

# Zmluva o poskytovaní služieb a dodávke tovaru a Licenčná zmluva č. Z043-23

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
a § 65 zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

(ďalej len „Zmluva“)

medzi týmito zmluvnými stranami

## **Mestský podnik služieb Šurany**

so sídlom: Za múrom 1, 94201 Šurany

zastúpená: **Marcelom Sucháňom, riaditeľom**

IČO: 379 638 81

DIČ: 2021825421

bankové spojenie: VÚB, a.s., pobočka Šurany

číslo účtu (IBAN): SK46 0200 0000 0018 1354 5651

(ďalej len „Objednávateľ“)

- na strane jednej -

a

## **MIM, s.r.o.**

so sídlom: Slniečná 211/1, 010 03 Žilina

zapísaná v Obchodnom registri Okr. súdu Žilina, v oddiele: Sro; vo vložke č.:12610/L

zastúpená: **Jánom Staníkom, konateľom**

IČO: 36 395 820

IČ DPH: SK2020105450

bankové spojenie: Tatra Banka, a.s., pobočka Žilina

číslo účtu (IBAN): SK84 1100 0000 0026 2015 1546

(ďalej len „Poskytovateľ“)

- na strane druhej -

## **Článok 1. Definícia pojmov**

- 1.1. **Systém Evidencie a správy odpadových nádob (ďalej len „ESONA“):** Počítačový program (softvér), ktorý je autorským dielom v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Autorský zákon“). Pozostáva z aplikácií, ktoré sú Poskytovateľom poskytované Objednávateľovi na využívanie prostredníctvom internetu (ďalej „webová aplikácia“) alebo sú Objednávateľovi sprístupnené pre inštaláciu na mobilné zariadenie (ďalej „mobilná aplikácia“).
- 1.2. **Paušálne služby:** Služby, ktoré poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi priebežne.
- 1.3. **Služby na vyžiadanie:** Služby, pre ktoré sú podmienky dodania v Zmluve definované rámcovo a ktoré môžu byť Poskytovateľom poskytnuté Objednávateľovi len na základe vyžiadania Objednávateľa.

- 1.4. **Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie:** Tovar, pre ktorý sú podmienky dodania v Zmluve definované rámcovo a ktorý môže byť Poskytovateľom dodaný Objednávateľovi len na základe vyžiadania Objednávateľa.
- 1.5. **Bezplatné obdobie:** Obdobie, kedy Objednávateľ neplatí poplatok za Paušálne služby uvedený v odseku č. 2.3 Prílohy č. 2 Zmluvy a licencia na používanie systému ESONA v zmysle článku č. 4 Zmluvy je mu poskytnutá bezplatne. Bezplatné obdobie trvá od začiatku platnosti zmluvy do dňa 31.12.2023.

## **Článok 2. Vyhlásenie**

- 2.1. Poskytovateľ týmto výslovne vyhlasuje, že je výlučným vlastníkom Systému ESONA a vykonáva k nemu všetky majetkové práva autora k nemu.
- 2.2. Objednávateľ týmto výslovne vyhlasuje, že je zoznámený s aplikáciami Systému ESONA ponúkanými Poskytovateľom na základe tejto Zmluvy a súčasne vyhlasuje, že tieto aplikácie svojou funkcionalitou vyhovujú jeho potrebám.

## **Článok 3. Predmet Zmluvy**

- 3.1. Základná časť: Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Paušálne služby, ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 Zmluvy, a záväzok Objednávateľa zaplatiť za podmienok uvedených v tejto Zmluve za poskytnuté Paušálne služby podľa Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 3.2. Doplnková (rámcová) časť: Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Poskytovateľa na základe ďalších čiastkových zmlúv, resp. objednávok Objednávateľa:
  - a) dodať Objednávateľovi Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie podľa pravidiel a postupov uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy,
  - b) poskytnúť Objednávateľovi Služby na vyžiadanie podľa pravidiel a postupov uvedených v Prílohe č.3 Zmluvya záväzok Objednávateľa zaplatiť za dodané Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie a poskytnuté Služby na vyžiadanie cenu stanovenú podľa Prílohy č. 5 Zmluvy.

