

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzatvorená podľa ustanovení § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Obchodný zákonník“)  
(ďalej len ako „Zmluva“)

Č. zmluvy objednávateľa: 1430/2019-PR

Č. zmluvy poskytovateľa:

### Zmluvné strany

#### 1. Objednávateľ:

**Obchodné meno :** SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik

**Sídlo:** Radničné námestie 8, 969 55 Banská Štiavnica

**Právna forma:** štátny podnik

**Štatutárny orgán:** Ing. Stanislav Gáborík, generálny riaditeľ

**Registrácia:** zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, odd. Pš, vl. č. 713/S

**IČO:** 36 022 047

**IČ DPH:** SK2020066213

**DIČ:** 2020066213

**Bankové spojenie:**

**IBAN:**

**BIC:**

**Kontaktná osoba:**

**Mobil:**

(ďalej len ako „Objednávateľ“)

#### 2. Poskytovateľ:

**Obchodné meno:** ICZ Slovakia a.s.

**Sídlo:** Soblahovská 2050, 911 01 Trenčín

**Právna forma:** akciová spoločnosť

**Štatutárny orgán:** Ing. Martin Terkovič, predseda predstavenstva

**Registrácia:** zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, odd. Sa, vl. Č. 10561/R

**IČO:** 36 328 057

**IČ DPH:** SK7120000162

**DIČ:** 2020180096

**Bankové spojenie:**

**IBAN:**

**BIC:**

**Kontaktná osoba:**

(ďalej len ako „Poskytovateľ“ a spolu s Objednávateľom aj ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „Zmluvná strana“)

### Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu ako výsledok zadávania zákazky s názvom „**Služby pre podporu a rozvoj produktu E - spis s príslušnými modulmi (e SCAN, ÚPVS adaptér, Outlook konektor)**“ podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“).

## **Článok I. Predmet Zmluvy**

- 1.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi paušálne podporné a servisné služby spočívajúce v technickej podpore prevádzky („support“) a produktovej podpore („maintenance“) softvérových aplikácií a modulov E-spis ver. 2.27.09.06, eSCAN, UPVS adapter ver. 1.26, konektor na e-spis, DESA – 2.7.8.1., OrgAdmin 2.2.12, TDMS, SE a Outlook plugin implementovaných u Objednávateľa (ďalej len ako „softvérové aplikácie a moduly“ alebo ako „SW riešenie“) a nadpaušálne služby spočívajúce v prispôbení („customizácia“) softvérových aplikácií a modulov podmienkam Objednávateľa, v poradenských službách týkajúcich sa softvérových aplikácií a modulov a implementačných prácach a školeniach súvisiacich s nasadením nových verzií, a to v súlade s touto Zmluvou a Opisom predmetu zákazky, podľa požiadaviek Objednávateľa a za účelom plnenia jeho povinností vyplývajúcich pre Objednávateľa z platnej všeobecne záväznej legislatívy vyplývajúcej zo Zbierky zákonov SR.
- 1.2 Poskytovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi paušálne podporné a servisné služby a nadpaušálne služby vymedzené aktuálnou platnou všeobecne záväznou legislatívou v nasledovnom rozsahu:
  - 1.2.1 Pravidelná technická podpora prevádzky („support“) pre riešenie záručných technických a systémových problémov softvérových aplikácií a modulov. Súčasťou technickej podpory prevádzky („support“) je poskytovanie služby „service desk“, t. j. zákaznícky prístup Objednávateľa k softvérovému nástroju Poskytovateľa prevádzkovanému na jeho webovej stránke, ktorý je dostupný na: <https://jira.icz.sk/servicedesk/customer/portal/21> , a to za účelom prijímania a definovania požiadaviek od Objednávateľa, sledovania priebehu riešenia, ako aj vyriešenia požiadaviek Poskytovateľom.
  - 1.2.2 Pravidelná produktová podpora softvérových aplikácií a modulov („maintenance“), t. j. kompletná starostlivosť o aplikačné prostredie, ktorej súčasťou je „update“ a „upgrade“ softvérových aplikácií a modulov.. Pravidelná produktová podpora SW riešenia je poskytovaná za účelom, modernizácie a/alebo aktualizácie a úpravy funkčného a prevádzkového charakteru rozširujúce možnosti využitia predmetného systému, ktoré budú vynútené budúcimi legislatívnymi zmenami. Pod pojmom "update" sa rozumie iba taká zmena SW riešenia, ktorá prináša zlepšenie alebo prispôbenie jeho existujúcej funkcionality popísanej v užívateľskej dokumentácii a funkčnej špecifikácii softvéru alebo odstránenie prípadných chýb. Pod pojmom „upgrade“ sa rozumie povýšenie SW riešenia na novú verziu, s novými funkciami, resp. so zásadnou zmenou existujúcej funkčnosti. Objednávateľ má v rámci pravidelnej produktovej podpory nárok na nové verzie softvérových aplikácií a modulov uvedený v bode 1.1. Implementačné práce a školenia súvisiace s nasadením nových verzií sa Poskytovateľ zaväzuje vykonať v rámci nadpaušálnych služieb definovaných v bode 1.2.3 tohto článku Zmluvy.
    - 1.2.2.1 Produktová podpora softvérových aplikácií a modulov („maintenance“) sa vzťahuje na nasledovný rozsah licencií Objednávateľa, ktoré Objednávateľ vlastní :
      - 1.2.2.1.1 aplikácia E-spis - 1200 x užívateľská licencia,
      - 1.2.2.1.2 modul eSCAN - 5 x užívateľská licencia,
      - 1.2.2.1.3 modul UPVS adapter - 1 x multilicencia,
      - 1.2.2.1.4 modul Konektor na e-spis - 1 x multilicencia.
  - 1.2.3 Prispôbenie softvérových aplikácií a modulov („customizácia“) podmienkam užívateľského prostredia Objednávateľa vrátane úprav ich funkčnosti vyvolanými zmenami pracovných postupov a/alebo zmenou vnútorných a/alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa SW riešenie Objednávateľa integruje alebo bude integrovať.

- 1.2.4 Poskytovanie poradenských služieb súvisiacich s využívaním softvérových aplikácií a modulov v podmienkach Objednávateľa.
- 1.2.5 Implementačné práce a školenia súvisiace s nasadením nových verzií.
- 1.3 Objednávateľ sa touto Zmluvou zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, údaje a podklady (súčinnosť), ktoré sú potrebné pre splnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
- 1.4 Objednávateľ sa zaväzuje za riadne a včas poskytnuté paušálne podporné a servisné služby a nadpaušálne služby zaplatiť Poskytovateľovi cenu dohodnutú podľa Článku V. tejto Zmluvy.

