 1.8. APV – Aplikačné programové vybavenie

**2. Rozsah poskytovaných služieb**

**2.1. Vývojová podpora APV - maintenance**

Na základe zmluvy sa dodávateľ zaväzuje zabezpečovať a poskytovať maintenance na dodané moduly APV.

Pod touto službou sa rozumie:

- a) Poskytovanie verzie modulov objednávateľovi, v ktorých budú včas zapracované všetky legislatívne zmeny formou update resp. upgrade.
- b) Poskytovanie verzie modulov objednávateľovi, v ktorých budú opravované priebežne zisťované chyby v programe formou update.
- c) 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 a/alebo vývoj nových modulov APV, podľa požiadaviek a na základe objednávky objednávateľa.

Požiadavky na vývoj resp. úpravu modulov podľa požiadaviek objednávateľa sa riešia samostatnou objednávkou po vypracovaní ponuky dodávateľom (cena a termín dodania) a jej akceptovaní (schválení) objednávateľom.

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

**2.2. Servisné služby**

Na základe zmluvy sa dodávateľ zaväzuje zabezpečovať a poskytovať na dodané APV nasledovné servisné služby:

- a) HOT-LINE telefonická podpora, zameraná na poskytovanie informácií k prevádzke špecifikovaných modulov APV 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) Odstraňovanie zistených skrytých závad v predmetných moduloch APV. Pod pojmom „skryté závady“ sa rozumejú zistené chyby v činnosti predmetných modulov APV, ktoré je možné jednoznačne nasimulovať.
- c) Nástup na riešenie problému najneskôr nasledujúci pracovný deň.
- d) Osobné odborné a metodické konzultácie za úhradu podľa platného cenníka k predmetným modulom APV podľa požiadaviek objednávateľa v termíne a na mieste dopredu dohodnutom s dodávateľom.
- e) Dodatočné inštalácie alebo reínštalácie predmetných modulov APV za úhradu.
- f) Dodatočné inštalácie resp. reínštalácie systémového programového vybavenia (operačný systém, MAGIC, databáza, a pod.) za úhradu.
- g) Servisné zásahy za úhradu nahlasované počas pracovnej doby dodávateľa (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) podľa požiadaviek objednávateľa v mieste objednávateľa, pričom dobu nástupu na servisný zásah určí dodávateľ v zmysle bodu 2.2 písm. c) tejto prílohy.
- h) Havarijné servisné zásahy za úhradu nahlasované 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.), ku ktorému sa v prípade pracoviska objednávateľa vzdialeného viac ako 5 km od sídla dodávateľa pripočíta čas potrebný na presun servisného pracovníka. Pri tomto type služby má dodávateľ právo odmietnuť jej poskytnutie mimo svojej pracovnej doby.

### **3. Cena za jednotlivé služby**

- 3.1.** Suma mesačného poplatku za poskytovanie maintenance v rozsahu podľa bodu 2.1 a za zabezpečenie poskytovania servisných služieb podľa bodu 2.2 odseku a) až odseku c) a za poskytovanie platených služieb za zvýhodnenú cenu podľa bodu 2.2 odseku d) až h) je uvedená v príslušnom článku zmluvy.
- 3.2.** Pri poskytnutí novej verzie APV objednávateľ uhradí len náklady s tým súvisiace. (cena médií, poštovné, doprava, pomoc pri inštalácii alebo plná inštalácia APV dodávateľom, 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 alebo platného cenníka dodávateľom poskytovaných služieb).
- 3.3.** Ceny služieb sú účtované vždy podľa aktuálneho cenníka.

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

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

#### **a. Podmienky poskytovania Maintenance k APV**

- a) Objednávateľ je povinný vytvoriť podmienky na zabezpečenie prevádzky nových verzií jednotlivých modulov APV:
  - vyššia verzia/podverzia operačného systému, ak aktuálna neposkytuje požadované služby alebo obsahuje chyby, ktoré sa prenášajú do činnosti APV;
  - vyššia verzia/podverzia 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) Objednávateľ je povinný dodržiavať pokyny pri vlastných inštaláciách jednotlivých úprav v zmysle podmienok vypracovaných dodávateľom pri odovzdaní APV do prevádzky, ktoré prevzal protokolárne.
- c) Dodávateľ 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 Magicu) s tým, že od daného dňa pokračuje vývoj APV vrátane zapracovania legislatívnych zmien v oznámenom novom prostredí/prostrediach.