## **Článok 4. Licenčné podmienky**

- 4.1. Touto zmluvou Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi nevýhradnú licenciu na používanie Systému ESONA, a to za podmienok a v rozsahu aplikácií a modulov uvedených v Prílohe č. 2 Zmluvy. Táto licencia sa udeľuje na Dobu viazanosti uvedenú v odseku č. 15.2 Zmluvy.
- 4.2. Objednávateľ je oprávnený používať Systém ESONA spôsobom, na ktorý je určený a ako sa obvykle používa a spôsobom nevyhnutným na dosiahnutie účelu tohto softvéru. Objednávateľ je oprávnený používať Systém ESONA výlučne na území Slovenskej republiky.
- 4.3. Objednávateľ nie je oprávnený používať, reprodukovat' alebo sťahovať Systém ESONA alebo dáta zo Systému ESONA iné než svoje vlastné, ani sprístupňovať alebo poskytovať k dispozícii Systém ESONA tretím stranám na použitie za úhradu alebo bezplatne. Objednávateľ predovšetkým nie je oprávnený meniť programový kód systému ESONA alebo jeho častí, vykonávať reverzné inžinierstvo, dekompilovať, rozoberať alebo akýmkoľvek iným spôsobom určovať zdrojový kód alebo pripravovať z neho odvodené diela. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ nie je oprávnený bez súhlasu Poskytovateľa sám vykonať opravu jeho prípadných chýb, čím zmluvné strany vylučujú použitie príslušnej časti ustanovení § 89, ods. 2, písm. a) Autorského

zákona pre tento zmluvný vzťah. Ostatné ustanovenia § 89 ods. 2 a 6 Autorského zákona tým zostávajú nedotknuté.

- 4.4. Systém ESONA môže obsahovať OpenSource softvér a softvér tretích strán, ktorý je licencovaný bez licenčných poplatkov.

## **Článok 5. Miesto plnenia predmetu Zmluvy**

- 5.1. Miestom plnenia predmetu Zmluvy je sídlo Objednávateľa. Ak s ohľadom na povahu poskytovaného plnenia je potrebné plnenie realizovať v sídle Poskytovateľa, je miestom plnenia sídlo Poskytovateľa. Programové prostriedky a údaje Objednávateľa potrebné na používanie mobilnej aplikácie Systému ESONA sú umiestnené na servery Poskytovateľa zabezpečeného prostredníctvom tretej osoby.

## **Článok 6. Termíny plnenia predmetu Zmluvy**

- 6.1. Zmluvné strany sa dohodli na plnení predmetu Zmluvy v termínoch uvedených v:
- a) odseku č. 2.5 Prílohy č. 2 Zmluvy pre Paušálne služby,
  - b) odseku č. 3.6 Prílohy č. 3 Zmluvy pre Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie a Služby na vyžiadanie.

## **Článok 7. Vykonávanie plnenia predmetu Zmluvy**

- 7.1. Realizáciu plnenia predmetu Zmluvy v zmysle Prílohy č. 3 Zmluvy a Prílohy č. 3 Zmluvy bude riadiť poverený zamestnanec Objednávateľa a poverený zamestnanec Poskytovateľa tak, aby boli splnené požiadavky stanovené Zmluvou.
- 7.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnenie predmetu Zmluvy Objednávateľovi včas, riadne a za podmienok stanovených Zmluvou.
- 7.3. Zmluvné strany budú vo veci plnenia predmetu Zmluvy komunikovať prostredníctvom poverených zamestnancov uvedených v odseku č. 1.1 a č. 1.2 Prílohy č. 1 Zmluvy.