## **Článok II. Podmienky zadávania zákaziek**

- 2.1 Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi paušálne podporné a servisné služby vo forme pravidelnej technickej podpory („support“) podľa bodu 1.2.1 Zmluvy a vo forme pravidelnej produktovej podpory („maintenance“) podľa bodu 1.2.2 Zmluvy po dobu účinnosti tejto Zmluvy, v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.
- 2.2 Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi nadpaušálne služby vo forme prispôsobovania softvérových aplikácií a modulov („customizácia“) podľa bodu 1.2.3 Zmluvy, poradenské služby podľa bodu 1.2.4 tejto Zmluvy a implementačné práce a školenia súvisiace s nasadením nových verzií podľa bodu 1.2.5 tejto Zmluvy na základe samostatných objednávok Objednávateľa vystavených podľa jeho aktuálnych potrieb v súlade s touto Zmluvou a potvrdených Poskytovateľom.
  - 2.2.1 Každá objednávka musí obsahovať odvolanie na túto Zmluvu, označenie, že ide o objednávku služieb podľa bodu 1.2.3, 1.2.4 alebo 1.2.5 tejto Zmluvy, rozsah objednaných služieb, miesto a doba plnenia a dátum (ďalej len „Objedávka“).
  - 2.2.2 Po doručení Objednávky bude Objednávateľovi bezodkladne doručená potvrdzujúca elektronická správa, v ktorej budú uvedené všetky relevantné informácie k danej Objedávke, celková cena objednaných služieb, čas odoslania a doručenia Objednávky. Bezodkladné doručenie potvrdzujúcej elektronickej správy podľa predošlej vety sa považuje za akceptovanie Objednávky Poskytovateľom. Neakceptovanie Objednávky zo strany Poskytovateľa sa považuje za podstatné porušenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
  - 2.2.3 Poskytovateľ poskytuje nadpaušálne služby Objednávateľovi výlučne na základe ním potvrdenej Objednávky a počas doby uvedenej v tejto Objedávke. Poskytovateľ si vyhradzuje právo určenia začiatku poskytovania nadpaušálnych služieb s ohľadom na prekážky, ktoré bránia okamžitému poskytnutiu služieb Objednávateľovi a za ktoré Poskytovateľ nezodpovedá. V takomto prípade je Poskytovateľ povinný písomne/e-mailom oznámiť Objednávateľovi nový termín začatia poskytovania služieb, ktorý musí byť zo strany Objednávateľa písomne/e-mailom potvrdený v lehote do 3 pracovných dní odo dňa oznámenia Poskytovateľom. Ak sa Objednávateľ v uvedenej lehote nevyjadrí, má sa za to, že s novým termínom začatia poskytovania nadpaušálnych služieb navrhnutým Poskytovateľom súhlasí.

## **Článok III. Miesto, spôsob, rozsah a doba plnenia**

- 3.1 Poskytovateľ je povinný dodať služby podľa tejto Zmluvy v mieste sídla Objednávateľa a jeho odštepných závodov:
  - SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik, Podnikové riaditeľstvo, Radničné námestie 8, 969 55 Banská Štiavnica,
  - SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik, Odštepný závod Bratislava, Karloveská 2, 842 17 Bratislava,

- SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik, Odštepny závod Piešťany, Nábřežie I. Krasku 3/834, 921 80 Piešťany,
  - SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik, Odštepny závod Banská Bystrica, Partizánska cesta 69, 974 98 Banská Bystrica,
  - SLOVENSKÝ VODOHOSPODÁRSKY PODNIK, štátny podnik, Odštepny závod Košice, Ďumbierska 14, 041 59 Košice.
- 3.1.1 Pokiaľ to povaha plnenia tejto Zmluvy umožňuje, je Poskytovateľ oprávnený poskytovať služby aj vzdialeným prístupom alebo inak z miesta odlišného od miesta plnenia uvedeného v predchádzajúcom bode tejto Zmluvy. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi možnosť vzdialeného prístupu pre plnenie úloh vyplývajúcich zo Zmluvy v súlade s jeho bezpečnostnými pravidlami. Vzdialený prístup bude zo strany Objednávateľa poskytnutý na základe požiadavky Poskytovateľa na čas potrebný pre vyriešenie úlohy podľa tejto Zmluvy.
- 3.1.2 Služby podľa tejto Zmluvy je Poskytovateľ oprávnený vykonávať podľa potreby aj v priestoroch Objednávateľa („on-site podpora“) v súlade s dohodnutými bezpečnostnými postupmi, ako aj vo svojich priestoroch, pričom prístupy do prostredia, kde sú prevádzkované produkčné dáta sú riadené v súlade s dohodnutými bezpečnostnými postupmi, prípadne na inom vhodnom mieste podľa dohody Objednávateľa s Poskytovateľom.
- 3.2 Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi pravidelnú technickú podporu prevádzky („support“) podľa bodu 1.2.1 Zmluvy za účelom odstraňovania chýb softvérových aplikácií a modulov (ďalej len ako „chyby SW riešenia“) v rozsahu definovanom nasledovne:
- 3.2.1 Chyby SW riešenia sú rozdelené do troch skupín:
- Chyby SW riešenia kategórie A - chyby závažným spôsobom znemožňujúce prevádzku softvérových aplikácií a modulov;
  - Chyby SW riešenia kategórie B - chyby obmedzujúce prevádzku softvérových aplikácií a modulov;
  - Chyby SW riešenia kategórie C - chyby neobmedzujúce prevádzku softvérových aplikácií a modulov, jedná sa o funkčné chyby softvérových aplikácií a modulov, teda riešenie nezodpovedá dodanej funkčnej špecifikácii softvérových aplikácií a modulov.
- 3.2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť pre užívateľov Objednávateľa minimálne tri (3) prístupy do služby „service desk“.
- 3.2.3 Oprávnená osoba Objednávateľa, t. j. osoba, ktorá je výlučne oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie úlohy podľa tejto Zmluvy a ktorá je uvedená v rámci Zoznamu oprávnených osôb, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy ako jej Príloha č. 2, vyhotoví požiadavku na odstránenie chýb SW riešenia prostredníctvom služby „service desk“ prevádzkovej na webovej stránke Poskytovateľa (ďalej len „Požiadavka“).
- 3.2.4 V prípade nefunkčnosti „service desk“ Poskytovateľa Objednávateľ zašle svoju Požiadavku na e-mail Poskytovateľa: . V takomto prípade je Požiadavka Objednávateľa pre Poskytovateľa rovnako záväzná ako Požiadavka vyhotovená podľa bodu 3.2.3 Zmluvy.
- 3.2.5 Požiadavka Oprávnenej osoby Objednávateľa obsahuje konkrétnu, nezameniteľnú a zrozumiteľnú špecifikáciu chyby SW riešenia, aby táto chyba bola identifikovateľná podľa bodu 3.2.1 tohto Článku a následne odstrániteľná Poskytovateľom. V prípade uvedenia neúplných alebo nesprávnych údajov bude Objednávateľ kontaktovaný na ich doplnenie alebo opravu.
- 3.2.6 Poskytovateľ potvrdí prijatie Požiadavky Objednávateľa podľa bodu 3.2.3 alebo 3.2.4 tohto Článku, o čom Objednávateľ bezodkladne informuje prostredníctvom služby „service desk“ alebo na e-mail Objednávateľa a súčasne oznámi Objednávateľovi čas potrebný na odstránenie ohlásenej chyby SW riešenia alebo čas dočasného riešenia.