#### **b. Podmienky poskytovania servisných služieb**

- a) Minimálny objednatel'ný rozsah každej jednotlivej platenej služby na pracovisku dodávateľa je 15 minút. Do zúčtovania poskytnutej služby bude započítaných každých započatých 15 minút skutočnej doby trvania poskytnutej služby.

- b) Minimálny objednatel'ny rozsah každej jednotlivéj platenej služby mimo pracoviska dodávateľa sú dve hodiny. Do zúčtovania poskytnutej služby budú započítané dve hodiny plus každých započatých 15 minút v prípade, ak skutočná doba trvania poskytnutej služby presahuje dve hodiny.
- c) V prípade poskytnutia služieb mimo pracoviska dodávateľa uhradí objednávateľ dodávateľovi všetky náklady s tým spojené (strata času na ceste, doprava, a pod.)
- d) Dodávateľ zodpovedá za výslednú kvalitu poskytnutých servisných služieb len v prípade, ak vyriešenie problémov súvisiacich s požadovaným zásahom je v jeho kompetencii resp. možnostiach.
- e) Chyby spôsobené produktmi „tretích strán“ (hardware, operačný systém a jeho rozšírenia, databáza) nie sú predmetom bezplatného servisu. Odstránenie dôsledkov, spôsobených takýmito chybami, môže (je schopný) dodávateľ v rámci plateného servisu vykonať len do „hraníc“ svojich možností.
- f) Pri požiadavke na vykonanie servisu s „neurčitým výsledkom“ (napr. požiadavka na záchranu resp. obnovenie poškodených údajov) uhradí objednávateľ aj prípadné neúspešné práce dodávateľa 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 dodávateľa – a obvykle vedie k nutnosti použitia poslednej záložnej kópie všetkých údajov.)
- g) Objednávateľ je pri poskytovaní servisných služieb povinný:
  - poskytnúť pracovníkom dodávateľa všetky potrebné, resp. doplňujúce informácie súvisiace s požadovaným zásahom (opis resp. demonštrácia problému a pod.).
  - vytvoriť pracovníkom dodávateľa 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 dodávateľa 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 dodávateľa protokol o nástupe a vykonaní servisných 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 podpísať Evidenčný list realizovaných prác a služieb, má však právo (v na to určenej časti) uviesť svoje výhrady ku kvalite resp. obsahu poskytnutých služieb. Podpísané Evidenčné listy realizovaných prác a služieb sú v prípade platených služieb podkladom na ich zúčtovanie.

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

- 5.1 Objednávať a tým aj požadovať servisné služby môžu výhradne len oprávnení zamestnanci objednávateľa menovite uvedení v prílohe zmluvy o poskytovaní vývojovej podpory a servisných služieb. Ak sa zmenia oprávnené osoby, tak bude vyhotovený zápis o zmene, ktorý podpíšu zástupcovia oboch zmluvných strán.
- 5.2 Všetky objednávky - požiadavky na servisné služby dodávateľa (s výnimkou požiadavky na havarijný zásah) nahlasované počas pracovnej doby (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.) nahlasuje objednávateľ prostredníctvom telefónu, faxu alebo e-mailu na servisné oddelenie dodávateľa (telefónne, faxové číslo a e-mailová adresa sú uvedené v prílohe č.3 servisnej zmluvy). V prípade vyzvania zo strany dodávateľa je objednávateľ povinný potvrdiť svoju požiadavku faxom. V prípade inej ako telefonickú komunikácie sa objednávateľovi odporúča overiť si prijatie požiadavky dodávateľom.
- 5.3 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 i faxom, pričom v oboch prípadoch 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 nutná jednoznačná formulácia požiadavky zo strany objednávateľa. Požiadavky typu: žiadame okamžitú opravu, okamžitý zásah, okamžitý nástup, havária a pod. sú bez uvedenia požadovaného nástupu (4 resp. 8 hodín) neprípustné – v opačnom prípade bude požiadavka spracovaná a realizovaná ako bežná a nie „havarijná“.