## **Článok 8. Odovzdanie a prevzatie predmetu Zmluvy**

- 8.1. O odovzdaní a prevzatí predmetu Zmluvy sa spíše:
- a) odovzdávací protokol pre Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie a pre sprístupnenie Systému ESONA (umožnenie používať systém ESONA) podľa odseku č. 2.5 Prílohy č. 2 Zmluvy
  - b) akceptačný protokol pre Implementačné služby a pre Služby na vyžiadanie s prácnosťou viac ako 1 človekodenň.
- 8.2. Odovzdávací protokol alebo akceptačný protokol sa vyhotovia minimálne v dvoch rovnopisoch po jednom pre Poskytovateľa a Objednávateľa.
- 8.3. Predmet zmluvy sa považuje za prebratý podpisom Preberacieho protokolu alebo akceptačného protokolu oboma zmluvnými stranami, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak.
- 8.4. V prípade Služby na vyžiadanie s prácnosťou maximálne 1 človekodenň sa postupuje podľa odseku č. 3.11 Prílohy č. 3 Zmluvy a odseku č.3.12 Prílohy č. 3 Zmluvy.

## **Článok 9. Cena za plnenie predmetu Zmluvy a platobné podmienky**

- 9.1. Za plnenie predmetu Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu:
- a) uvedenú v odseku č. 2.3 Prílohy č. 2 Zmluvy za poskytované Paušálne služby,
  - b) stanovenú podľa postupu uvedeného v Prílohe č. 3 Zmluvy za poskytnuté Implementačné služby na vyžiadanie a dodané Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie.
- 9.2. Ceny podľa odseku č. 9.1 Zmluvy budú fakturované:
- a) podľa odseku č. 2.4 Prílohy č. 2 Zmluvy a odseku č. 2.5 Prílohy č. 2 Zmluvy za poskytnuté Paušálne služby,
  - b) podľa Prílohy č. 3 Zmluvy za poskytnuté Implementačné služby na vyžiadanie a dodané Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie.
- 9.3. Všetky ceny uvedené v odseku č. 9.1 Zmluvy sú uvedené bez DPH. Výška DPH bude stanovená a fakturovaná v súlade s daňovými predpismi, platnými v Slovenskej republike.
- 9.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude zasielať Objednávateľovi elektronickú faktúru formou elektronickej pošty, a to na emailovú adresu Objednávateľa uvedenú v odseku č. 1.2 Prílohy č. 1 Zmluvy ako dokument vo formáte PDF (s príponou \*.pdf). Elektronická faktúra sa považuje za doručenie v deň jej doručenia do e-mailovej schránky Objednávateľa. V prípade pochybností sa považuje elektronická faktúra za doručenie v pracovný deň nasledujúci po dni jej preukázateľného odoslania Objednávateľovi Poskytovateľom prostredníctvom emailovej pošty na emailovú adresu. O zmene emailovej adresy pre doručovanie elektronických faktúr je Objednávateľ vopred povinný písomne informovať Poskytovateľa. V prípade, že Objednávateľ vyžaduje aj papierovú formu faktúry, zašle takúto požiadavku na emailovú adresu poverenej osoby Poskytovateľa uvedenú v odseku č. 1.1 Prílohy č. 1 Zmluvy. Splatnosť písomne zasielanej faktúry sa počíta odo dňa doručenia na adresu sídla Objednávateľa, vedenej v záhlaví tejto zmluvy.
- 9.5. Všetky faktúry podľa tejto Zmluvy sú splatné do 30 dní od doručenia správne vystavenej faktúry podľa odseku č. 9.4 Zmluvy, pričom úhrada sa bude vykonávať na bankový účet Poskytovateľa. Faktúry budú obsahovať okrem daňových náležitostí aj číslo tejto Zmluvy. Za zaplatenie faktúry sa považuje pripísanie fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
- 9.6. V prípade, ak Objednávateľ čo i len čiastočne nesplní svoju povinnosť zaplatiť cenu za predmet plnenia Zmluvy, Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na jej úhradu, pričom mu stanoví dodatočnú lehotu na plnenie nie kratšiu ako 10 dní. Ak Objednávateľovi uplynie dodatočná lehotu na úplné uhradenie ceny za plnenie predmetu Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť. Právo Poskytovateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

## **Článok 10. Zodpovednosť Poskytovateľa**

- 10.1. Poskytovateľ zodpovedá za bezchybné plnenie predmetu Zmluvy, ako aj za to, že tento predmet Zmluvy bude v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými v čase odovzdania predmetu Zmluvy.
- 10.2. Poskytovateľ žiadnym spôsobom nezodpovedá za obsah, správnosť ani úplnosť údajov manuálne uložených, zhromaždených alebo generovaných Objednávateľom prostredníctvom Systému ESONA.
- 10.3. Poskytovateľ nezodpovedá za použitie údajov Objednávateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody spôsobené Objednávateľovi nedovoleným alebo nesprávnym užívaním Systému ESONA Objednávateľom.
- 10.4. V prípade, ak automatická alebo manuálna evidencia vývozov je realizovaná treťou stranou, tak Poskytovateľ nezodpovedá za obsah, správnosť ani úplnosť údajov o vývozoch poskytovaných treťou stranou do Systému ESONA.