- 3.2.7 Dňom potvrdenia prijatia Požiadavky Objednávateľa podľa bodu 3.2.6 tohto Článku sa považuje Požiadavka Objednávateľa za prijatú Poskytovateľom.
- 3.2.8 Poskytovateľ sa zaväzuje zahájiť práce na odstránení chýb SW riešenia a tieto chyby odstrániť alebo prijať dočasné riešenie v termínoch uvedených v tabuľke, pokiaľ sa s Objednávateľom písomne nedohodne inak:

Katégoria chyby SW riešenia:	Termín pre zahájenie prác na odstránení chyby SW riešenia:	Termín pre odstránenie chyby SW riešenia alebo prijatie dočasného riešenia:
A	do 24 hodín od prijatia Požiadavky Objednávateľa	do 2 pracovných dní od prijatia Požiadavky
B	do 24 hodín od prijatia Požiadavky Objednávateľa	do 10 pracovných dní od prijatia Požiadavky
C	do 24 hodín od prijatia Požiadavky Objednávateľa	do termínu určeného Poskytovateľom a odsúhlasenom Objednávateľom

- 3.2.9 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať technickú podporu („support“) prostredníctvom „service desk“ v pracovných dňoch v čase od 8:00 – 16:00 hod. Po nahlásení chyby SW riešenia zo strany Oprávnenej osoby Objednávateľa sa Poskytovateľ zaväzuje začať práce na odstránení chýb SW riešenia a tieto chyby odstrániť alebo prijať dočasné riešenie v lehotách určených podľa bodu 3.2.8 tohto Článku a za podmienok uvedených v bodoch 3.2.10 až 3.2.13 tohto Článku Zmluvy.
- 3.2.10 Za dočasné odstránenie chyby SW riešenia sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia tejto chyby s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť SW riešenia. Poskytovateľ je oprávnený dočasne odstrániť chybu SW riešenia aj tak, že navrhne postup, ktorým zamedzí prejavom tejto chyby pri bežnej prevádzke, až do doby definitívneho odstránenia chyby SW riešenia.
- 3.2.11 O odovzdaní a prevzatí služieb pravidelnej technickej podpory prevádzky bude vyhotovený preberací protokol, ktorý potvrdia svojimi podpismi obidve Zmluvné strany.
- 3.2.12 Objednávateľ je povinný prevziať jednotlivé služby pravidelnej technickej podpory prevádzky alebo ich časť poskytnutú podľa bodu 3.2 tohto Článku s náležitou odbornou starostlivosťou. Objednávateľ je oprávnený prevziať jednotlivé služby alebo ich časť podľa bodu 3.2 tohto Článku aj v prípade, že plnenie bude vykazovať drobné vady, ktoré nebránia riadnemu využívaniu SW riešenia. Ak sa Objednávateľ rozhodne takto ponúknuť služby alebo ich časť prevziať, budú v preberacom protokole uvedené vady, zistené pri prevzatí služieb, vrátane spôsobu a lehôt na ich odstránenie. Podpisom preberacieho protokolu zo strany Objednávateľa sa poskytnuté služby, resp. ich časť považujú za odovzdané.
- 3.2.13 V prípade, ak Objednávateľ nepotvrdí preberací protokol v lehote do 5 (piatich) dní odo dňa jeho predloženia Poskytovateľom a ani v tejto lehote písomne neoznámí Poskytovateľovi, že príslušné služby majú vady, považuje sa preberací protokol za akceptovaný uplynutím tejto lehoty.
- 3.3 Pravidelná produktová podpora softvérových aplikácií a modulov („maintenance“) podľa bodu 1.2.2 tejto Zmluvy predpokladá sledovanie a následné reflektovanie zmien slovenskej a európskej legislatívy do SW riešenia Objednávateľa.
- 3.3.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pri pravidelnej produktovej podpore SW riešenia podľa bodu 1.2.2 tejto Zmluvy sa zaväzujú dodržiavať nasledovný postup:
- 3.3.2 V prípade potreby zabezpečenia rozšírenia alebo zmeny funkcionality SW riešenia, Oprávnená osoba Objednávateľa požiada Poskytovateľa formou Požiadavky uskutočnenej cez „service desk“ Poskytovateľa o úpravu funkcionality/novú funkcionality a o návrh: analýzy riešenia, odhad prácnosti a času nevyhnutných na vyriešenie Požiadavky. Vo vzťahu k Požiadavke Oprávnenej osoby Objednávateľa podľa tohto bodu Zmluvy platia ustanovenia bodov 3.2.3, 3.2.4, 3.2.6 a 3.2.7 tejto Zmluvy primerane. Poskytovateľ vyhodnotí, či ide o Požiadavku, na základe ktorej sa mení funkcionality SW riešenia (ďalej len „zmenová Požiadavka“):

3.3.2.1 ak ide o zmenovú Požiadavku, tzn. nadpaušálne služby, Poskytovateľ predloží Objednávateľovi na rozhodnutie o ďalšom postupe návrh riešenia, v rámci ktorého uvedie:

- popis navrhovaného riešenia;
- odhad časových a personálnych kapacít;
- predpokladané dopady na softvér a informačné systémy tretích strán, s ktorými SW riešenie komunikuje a potrebné úpravy na strane dotknutých systémov;
- navrhované varianty zmeny SW riešenia, pokiaľ také variantné riešenie existuje a je relevantné;
- rozsah a obsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa;
- termín navrhovanej realizácie zmeny SW riešenia;
- rozsah školení Objednávateľa potrebných na riadne užívanie zmeneného SW riešenia.

3.3.2.2 ak nepôjde o zmenovú Požiadavku, tzn. paušálne služby podpory, Poskytovateľ zrealizuje Požiadavku v rámci servisnej činnosti podľa bodu 1.2.1 tejto Zmluvy.