## Zoznam programového vybavenia, ktoré sa započítava do paušálneho poplatku

Tabuľka č.1

| Pracovisko | Názov modulu GARIS   | počet licencií |
|------------|----------------------|----------------|
| Bratislava | Účtovníctvo          | 5              |
|            | Pokladnica           | 2              |
|            | Majetok              | 2              |
|            | Mzdy                 | 3              |
|            | Personalistika       | 3              |
|            | MTZ                  | 3              |
|            | MIS                  | 1              |
|            | Sociál. zabezpečenie | 3              |

Tabuľka č.2

| Pracovisko | Názov                  | počet licencií |
|------------|------------------------|----------------|
| Bratislava | MAGIC O/C              | 12             |
|            | ORACLE SEO k APV GARIS | 12             |

**Kontakty dodávateľa pre objednávanie servisných služieb****V pracovnej dobe dodávateľa (pracovné dni od 08:30 do 16:30 hod.):**

HOT-LINE služba a servis: tel: +421 2 6446 3006  
Ostatné služby: tel: xxxxxxxxxxxxxxxx  
fax: xxxxxxxxxxxxxxxx  
e-mail: servis@tatrasoft.sk

**Tabuľka č.1: Odborní Garanti k APV**

| Názov Modulu APV     |                  |  |
|----------------------|------------------|--|
| Účtovníctvo          | xxxxxxxxxxxxxxxx |  |
| Pokladnica           | xxxxxxxxxxxxxxxx |  |
| Majetok              | xxxxxxxxxxxxxxxx |  |
| Mzdy                 | xxxxxxxxxxxxxxxx |  |
| Personalistika       | xxxxxxxxxxxxxxxx |  |
| Sociál. zabezpečenie | xxxxxxxxxxxxxxxx |  |
| MTZ                  | xxxxxxxxxxxxxxxx |  |
| MIS                  | xxxxxxxxxxxxxxxx |  |

## Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa

| Zodpovednosť za /poverený komunikovať pri požiadavkách |                  | Hot-line | Konzultácie | Iné služby | Havárie |
|--|------------------|----------|-------------|------------|---------|
| Odoslanie schválenej požiadavky dodávateľovi           | XXXXXXXXXXXXXXXX | A        | A           | A          | A       |
| Administrátor systému                                  | XXXXXXXXXXXXXXXX | A        | A           | A          | A       |
| Modul MZDY   | XXXXXXXXXXXXXXXX | A        | A           | A          | A       |
| Modul ÚČTOVNÍCTVO, ROZPOČET, POKLADŇA                  | XXXXXXXXXXXXXXXX | A        | A           | A          | A       |
| Modul MAJETOK  | XXXXXXXXXXXXXXXX | A        | A           | A          | A       |

**Legenda:**

V jednotlivých stĺpcoch pre daného pracovníka písmeno **A** (áno) alebo **N** (nie) určuje, či tento pracovník má/nemá oprávnenie požadovať – objednávať príslušnú službu. Je povinnosťou objednávateľa poučiť svojich oprávnených pracovníkov o zmluvných podmienkach poskytovania príslušných služieb.

**Hot Line** - právo na HOT-LINE služby

**Konzultácie** - právo objednávať konzultačné služby

**Iné služby** - právo objednávať ostatné služby okrem havarijného režimu

**Havárie** - právo požadovať havarijný nástup na servisné zásahy

## Evidenčný list realizovaných prác a služieb

|   |   |
|---|---|
| <b>Práca sa vykoná na základe:</b>          |   |
| servisná zmluva                             |   |
| objednávky (prijal dňa)                     |   |
| <b>Objednávateľská organizácia – názov:</b> |   |
| Adresa miesta zásahu:                       |   |
| Osoba zastupujúca objednávateľa:            |   |
| Stručná špecifikácia objednávky:            |   |
|   |   |
| Termín vykonania práce (požiadavka):        |   |
| <b>Práca sa vykoná v oblasti:</b>           | Prácu vykoná (meno vysielaného pracovníka): |
| HW, SW, siete                               |   |
| Aplikačné programové vybavenie              |   |
| Konzultácie                                 |   |

| <i>Práce realizované počas pracovnej doby (Po - Pia, 8.30 - 16.30)</i> |                   |                 |                   |         | <i>mimo<br/>prac.doby</i> |
|--|-------------------|-----------------|-------------------|---------|---------------------------|
| Realizované činnosti (popis práce)                                     | trvanie<br>(hod.) | kód<br>činnosti | fakturácia<br>A/N | zľava % | druh príplatku<br>%       |
|  |                   |                 |                   |         |                           |
|  |                   |                 |                   |         |                           |
| <b>Celkový počet hodín:</b>  |                   |                 |                   |         |                           |