- 10.5. Poskytovateľ zodpovedá za to, že vlastnosti Paušálnych služieb, Služieb na vyžiadanie a Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie, ktoré sú súčasťou predmetu Zmluvy, zodpovedajú špecifikáciám uvedeným v Prílohe č. 2 Zmluvy a Prílohe č. 3 Zmluvy.
- 10.6. Objednávateľ má nárok na odstránenie zistených nedostatkov nasledujúcim spôsobom a v nasledovnom rozsahu.
- a) V prípade Paušálnych služieb Objednávateľ hlási chyby Systému ESONA postupom a za podmienok uvedených v odseku č.2.14 Prílohy č. 2 Zmluvy až odseku č. 2.21 Prílohy č. 2 Zmluvy.
  - b) V prípade Implementačných služieb a Služieb na vyžiadanie Objednávateľ uplatní svoje výhrady najneskôr pri preberaní (akceptácii) výstupov Implementačných služieb.
  - c) V prípade Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie Poskytovateľ poskytuje záruku v dĺžke a rozsahu definovanom v Prílohe č. 4 Zmluvy, pričom Poskytovateľ a Objednávateľ postupujú pri reklamacii Zariadení a príslušenstva podľa Reklamačných podmienok uvedených v Prílohe č. 4 Zmluvy.
- 10.7. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy, maximálne však celkovo do trojnásobku paušálneho poplatku uvedeného v odseku č.2.3 Prílohy č. 2 Zmluvy.

## **Článok 11. Ochrana osobných údajov a dát, utajenie a bezpečnosť**

- 11.1. Ochrana osobných údajov bude upravená v osobitnej Zmluve o spracúvaní osobných údajov uzavretých medzi Zmluvnými stranami tejto Zmluvy.
- 11.2. Predmety, dokumenty, návrhy, testovacie programy, atď. patriace Poskytovateľovi, ktoré sú Objednávateľovi prístupné za účelom plnenia tejto Zmluvy pred, pri alebo po jej uzatvorení, sú považované za duševné vlastníctvo ako aj obchodné tajomstvo Poskytovateľa a musia byť Objednávateľom uchovávané v tajnosti. Dokumenty, informácie vo všeobecnosti, atď. patriace Objednávateľovi, ktoré boli Poskytovateľovi sprístupnené za účelom plnenia tejto Zmluvy pred, pri alebo po jej uzatvorení, sú považované za obchodné tajomstvo Objednávateľa a musia byť Poskytovateľom uchovávané v tajnosti.
- 11.3. Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi všetky závažné skutočnosti idúce nad rámec právnych predpisov, ktorých znalosť je pre Poskytovateľa nutná z dôvodu ochrany dát a utajovania, pričom táto povinnosť platí aj opačne pre Poskytovateľa voči Objednávateľovi. Poskytovateľ sa zaväzuje spracúvať údaje Objednávateľa, potrebné pre realizáciu zmluvného vzťahu v súlade s príslušnými právnymi predpismi v zmysle §271 Obchodného zákonníka.
- 11.4. Objednávateľ výslovne súhlasí, že Poskytovateľ môže po nadobudnutí platnosti Zmluvy uvádzať Objednávateľa vo svojich referenciách.
- 11.5. Objednávateľ sa zaväzuje na požiadanie Poskytovateľa poskytnúť Poskytovateľovi po dobu trvania tejto Zmluvy údaje o miere vytriedenia komunálneho odpadu a množstve vyprodukovaného komunálneho odpadu podľa jednotlivých druhov odpadu, vstupujúcich do výpočtu miery vytriedenia komunálneho odpadu za uplynulý kalendárny rok, pre účely zhodnotenia účelnosti zavedenia Systému ESONA.
- 11.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že po dobu trvania tejto Zmluvy a taktiež aj po skončení jej platnosti po dobu 10 rokov zachovávajú mlčanlivosť o obchodnom tajomstve, know-how a akýchkoľvek dôverných informáciách, testovacích programoch, návrhoch, dokumentoch, dátach, ktoré získali počas trvania tejto Zmluvy alebo v súvislosti s plnením povinnosti podľa tejto Zmluvy.
- 11.7. Povinnosť mlčanlivosti podľa odseku č. 11.6 Zmluvy sa nevzťahuje na také informácie, programy, dokumenty, dáta, ktoré sa stali všeobecne známymi alebo verejne prístupnými, ak sa tak nestalo