3.3.3 Ak Objednávateľ na základe predložených podkladov vyhodnotí, že Požiadavku v takom rozsahu nebude realizovať, zaeviduje túto skutočnosť v „service desk“ Poskytovateľa ako uzavretú. V prípade, ak Objednávateľ na základe predložených podkladov vyhodnotí, že Požiadavku bude realizovať, potvrdí prostredníctvom „service desk“ Poskytovateľa predmet Požiadavky na úpravu funkcionality/novú funkcionality, rozsah a dobu plnenia. Na základe potvrdenej Požiadavky na úpravu funkcionality/novú funkcionality je Poskytovateľ povinný v lehote tam uvedenej spracovať a predložiť Objednávateľovi na schválenie funkčnú špecifikáciu (popis požiadaviek kladených na informačný systém a návrh ich riešenia) s podrobným popisom riešenia, časovým harmonogramom implementácie Požiadavky, uvedením ceny za navrhované riešenie a návrhom testovacích scenárov (ďalej len „Funkčná špecifikácia“). Neoddeliteľnou súčasťou Funkčnej špecifikácie bude potvrdená Požiadavka na úpravu funkcionality/novú funkcionality. Momentom schválenia Funkčnej špecifikácie Objednávateľom sa začína implementácia navrhnutého riešenia, pričom implementáciou sa rozumie proces, pri ktorom je na základe inštalácie a konfigurácie SW riešenia vytváraný a rozvíjaný systém SW riešenia. Po schválení funkčnej špecifikácie a stanovení ceny môže dôjsť k úpravám špecifikácie iba po obojstrannej dohode, že úprava nemá vplyv cenu stanovenú na základe schválenej špecifikácie a na čas implementácie. Výsledkom implementácie je riadne a včas dodaná požadovaná funkcionality a tomu prislúchajúca dokumentácia.

3.3.4 Odovzdanie a prebratie požadovanej funkcionality SW riešenia prebehne formou akceptačného konania podľa tohto Článku Zmluvy v súlade s akceptačnými kritériami ako merateľnými, technickými alebo vecnými parametrami vopred dohodnutými Zmluvnými stranami. Cieľom akceptačného konania je porovnať skutočné vlastnosti dodanej funkcionality so schválenou, resp. aktualizovanou Funkčnou špecifikáciou. Akceptačné konanie prebehne formou akceptačného testovania podľa dohodnutých testovacích scenárov, ktoré vykonajú Objednávateľ a Poskytovateľ. Ak ktorákolvek časť požadovanej funkcionality má na základe zistení z akceptačných testov vady, je Objednávateľ povinný do troch (3) pracovných dní po dokončení príslušných akceptačných testov doručiť Poskytovateľovi písomnú správu, v ktorej uvedie a popíše všetky zistené nedostatky. Poskytovateľ odstráni zistené vady bez zbytočného odkladu, prípadne v termínoch stanovených Objednávateľom. Akceptačné konanie bude vykonané znovu, ak požadovaná funkcionality nespĺňa predpoklady pre nasadenie do produkčnej prevádzky. Tento proces testovania a následných opráv sa bude opakovať, pokiaľ nebudú odstránené všetky vady. Ak požadovaná funkcionality splní podmienky prevzatia, Poskytovateľ je povinný v najbližší pracovný deň nasledujúci po ukončení akceptačného konania umožniť Objednávateľovi prevziať ju predložením akceptačného protokolu. Najneskôr spolu s predložením akceptačného protokolu je Poskytovateľ povinný predložiť aj dokumentáciu vzťahujúcu sa na danú funkcionality. Ak

- dokumentácia obsahuje popis a detailnú špecifikáciu všetkých rozšírených funkcionalít, Objednávateľ sa zaväzuje prevziať požadovanú funkcionalitu podpísaním akceptačného protokolu najneskôr v lehote desiatich (10) pracovných dní odo dňa úspešného vykonania akceptačného konania a predloženia akceptačného protokolu a dokumentácie. Akceptačný protokol je oprávnený predložiť Poskytovateľ, a to až po úspešnom vykonaní akceptačného konania. Po podpísaní akceptačného protokolu je Poskytovateľ povinný zabezpečiť prechod akceptovanej funkcionality do produkčnej prevádzky Objednávateľa. Podmienkou pre reálne spustenie produkčnej prevádzky je pokyn Oprávnenej osoby Objednávateľa, v ktorom bude uvedený dátum spustenia produkčnej prevádzky.
- 3.4 Prispôsobenie softvérových aplikácií a modulov („customizácia“) podmienkami užívateľského prostredia Objednávateľa vrátane úprav ich funkčnosti podľa bodu 1.2.3 Zmluvy je Poskytovateľ povinný vykonávať podľa Objednávky vystavenej podľa bodu 2.2 tejto Zmluvy.
- 3.4.1 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas platnosti tejto Zmluvy požiadať Poskytovateľa o prispôsobenie SW riešenia podmienkam prevádzky u Objednávateľa, a to formou Objednávky uskutočnenej cez „service desk“ Poskytovateľa, ktorá musí okrem náležitostí Objednávky podľa bodu 2.2.1 tejto Zmluvy obsahovať popis požadovaného prispôsobenia softvérových aplikácií a modulov, žiadosť o návrh analýzy riešenia a odhad prácnosti a času nevyhnutných na vyriešenie Objednávky. Vo vzťahu k Objednávke podľa tohto bodu Zmluvy platia ustanovenia bodov 3.2.3, 3.2.4, 3.2.6 a 3.2.7 tejto Zmluvy primerane.
- 3.4.2 Ku každej Objednávke podľa bodu 3.4.1 tejto Zmluvy vypracuje Poskytovateľ bezodplatne najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od jej prijatia, ak sa Zmluvné strany nedohodnú písomne inak, návrh riešenia, na ktorého vypracovanie platí bod 3.3.2.1 tejto Zmluvy primerane.
- 3.4.3 Pre vypracovanie návrhu riešenia podľa bodu 3.4.2 Zmluvy Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi nevyhnutnú súčinnosť. Objednávku na prispôsobenie SW riešenia doplnenú o návrh riešenia Poskytovateľa podľa bodu 3.4.2 Zmluvy Poskytovateľ predloží Objednávateľovi.
- 3.4.4 Ak Objednávateľ na základe podkladov predložených podľa bodu 3.4.3 Zmluvy vyhodnotí, že Objednávku nebude realizovať, zaeviduje túto skutočnosť v „service desk“ Poskytovateľa ako uzavretú. V prípade, ak Objednávateľ na základe predložených podkladov vyhodnotí, že Objednávku bude realizovať, na ďalší postup sa uplatnia ustanovenia bodu 3.3.3 tejto Zmluvy primerane.
- 3.4.5 Na odovzdanie a prebratie požadovanej funkcionality SW riešenia podľa bodu 3.4 Zmluvy platia ustanovenia bodu 3.3.4 tejto Zmluvy primerane.
- 3.5 Poskytovanie poradenských služieb súvisiacich s využívaním softvérových aplikácií a modulov podľa bodu 1.2.4 tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný vykonávať v čase, v mieste a v rozsahu uvedenom v Objednávke Objednávateľa vystavenej a potvrdenej podľa bodu 2.2 tejto Zmluvy.
- 3.5.1 Poradenské služby podľa bodu 3.5 tejto Zmluvy zahŕňajú:
- 3.5.1.1 odborné poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní softvérových aplikácií a modulov, ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie SW riešenia;
- 3.5.1.2 potrebné školenia používateľov a správcov SW riešenia Objednávateľa pri úpravách SW riešenia vykonaných Poskytovateľom podľa bodov 3.3 a 3.4 tejto Zmluvy, a to v rámci rozsahu konkrétnej úpravy SW riešenia.
- 3.5.2 Potvrdením o vykonaní odborného poradenstva je protokol o poskytnutí odborného poradenstva podpísaný obidvoma Zmluvnými stranami.
- 3.6 Služby podľa bodu 3.2 Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať v rozsahu Požiadaviek Objednávateľa vyhotovených podľa tejto Zmluvy, a to podľa aktuálnych potrieb Objednávateľa a počas celej doby trvania tejto Zmluvy.
- 3.7 Služby podľa bodu 3.3 Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať priebežne po celú dobu trvania tejto Zmluvy.