|                |  |
|----------------|--|
| Práce vykonal: |  |
|----------------|--|

|  |       |
|--|-------|
| Týmto potvrdzujem, že horeuvedené práce boli skutočne vykonané v zmysle objednávky a riadne prebrané a odskúšané objednávateľom. |       |
| Výhrady ku kvalite služby a pod.   |       |
| <b>Dátum:</b>  |       |
| <b>Podpis objednávateľa:</b>   | _____ |
| <b>Pečiatka:</b>   | _____ |

**Preberací protokol**

**Objednávateľ**      Národný bezpečnostný úrad,  
Budatínska 30, 851 06 Bratislava

**Meno:**  
**Telefón:**  
**Fax:**  
**E-mail**

**Dodávateľ**      TatraSoft Group s.r.o., Hroznová 10, 83101 Bratislava

**Meno:**  
**Telefón:**  
**Fax:**  
**E-mail**

**Dátum:**

**1. Podpísaním tohto protokolu potvrdzujem prevzatie:**

Cena je uvedená bez zákonom schválenej DPH

.....  
Národný bezpečnostný úrad

.....  
TatraSoft Group s.r.o.

Tento protokol potvrdíte do 5 pracovných dní buď bez výhrad, alebo pošlite výhrady k vykonaným prácam. V prípade, že nepotvrdíte protokol 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.

**Príloha č.7 k zmluve  
Cenník služieb rok 2019**

| <b>Služby realizované osobne u zákazníka</b>   | <b>Cena bez DPH</b> |
|--|---------------------|
| Servisné práce ( <i>účtované minimálne 2 hodiny</i> )                                      | 59,00€/hod          |
| Servisné práce systémového inžiniera na serveri ( <i>účtované minimálne 2 hodiny</i> )     | 69,00€/hod          |
| Konzultácie a poradenstvo k systémovým prostriedkom ( <i>účtované minimálne 2 hodiny</i> ) | 69,00 €/hod         |
| Konzultácie a poradenstvo k aplikačnému vybaveniu ( <i>účtované minimálne 2 hodiny</i> )   | 59,00 €/hod         |
| Inštalácia Operačných systémov na server   | 330,00€/server      |
| Inštalácia Databázového servera  | 499,00€/server      |
| Inštalácia Databázového klienta  | 35,00€/klient       |
| Inštalácia Mail serverov   | 199,00€/server      |
| Inštalácia MAGIC na server   | 120,00€/server      |
| Inštalácia alebo reinstalácia MAGIC na pracovnú stanicu/klient                             | 35,00€/klient       |
| Konverzie údajov ( <i>účtované minimálne 2 hodiny</i> )                                    | 59,00€/hod          |
| Dopravné náklady   | 0,43€/km            |
| <b>Služby vykonané vzdialeným prístupom</b>  | <b>Cena</b>         |
| Inštalácia update programu   | 42,00€              |
| Servis vzdialeným prístupom – paušálny pripojovací poplatok                                | 30,00€              |
| Servis vzdialeným prístupom (každá i začatá i ¼ hodina)                                    | 13,00€/15min        |
| Inštalácia Databázového klienta  | 35,00€/klient       |
| Inštalácia MAGIC na server   | 120,00€/server      |
| Inštalácia alebo reinstalácia MAGIC na pracovnú stanicu/klient                             | 35,00€/klient       |
| Konverzie údajov   | 49,00€/hod          |
| <b>Ostatné služby</b>  | <b>Cena</b>         |
| Programátorské práce   | 59,00€/hod          |
| Analytické práce   | 69,00€/hod          |
| Nástup na opravu havárie do 8 hod.   | 75,00€/výjazd       |
| Nástup na opravu havárie do 4 hod.   | 150,00€/výjazd      |
| Vstupná servisná prehliadka počítača   | 45,00€/ps           |
| Zapožičanie počítača   | 1,5% ceny/deň       |
| <b>Služby realizované mimo riadnej pracovnej doby</b>                                      | <b>Cena</b>         |
| Pracovné dni mimo 8.30 – 16.30 h   | Príplatok 50 %/hod  |
| Dni pracovného pokoja alebo voľna  | príplatok 100%/hod  |