porušením povinnosti niektorej zo zmluvných strán, ani na informácie získané jednou zo zmluvných strán nezávisle na tejto Zmluve.

- 11.8. Zmluvné strany neporušia povinnosti vyplývajúce z tohto článku, ak povinnosť oznámiť niektoré z utajovaných informácií vyplýva z platných právnych predpisov alebo právoplatného rozhodnutia súdu alebo iného orgánu štátnej správy či samosprávy, alebo ak k tomu dala druhá zmluvná strana predchádzajúci písomný súhlas.

## **Článok 12. Vyššia moc**

- 12.1. Objednávateľ a Poskytovateľ nebudú zodpovední za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy, ak také neplnenie je celkom alebo čiastočne dôsledkom okolností, vymykajúcich sa primeranej kontrole Objednávateľa a/alebo Poskytovateľa, a to aj keď tieto skutočnosti nastali po tom, čo Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ bol v omeškaní. Také okolnosti zahŕňajú, okrem iného, živelné pohromy, výpadky alebo nedostatky elektrického prúdu, povodne, zasiahnutia bleskom, požiare, krádeže, štrajky, ktorým sa nemožno primerane vyhnúť, zásahy alebo opomenutia vlády, miestnych alebo iných úradov a správnych orgánov, verejných telekomunikačných operátorov a iných súvisiacich úradov, epidémie, pandémie, vojny alebo nepokoje. Ustanovenie tohto odseku sa uplatní len za predpokladu, že Objednávateľ a/alebo Poskytovateľ bolo týchto okolnostiach a predpokladanej dobe ich trvania písomne oboznámení postihnutou zmluvnou stranou bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nich táto zmluvná strana dozvedela, najneskôr však do 3 pracovných dní ako tieto okolnosti vznikli. Za vyššiu moc sa nepokladajú prekážky, ktoré vznikli následkom hospodárskych pomerov povinnej zmluvnej strany.
- 12.2. Zmluvná strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, je povinná bezodkladne doložiť svoje tvrdenie, že nastala skutočnosť, ktorá spadá pod definíciu vyššej moci, potvrdením príslušného úradu alebo iným vhodným dôkazom. Vyššiu moc nie je potrebné preukazovať, ak je daný prípad vyššej moci všeobecne známy.
- 12.3. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto okolnosti spojené. Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa nepovažuje neudelenie povolenia, o ktoré mala príslušná, za účelom zabezpečenia splnenia alebo prijatia svojej povinnosti vyplývajúcej jej z tejto Zmluvy, zmluvná strana požiadať.

## **Článok 13. Súčinnosť zmluvných strán**

- 13.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie a súčinnosti potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov, vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 13.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie predmetu Zmluvy, je táto zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú zmluvnú stranu.
- 13.3. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť nevyhnutne potrebnú na plnenie predmetu Zmluvy, najmä poskytnúť informácie, dokumenty a dáta súvisiace s predmetom Zmluvy, zabezpečiť súčinnosť tretích strán v súlade s časovým harmonogramom a umožniť Poskytovateľovi primeraný prístup do priestorov v sídle Objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu Zmluvy nebude v neprimeranej miere zasahovať do prevádzkovej činnosti Objednávateľa.
- 13.4. Objednávateľ je za účelom plnenia predmetu Zmluvy povinný poskytnúť Poskytovateľovi zdarma, na základe jeho požiadavky, nevyhnutné pracovné priestory, technickú a komunikačnú infraštruktúru, ubytovanie Objednávateľ nie je povinný poskytnúť.