- 3.8 Služby podľa bodov 3.4 a 3.5 Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať v rozsahu Objednávok Objednávateľa vyhotovených podľa tejto Zmluvy, a to podľa aktuálnych potrieb Objednávateľa a počas celej doby trvania tejto Zmluvy.
- 3.9 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu písomne informovať Objednávateľa o vzniku akejkoľvek udalosti alebo okolnosti, ktorá bráni alebo sťažuje realizáciu predmetu tejto Zmluvy.

#### **Článok IV. Cena a platobné podmienky**

- 4.1 Zmluvné strany sa dohodli na cene za poskytnuté plnenie podľa tejto Zmluvy v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o cenách“).
- 4.2 Za služby definované v bode 1.2.3, 1.2.4 a 1.2.5 Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu vo výške 492,- Eur bez DPH za jeden Človekoden, pričom cena bude vypočítaná ako súčin Zmluvnými stranami odsúhlasenej prácnosti (potrebných človekodní) pri poskytnutí služieb a ceny za 1 človekoden. Za človekoden sa považuje práca jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 (osem) pracovných hodín v trvaní 60 minút, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň (ďalej len „Človekoden“).
- 4.3 Objednávateľ zaplatí cenu podľa bodu 4.2 tohto článku Zmluvy na základe faktúr doručených Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru až po podpise preberacieho protokolu podľa bodu 3.2.11, akceptačného protokolu podľa bodov 3.3.4, resp. 3.4.5 alebo protokolu o poskytnutí odborného poradenstva vystaveného podľa bodu 3.5.2 tejto Zmluvy, ktorých fotokópia bude tvoriť prílohu príslušnej faktúry.
- 4.4 Za služby definované v bode 1.2.1 Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu vo výške 1.675,- Eur bez DPH, 2.010,- Eur s DPH mesačne, a to počas celej doby trvania tejto Zmluvy.
- 4.5 Za služby definované v bode 1.2.2 Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu vo výške 1.200,- Eur bez DPH, 1.440,- Eur s DPH mesačne, a to počas celej doby trvania tejto Zmluvy.
- 4.6 Ak v priebehu plnenia Zmluvy nie sú jednotlivé služby podľa bodu 1.2.2 Zmluvy, ktorých čerpanie závisí od iniciatívy Objednávateľa, vyčerpané v rozsahu špecifikovanom spôsobom podľa tejto Zmluvy, nie je tým dotknutý nárok Poskytovateľa na úhradu ceny za tieto služby v príslušnom mesiaci v plnej výške. Zmluvné strany berú na vedomie, že za služby podľa bodu 1.2.2, ktorých čerpanie nezávisí od iniciatívy Objednávateľa sa považujú všetky služby poskytovania aktuálnych verzií SW riešenia Objednávateľa.
- 4.7 Úhrada cien za služby podľa bodu 1.2.1 a 1.2.2 poskytované podľa tejto Zmluvy bude uskutočňovaná mesačne na základe faktúr vystavovaných Poskytovateľom, nie skôr ako v posledný deň mesiaca, v ktorom boli služby poskytované. K cene bude pripočítaná DPH v zákonnej sadzbe. Prílohou k faktúre musí byť mesačný výkaz činnosti vykonaných podľa tejto Zmluvy v danom mesiaci, odsúhlasený Oprávnenou osobou Objednávateľa. Ak dôjde k ukončeniu účinnosti tejto Zmluvy, vzniká nárok na vystavenie faktúry podľa tohto bodu dňom ukončenia účinnosti Zmluvy.
- 4.8 Celková cena za služby podľa tohto Článku Zmluvy je dohodnutá ako cena nemenná a maximálna, pričom sú v nej zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním plnenia podľa tejto Zmluvy.
- 4.9 Splatnosť faktúr je tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa preukázateľného doručenia príslušnej faktúry Objednávateľovi. Cena za poskytnuté služby sa považuje za zaplatenú dňom jej pripísania na účet Poskytovateľa.
- 4.10 Faktúra vystavená v zmysle tejto Zmluvy musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, odvolanie sa na túto Zmluvu s uvedením čísla Zmluvy Objednávateľa, obchodné meno Objednávateľa a Poskytovateľa, IČO, DIČ, IČ DPH, sídlo, číslo faktúry, deň jej vystavenia, IBAN, označenie banky, fakturovanú sumu, pečiatku a podpis oprávnenej osoby.



- 4.11 V prípade, ak faktúra bude obsahovať nesprávne cenové alebo iné údaje alebo faktúra nebude obsahovať všetky údaje a náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, najmä podľa § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, Objednávateľ je oprávnený vrátiť ju do 7 pracovných dní Poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti, pričom nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia riadne vyhotovenej faktúry Objednávateľovi.
- 4.12 V prípade omeškania Objednávateľa s plnením jeho peňažných záväzkov má Poskytovateľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške ustanovenej v § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka za každý deň omeškania. Zaplatením úroku z omeškania nie je dotknutý nárok Poskytovateľa na náhradu vzniknutej škody vo výške prevyšujúcej zaplatený úrok z omeškania.

## Článok V.

### Práva a povinnosti Zmluvných strán

#### 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje:

- 5.1.1 vykonávať plnenia podľa tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou, riadne a včas, a to za predpokladu poskytnutia potrebnej súčinnosti Objednávateľa a včasného plnenia ďalších záväzkov Objednávateľa, pokiaľ sú tieto objektívne nevyhnutné pre plnenie záväzkov Poskytovateľa;
- 5.1.2 poskytovať paušálne podporné a servisné služby a nadpaušálne služby spôsobom a v termínoch určených alebo dohodnutých spôsobom uvedeným v tejto Zmluve;
- 5.1.3 pri vykonávaní prác v sídle Objednávateľa dodržiavať predpisy o ochrane bezpečnosti práce a zdravia pri práci, požiarnej ochrany, hygieny práce a životného prostredia;
- 5.1.4 zaistiť, aby jeho pracovníci dodržiavali všetky interné predpisy Objednávateľa, s ktorými boli Objednávateľom vopred oboznámení;
- 5.1.5 chrániť práva duševného vlastníctva Objednávateľa, ako aj práva tretích osôb, ktoré by mohli byť plnením Zmluvy dotknuté;
- 5.1.6 zabezpečiť ochranu osobných údajov zamestnancov Objednávateľa a iných fyzických osôb s ktorými prichádza Objednávateľ do kontaktu a nakladanie s nimi v súlade so zákonom 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov), s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a dostupnými internými predpismi Objednávateľa, pokiaľ Poskytovateľ k takýmto údajom bude mať prístup v rámci plnenia tejto Zmluvy a poskytnúť Objednávateľovi bezodkladne potrebnú súčinnosť v súvislosti s plnením zákonných povinností z toho vyplývajúcich pre Objednávateľa.