- 13.5. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby on a ním poverené osoby dodržiavali v prevádzkach a objektoch Objednávateľa pri plnení predmetu tejto Zmluvy pokyny Objednávateľa (resp. ním poverenej osoby) týkajúce sa monitorovania a obmedzenia pohybu osôb, spôsobu organizácie práce, vedenia evidencií a zabezpečenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a majetku Objednávateľa.
- 13.6. Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu Zmluvy, ak jeho záväzok plniť predmet tejto Zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu riadne a včas neposkytol súčinnosť, na ktorú sa podľa tejto Zmluvy zaviazal alebo ktorú si zmluvné strany určili v ďalších obojstranne akceptovaných podmienkach.
- 13.7. Lehoty na dodanie predmetu Zmluvy sa predlžia o dobu trvania omeškania s poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa za predpokladu, že Poskytovateľ Objednávateľa na neposkytnutú súčinnosť upozornil formou e-mailu, listu alebo zápisu z rokovania.

## **Článok 14. Vzájomná komunikácia a splnomocnení**

- 14.1. Ak sa touto Zmluvou vyžaduje písomná forma pre vykonanie úkonu, písomná forma je splnená aj v prípade, ak je úkon vykonaný emailom, na emailové adresy osôb uvedených v záhlaví tejto Zmluvy alebo na emailové adresy menovaných splnomocnencov, alebo poverených osôb, menovaných touto Zmluvou nasledovne.
  - a) Zmluvné strany sa dohodli, že v zmluvných a obchodných záležitostiach, súvisiacich s touto Zmluvou budú komunikovať prostredníctvom splnomocnencov, menovaných touto Zmluvou v Prílohe č. 1 Zmluvy.
  - b) Zmluvné strany sa dohodli, že vo veciach technickej realizácie plnenia predmetu Zmluvy, koordinovania súčinnosti svojich zamestnancov na prácach pri plnení predmetu Zmluvy, budú komunikovať prostredníctvom poverených osôb, menovaných touto Zmluvou v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- 14.2. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť si bezodkladne zmeny akýchkoľvek údajov, uvedených v záhlaví tejto Zmluvy a zmenu osôb, určených ako Splnomocnení alebo Poverené osoby.

## **Článok 15. Doba viazanosti**

- 15.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že počas doby viazanosti určenej v odseku č. 15.2 (ďalej len „Doba viazanosti“), ktorá sa počíta od začiatku platnosti Zmluvy zotrvá v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom vo vzťahu k poskytovaniu Paušálnych služieb poskytovaných podľa tejto Zmluvy, teda nevykoná žiadny úkon, ktorý by viedol k ukončeniu Zmluvy počas dojednanej Doby viazanosti. Za porušenie tohto záväzku sa nepovažuje ukončenie Zmluvy podľa článku 16.1 písm. b) a d) Zmluvy.
- 15.2. Doba viazanosti **jedo 31.12.2025.**

## **Článok 16. Ukončenie zmluvy**

- 16.1. Zmluvu je možné ukončiť:
  - a) zrušením Zmluvy zaplatením odstúpeného Objednávateľom podľa odseku č.16.2 Zmluvy,
  - b) odstúpením od Zmluvy po uplynutí Doby viazanosti podľa odseku č.16.3 Zmluvy,
  - c) odstúpením od Zmluvy v prípade porušenia povinností Zmluvnou stranou podľa odseku č.16.4 Zmluvy.

- 16.2. Zmluvné strany sa podľa ust. § 355 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka (inde v zmluve len „OBZ“) dohodli, že Objednávateľ je oprávnený počas plynutia Doby viazanosti zrušiť zmluvu zaplatením odstupného (ďalej len „**odstupné**“). Odstupné bude vypočítané ku dňu ukončenia trvania Zmluvy zaplatením odstupného podľa nižšie uvedeného vzorca, ktorý vyjadruje mesačné klesanie základu odstupného počas plynutia Doby viazanosti až do mesiaca, v ktorom bolo trvanie Zmluvy zrušené zaplatením odstupného. Základ pre výpočet odstupného je určený ako 12 násobok mesačného paušálneho poplatku uvedeného v odseku č.2.3 Prílohy č. 2 Zmluvy (ďalej len „**základ pre výpočet odstupného**“). Vzorec pre výpočet odstupného je takýto:  $\text{odstupné} = (\text{základ pre výpočet odstupného} / \text{celkový počet mesiacov doby viazanosti}) \times \text{počet mesiacov zostávajúcich do konca doby viazanosti}$ . Znamienko / vo vzorci znamená delenie a znamienko x znamená krát. Zmluva sa v takom prípade zrušuje odo dňa, keď Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi, že svoje právo využíva a určené odstupné zaplatí (teda na odstránenie pochybností zmluvné strany uvádzajú, že zmluva sa použitím tohto práva neruší od doby svojho uzavretia, ale odo dňa, keď Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi, že svoje právo využíva a určené odstupné zaplatí). Oprávnenie zrušiť zmluvu uhradením odstupného má Objednávateľ, aj keď už prijal plnenie alebo jeho časť od Poskytovateľa, alebo aj keď Objednávateľ splnil svoj záväzok alebo jeho časť, teda zmluvné strany vylučujú pre tento prípad použitie ust. § 355 ods. 2 OBZ. Plnenia, na ktoré vznikol zmluvným stranám nárok do zrušenia zmluvy zaplatením odstupného podľa tohto bodu zmluvy sa nevracajú, preto sa zmluvné strany týmto dohodli, že vylučujú použitie poslednej vety ust. § 355 ods. 1 OBZ a ust. § 351 ods. 2 OBZ.
- 16.3. Zmluvné strany sa dohodli, že uplynutím Doby viazanosti môžu obe zmluvné strany od Zmluvy odstúpiť, pokiaľ to jedna zmluvná strana oznámi písomne druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy si zmluvné strany nebudú vzájomne vracat' plnenia poskytnuté do doby odstúpenia od Zmluvy a ani požadovať ďalšie finančné plnenie. Ak Poskytovateľovi vznikne nárok na úhradu plnenia poskytnutého do odstúpenia od Zmluvy, Objednávateľ je povinný ho uhradiť.
- 16.4. Ak sa porušenie povinnosti zmluvnou stranou považuje za podstatné porušenie Zmluvy v zmysle Zmluvy alebo v zmysle § 345 Obchodného zákonníka, môže oprávnená strana od zmluvy odstúpiť, pokiaľ to oznámi písomne druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní po tom, ako sa o porušení dozvedela. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy si zmluvné strany nebudú vzájomne vracat' plnenia poskytnuté do doby odstúpenia od Zmluvy a ani požadovať ďalšie finančné plnenie. Ak Poskytovateľovi vznikne nárok na úhradu plnenia poskytnutého do odstúpenia od Zmluvy, Objednávateľ je povinný ho uhradiť. Zmluvné strany označujú za podstatné porušenie Zmluvy nasledovné situácie:
- V prípade nesúhlasného stanoviska Objednávateľa a následného nevyriešenia nesúladu pri spočítaní nádob podľa odseku č. 2.4 Prílohy č. 2 Zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom do 30 dní.
  - V prípade nesúhlasného stanoviska Objednávateľa a následného nevyriešenia nesúladu pri schvaľovaní mesačného výkazu nádob podľa odseku č. 3.12 Prílohy č. 3 Zmluvy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom do 30 dní.
  - Ak v rámci reklamačného konania podľa odseku č. 4.33 Prílohy č. 4 Zmluvy uzná Poskytovateľ vadu Zariadení a príslušenstva, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Zariadenie a príslušenstvo mohlo riadne užívať, a zároveň Poskytovateľ nevie zabezpečiť výmenu Zariadení a príslušenstva za nové s rovnakými vlastnosťami alebo podobnými vlastnosťami.
  - Ak ani po uplynutí dodatočnej lehoty podľa odseku č. 9.6 Zmluvy Objednávateľ neuhradí úplnú cenu za plnenie predmetu Zmluvy.
  - Pokiaľ Poskytovateľ nezabezpečí na ročnej báze dostupnosť Systému ESONA podľa odseku č. 2.7 Prílohy č. 2 Zmluvy a podľa odseku č. 2.8 Prílohy č. 2 Zmluvy.