#### 5.2 Objednávateľ sa zaväzuje:

- 5.2.1 spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu s dostatočným predstihom poskytovať potrebnú súčinnosť, úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa, spočívajúce najmä v popise chyby a spôsobe, akým sa chyba prejavuje, ako aj v iných špecifikáciách, ktoré sú nevyhnutné pre identifikáciu a odstránenie chýb, pokiaľ si Poskytovateľ túto špecifikáciu vyžiada;
- 5.2.2 umožniť Poskytovateľovi a jeho pracovníkom prístup k vlastnému programovému vybaveniu a k automatizovanému i neautomatizovanému informačnému systému v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy;
- 5.2.3 zaistiť súčinnosť tretích - externých partnerov, ako aj ďalších poskytovateľov Objednávateľa, ak je to potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy;
- 5.2.4 pri vykonávaní prác zamestnancami Poskytovateľa v sídle Objednávateľa a na jeho pracoviskách zabezpečiť v zmysle § 6 ods. 4 a nadväzne na § 7 ods. 8 písm. a) až c) zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. 124/2006 Z.z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov, aby zamestnanci Poskytovateľa

dostali potrebné pokyny pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci platné pre jeho pracoviská a informácie o možných ohrozeniach, preventívnych a ochranných opatreniach, opatreniach a postupe v prípade poškodenia zdravia vrátane poskytnutie prvej pomoci, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb;

- 5.2.5 vytvoriť podmienky pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci a v prípade, že zamestnanec Poskytovateľa utrpí na pracovisku Objednávateľa pracovný úraz postupovať v zmysle § 17 ods. 6 zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## **Článok VI.**

### **Autorské práva a licenčné podmienky**

- 6.1 Ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi v rámci plnení podľa tejto Zmluvy autorské dielo v zmysle § 3 resp. § 7 zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona (ďalej len „Autorský zákon“), poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi k takému dielu nevýhradnú licenciu, a to s účinnosťou odo dňa podpísania akceptačného protokolu.
- 6.2 Pokiaľ v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy Poskytovateľ použije autorské dielo tretej strany je povinný zabezpečiť súhlas autora diela na použitie autorského diela tretej osobe a na plnenie podľa tejto Zmluvy, pričom odmena za tento súhlas je zahrnutá v cene podľa bodu 4.2, 4.4 a 4.5 Zmluvy.
- 6.3 Poskytovateľ je povinný dodať každé dielo (funkcionalitu) podľa tejto Zmluvy bez právnych väd a je povinný vysporiadať všetky právne vzťahy s tretími osobami, ktoré sa budú podieľať na vytvorení diela v zmysle tejto Zmluvy tak, aby si tieto osoby nemohli uplatňovať voči Objednávateľovi a tretej strane žiadne nároky vyplývajúce im z osobnostných, priemyselných či iných obdobných práv v súvislosti s riadnym plnením záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy. V prípade, že dielo (funkcionalita) dodané Poskytovateľom má právne vady, Poskytovateľ je povinný uhradiť Objednávateľovi všetky náklady, ktoré Objednávateľovi v dôsledku tejto skutočnosti vznikli, vrátane účelne vynaložených trov právneho zastúpenia a nákladov na právne posúdenie veci.
- 6.4 Objednávateľ je oprávnený používať autorské diela v súlade s ich funkčným vymedzením podľa tejto Zmluvy a v súlade s pokynmi Poskytovateľa poskytnutými formou dokumentácie či v rámci zaškolenia. Ak táto Zmluva nestanoví inak, Objednávateľ nemá oprávnenie zasahovať alebo upravovať autorské dielo s výnimkou zásahov, ktoré v súlade s donucujúcimi ustanoveniami právnych predpisov nevyžadujú súhlas poskytovateľa licencie.
- 6.5 Objednávateľ je oprávnený využívať licencie v súlade s licenčnými podmienkami výrobcu, pričom odmena za udelenie licencie na používanie diela a podporného softvéru je zahrnutá v cene podľa bodu 4.2, 4.4 resp. 4.5 tejto Zmluvy, a to podľa toho, ktorej služby sa udelenie licencie týka.
- 6.6 Predchádzajúce ustanovenia tohto Článku sa nevzťahujú na systémové vybavenie, ak je poskytované v súlade s touto Zmluvou, ani na SW riešenie s výnimkou tých súčastí SW riešenia, ktoré boli Objednávateľovi poskytnuté výhradne pri plnení záväzkov Poskytovateľa z tejto Zmluvy. Používateľské práva Objednávateľa vo vzťahu k systémovému vybaveniu sú špecifikované v tejto Zmluve a/alebo v dokumentácii, poskytnutej Poskytovateľom spoločne s takýmto vybavením.

## **Článok VII.**

### **Zodpovednosť za vady a záručné podmienky**

- 7.1 Záručná doba na paušálne podporné a servisné služby a nadpaušálne služby na SW riešenie vykonané podľa tejto Zmluvy je 24 mesiacov. Záručná doba na služby začína plynúť dňom ich poskytnutia. Záručná doba na upravené, resp. nové funkcionality v rámci „maintenance“ alebo „customizácie“ SW riešenia začína plynúť dňom podpísania akceptačného protokolu k príslušnej funkcionalite podľa bodu 3.3.4, resp. 3.4.5 tejto Zmluvy.

- 7.2 Počas záručnej doby má Objednávateľ právo požadovať a Poskytovateľ povinnosť bezodplatne odstrániť vady.
- 7.3 V prípade úpravy funkcionality a novej funkcionality v rámci „maintenance“ alebo „customizácie“ SW riešenia sa vadou rozumie aj akákoľvek odchýlka od požiadaviek Objednávateľa uvedených v Požiadavke/Objednávke na úpravu funkcionality/novú funkcionality, a to bez ohľadu na skutočnosť, že funkcionality bola Objednávateľom prevzatá a akceptovaná.
- 7.4 Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadné uplatnenie väd uskutoční bezodkladne po ich zistení.
- 7.5 Uplatnenie väd musí byť u Poskytovateľa uskutočnené písomne alebo prostredníctvom „service desk“ Poskytovateľa, pričom vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Záručná doba sa predlžuje o dobu od uplatnenia väd až do odstránenia uplatnených väd.
- 7.6 Poskytovateľ je povinný začať s odstraňovaním riadne uplatnenej vady na vlastné náklady, bezodkladne najneskôr do 2 pracovných dní od jej uplatnenia. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú na termíne odstránenia väd, Poskytovateľ je povinný odstrániť reklamované vady najneskôr v lehote 10 kalendárnych dní od ich uplatnenia u Poskytovateľa.
- 7.7 Objednávateľ sa zaväzuje, vykonať kontrolu požadovaných opráv väd funkcionality SW riešenia v lehote do 15 pracovných dní od inštalácie opravenej alebo aktualizovanej funkcionality SW riešenia a prípadné nedostatky poskytnutého plnenia oznámiť písomne alebo e-mailom na adresu Poskytovateľa.
- 7.8 V prípade, že Poskytovateľ neposkytne paušálne podporné a servisné služby a nadpaušálne služby na SW riešenie podľa tejto Zmluvy v požadovanej kvalite, Objednávateľ má právo uplatniť nároky z väd v súlade s § 560 až § 565 Obchodného zákonníka.
- 7.9 Poskytovateľ nezodpovedá za vady služieb, ktoré boli spôsobené použitím podkladov prevzatých od Objednávateľa a/alebo iných subjektov, pokiaľ Poskytovateľ ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, prípadne na ich nevhodnosť upozornil Objednávateľa, ktorý však na ich použitie trval.
- 7.10 Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za vady služieb v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavinením Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa.

## **Článok VIII.**

### **Zmluvné sankcie a zodpovednosť za škodu**

- 8.1 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa odstrániť riadne nahlásenú chybu SW riešenia v termíne uvedenom v bode 3.2.8 Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu:
  - 8.1.1 vo výške 100,- Eur za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každej jednotlivkej Chyby SW riešenia kategórie A;
  - 8.1.2 vo výške 50,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každej jednotlivkej Chyby SW riešenia kategórie B;
  - 8.1.3 vo výške 10,- EUR za každý čo i len začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti v prípade každej jednotlivkej Chyby SW riešenia kategórie C.
- 8.2 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa vykonať riadne a včas službu uvedenú v bode 1.2.2 tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100% mesačného paušálu podľa bodu 4.5 Zmluvy bez DPH. Maximálna výška zmluvnej pokuty podľa tohto bodu Zmluvy za jeden kalendárny mesiac je vo výške 100% mesačného paušálu podľa bodu 4.6 Zmluvy.
- 8.3 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa poskytnúť služby podľa bodu 3.4 v termíne, v rozsahu a špecifikácii uvedených vo Funkčnej špecifikácii podľa bodu 3.4.4 Zmluvy potvrdenej oboma Zmluvnými stranami, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny príslušnej služby určenej vo

- Funkčnej špecifikácii, a to za každý aj začatý kalendárny deň porušovania tejto zmluvnej povinnosti.
- 8.4 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa dodať novú funkcionalitu, ktorá je autorským dielom, bez právnych väd podľa bodu 6.3 Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1.000,- Eur za každú jednotlivú právnu vadu.
  - 8.5 Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľa odstrániť riadne uplatnené vady v termíne určenom podľa bodu 7.6 Zmluvy je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100,- Eur za každý čo i len začatý deň porušenia tejto zmluvnej povinnosti.
  - 8.6 Zmluvná pokuta je splatná najneskôr 14. pracovný deň odo dňa doručenia sankčnej faktúry Poskytovateľovi.
  - 8.7 Objednávateľ je oprávnený nie však povinný si svoj nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty uplatniť. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody, ktorá mu vznikne porušením zabezpečovanej povinnosti zo strany Poskytovateľa.
  - 8.8 Objednávateľ má nárok na náhradu škody v celom jej rozsahu (a teda aj škody presahujúcej zmluvnú pokutu), ktorá vznikla v dôsledku porušenia povinnosti Poskytovateľa zabezpečenej zmluvnou pokutou.
  - 8.9 Poskytovateľ zodpovedá v plnom rozsahu za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi v dôsledku alebo v súvislosti s porušením jeho povinností podľa tejto Zmluvy, a to najmä nie však výlučne za škodu, ktorá vznikla Objednávateľovi v dôsledku toho, že Poskytovateľ neposkytol servisné služby v súlade s touto Zmluvou a s odbornou starostlivosťou.
  - 8.10 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nároky tretích osôb uplatnených voči Objednávateľovi týkajúce sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
    - 8.10.1 dodržania návrhov, parametrov alebo pokynov Objednávateľa, na ktorých nesprávnosť Objednávateľa vopred písomne upozornil;
    - 8.10.2 použitia technických informácií alebo technológií dodaných Objednávateľom;
    - 8.10.3 modifikácií SW riešenia Objednávateľom alebo treťou osobou so súhlasom alebo na pokyn Objednávateľa.

## **Článok IX. Ochrana dôverných informácií**

- 9.1 Dôverné informácie sú všetky informácie poskytnuté vedome či nevedome v ústnej alebo v písomnej forme jednou Zmluvnou stranou druhej, vrátane informácií, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti so Zmluvou, ako i know-how, ktorým sa rozumejú všetky poznatky obchodnej, výrobnjej, technickej či economickej povahy súvisiace s činnosťou Zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu a ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a majú byť utajené. Za dôverné informácie sú ďalej považované počítačové programy, diagnostika, dokumentácia a akékoľvek ďalšie informácie, ktoré sú označené ako dôverné informácie.
- 9.2 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie Dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 9.3 Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
  - 9.3.1 boli zverejnené už pred podpisom tejto Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,
  - 9.3.2 sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú,

- 9.3.3 boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, boli získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 9.4 Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.

## **Článok X. Trvanie a zánik Zmluvy**

- 10.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania obidvoma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou podľa § 5a zákona 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že táto Zmluva vrátane jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv.
- 10.2 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v trvaní 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, resp. do vyčerpania finančného limitu 68.940,- Eur bez DPH (slovom: šesťdesiatosem tisíc deväťstoštyridsať eur a nula centov) a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
- 10.3 Túto Zmluvu je možné ukončiť písomnou výpoveďou Objednávateľa aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou jeden mesiac, ktorá začne plynúť po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 10.4 Túto Zmluvu je možné ukončiť písomnou výpoveďou Poskytovateľa aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začne plynúť prvý kalendárny deň po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 10.5 Ktorákoľvek Zmluvná strana môže odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodu podstatného porušenia záväzku druhej Zmluvnej strany.
- 10.6 Za podstatné porušenie záväzku sa považuje omeškanie s plnením záväzku Zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako tridsať (30) kalendárnych dní, ak povinná Zmluvná strana nezjedná nápravu ani v dodatočnej lehote, ktorú jej poskytne oprávnená Zmluvná strana v písomnom oznámení, v ktorom špecifikuje porušenie záväzku, ktorého sa dovoľáva. Taká primeraná lehota nesmie byť kratšia ako pätnásť (15) kalendárnych dní.
- 10.7 Odstúpenie od Zmluvy ani jej výpoveď nemajú vplyv na plnenie Poskytovateľa, ktoré bolo riadne prevzaté Objednávateľom a v súvislosti s ktorým bol obidvoma Zmluvnými stranami podpísaný preberací/akceptačný protokol, resp. protokol o poskytnutí odborného poradenstva. Odstúpením ani výpoveďou nie je dotknutý:
- 10.7.1 nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za riadne prevzaté plnenie podľa tejto Zmluvy,
- 10.7.2 nárok Poskytovateľa na zaplatenie úroku z omeškania podľa tejto Zmluvy,
- 10.7.3 nárok Objednávateľa na udelenie licencie podľa bodu 6.5 tejto Zmluvy.
- 10.8 Ak dôjde k ukončeniu tejto Zmluvy v priebehu kalendárneho mesiaca, určí sa cena služieb podľa 1.2.2 poskytnutých v mesiaci, v ktorom došlo k ukončeniu Zmluvy, ako podiel ceny podľa bodu 4.5 a počtu dní tohto mesiaca vynásobené počtom kalendárnych dní od začiatku mesiaca do ukončenia tejto Zmluvy.

## **Článok XI. Záverečné ustanovenia**

- 11.1 Práva a povinnosti Zmluvných strán touto Zmluvou neupravené sa riadia Obchodným zákonníkom a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
- 11.2 Písomnosti v zmysle tejto Zmluvy sa doručujú na adresy Zmluvných strán uvedené v Článku I. tejto Zmluvy, ak nie je dohodnuté inak. Zásielka sa považuje za doručенú

v deň jej osobného odovzdania, v deň jej doručenia prostredníctvom poštového podniku alebo iného doručovateľa alebo v deň odopretia prevzatia zásielky adresátom. Ak si adresát neprevezme zásielku a táto bude uložená na pošte alebo u iného doručovateľa, zásielka sa považuje za doručeníu na tretí deň od jej uloženia, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvie.

- 11.3 Ak niektoré z ustanovení tejto Zmluvy sa stane neplatným alebo neúčinným, netýka sa to ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v tomto prípade zaväzujú dohodou nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým platným a účinným ustanovením, ktoré najlepšie zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia.
- 11.4 Zmluvu možno meniť a dopĺňať výlučne formou očíslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán. Dodatky sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 11.5 Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu pred jej podpísaním prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpísali.
- 11.6 Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ prevezme tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ prevezme dva (2) rovnopisy.
- 11.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy:
- 11.7.1 Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky
- 11.7.2 Príloha č. 2 – Zoznam oprávnených osôb

V Banskej Štiavnici, dňa

V Trenčíne, dňa

Za Objednávateľa

Za Zhotoviteľa

---

**Ing. Stanislav Gáborík**  
generálny riaditeľ  
SLOVENSKÝ  
VODOHOSPODÁRSKY PODNIK,  
štátny podnik

---

**Ing. Martin Terkovič**  
predseda predstavenstva  
ICZ Slovakia a.s.

## Opis predmetu zákazky

Úspešný uchádzač bude povinný poskytovať v prospech verejného obstarávateľa paušálne služby podpory prevádzky, maintenance SW licencií a nad paušálne služby (poskytovanie služieb a prispôsobenia aplikácie e - spis, e SCAN a UPVS adapter, konektor na e - spis), pod ktorými sa rozumie:

### 4.1

4.1.1. Technická podpora (support) pre riešenie záručných technických a systémových problémov aplikácií. Súčasťou služby technickej podpory bude poskytovanie služby service desk pre príjem hlásení verejného obstarávateľa. Predpokladaný objem v rozsahu 3 človekodni/mesiac na obdobie 12 kalendárnych mesiacov.

4.1.2. V rámci technickej podpory (support) úspešný uchádzač zabezpečí riešenie záručných technických a systémových problémov tak, aby bolo zabezpečené odstránenie týchto problémov v čase a spôsobom určeným a dohodnutým v zmluve. Ďalej bude poskytovaný Service desk, čo predstavuje zákaznícky prístup k SW nástroju na webovej stránke verejného obstarávateľa pre definovanie požiadaviek verejného obstarávateľa, ako aj sledovanie riešenia a vyriešenie požiadaviek úspešným uchádzačom. Úspešný uchádzač bude povinný vytvoriť minimálne 3 prístupy pre užívateľov verejného obstarávateľa do service desku. V prípade nefunkčnosti service desku úspešného uchádzača bude zaslanie požiadavky verejným obstarávateľom na e-mailovú adresu rovnocenné zapísaniu požiadavky do service desku úspešného uchádzača.

4.2. Produktová podpora (maintenance) softvérových aplikácií vrátane zabezpečenia licenčného pokrytia systému DMS pre užívateľov verejného obstarávateľa.

V rámci produktovej podpory (maintenance) úspešný uchádzač poskytne update, upgrade softwarového riešenia. Pod pojmom "update" sa rozumie iba taká zmena softwarového produktu, ktorá prináša zlepšenie alebo prispôsobenie jeho existujúcej funkcionality popísanej v užívateľskej dokumentácii a funkčnej špecifikácii software alebo odstránenie prípadných chýb. Pod pojmom „upgrade“ sa rozumie povýšenie softwarového riešenia na novú verziu, s novými funkciami, resp. zásadnou zmenou existujúcej funkčnosti. Práce a služby spojené s inštaláciou „updatov“ a „upgrade“ sú nad rámec produktovej podpory a budú realizované prostredníctvom samostatnej objednávky. Produktová podpora bude pokrývať nasledovný rozsah licencií:

- a) aplikácia e - spis (1200 ks užívateľských licencií),
- b) aplikácie eSCAN (5 ks užívateľských licencií aplikácie eSCAN),
- c) aplikácia UPVS adaptér (multilicencia na organizáciu),
- d) produkt konektor na e - spis (multilicencia na organizáciu)

4.3. Prispôsobenia aplikácií (customizácia) na podmienky verejného obstarávateľa a poradenské služby súvisiace s využívaním aplikácií poskytované na základe objednávky verejného obstarávateľa potvrdené úspešným uchádzačom. Predpokladaný objem v rozsahu 70 človekodní za obdobie 12 kalendárnych mesiacov.

V rámci prispôsobenia SW aplikácií podľa tohto bodu úspešný uchádzač zrealizuje úpravy funkčností špecifikované v objednávke verejného obstarávateľa potvrdené úspešným uchádzačom.

4.4. Úspešný uchádzač bude povinný poskytovať predmetné služby elektronicky a v prípade potreby aj v mieste sídla verejného obstarávateľa uvedeného v bode 1 tejto výzvy a v sídlach jeho Odštepných závodov (Bratislava, Piešťany, Banská Bystrica, Košice).

## Zoznam Oprávnených osôb

	meno a priezvisko	kontakt
Oprávnené osoby Objednávateľa		<u>nr</u>
Oprávnené osoby Poskytovateľa		