- f) Pokiaľ Poskytovateľ nezjedná opakovane (tri a viacnásobné) nápravu Chyby podľa odseku č. 2.18 Prílohy č. 2 Zmluvy a podľa odseku č. 2.19 Prílohy č. 2 Zmluvy.

## Článok 17. Záverečné ustanovenia

- 17.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 17.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami, a účinnosť deň nasledujúci po jej zverejnení v zmysle ust. § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení so zákonom NR SR č. 211/200 Zb. o slobodnom prístupe k informáciám (nakoľko sa jedná o povinne zverejňovanú zmluvu). Zverejnenie Zmluvy zabezpečí Objednávateľ.
- 17.3. Ak by bolo, alebo sa stalo niektoré ustanovenie tejto Zmluvy neplatným, nedotkne sa to platnosti ostatných jej ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú, že namiesto neplatného ustanovenia sa dohodnú na takom, ktoré je v rámci právnych možností najbližšie tomu, čo chceli dosiahnuť zmluvné strany formulovaním obsahu a účelu neplatného ustanovenia.
- 17.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto Zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmieru, najmä, aby boli odstránené okolnosti, vedúce k vzniku práva od Zmluvy odstúpiť, alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť.
- 17.5. Táto Zmluva, ako aj práva a povinnosti, vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadia slovenským právnym poriadkom, najmä zákonom č 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v platnom znení.
- 17.6. Táto Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, každá zo zmluvných strán obdrží po podpise Zmluvy obidvomi zmluvnými stranami jedno vyhotovenie.
- 17.7. Táto Zmluva vrátane jej príloh predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami vo vzťahu k predmetu Zmluvy a nahrádzajú všetky predchádzajúce dohovory, dohody a záväzky, či už ústne alebo písomné. V prípade rozporu ustanovení medzi touto Zmluvou a prílohami k tejto Zmluve majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy.
- 17.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu, vrátane jej príloh, pred jej podpisom prečítali, porozumeli jej obsahu v celom rozsahu, že bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní podľa ich pravej a slobodnej vôle, že nebola uzavretá v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú svojimi podpismi.
- 17.9. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy, a to:
- Príloha č. 1 Zmluvy–Kontaktné adresy a údaje,
  - Príloha č. 2 Zmluvy–Paušálne služby,
  - Príloha č. 3 Zmluvy–Zariadenia a služby na vyžiadanie, Služby na vyžiadanie,
  - Príloha č. 4 Zmluvy – Reklamačný poriadok.

Za Objednávateľa:  
VŠuranoch, 7.11.23

Za Poskytovateľa:  
v Žiline, 20.11.23

.....  
Mestský podnik služieb Šurany  
Marcel Sucháň  
riaditeľ

.....  
MIM, s.r.o.  
Ján Staník  
konateľ

## 1. Kontaktné adresy a údaje

1.1. Kontaktné adresy a zoznam kontaktných osôb za stranu Poskytovateľa je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Za stranu <b>Poskytovateľa</b>	Meno a priezvisko	E-mailová adresa
Splnomocnenec v zmluvných a obchodných záležitostiach	Roman Čisár, MBA	roman.cisar@mim.sk
Poverená osoba pre technickú realizáciu plnenia predmetu Zmluvy	zuzana.huljakova@mim.sk	zuzana.huljakova@mim.sk
E-mailová adresa, na ktorú Objednávateľ vyjadří Poskytovateľovi stanovisko ku kvartálnemu spočítaniu nádob		podpora@esona.sk

1.2. Kontaktné adresy a zoznam kontaktných osôb za stranu Objednávateľa je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Za stranu <b>Objednávateľa</b>	Meno a priezvisko	E-mailová adresa
Splnomocnenec v zmluvných a obchodných záležitostiach	<b>Marcel Sucháň</b>	<b>suchan@mmps.surany.sk</b>
Poverená osoba pre technickú realizáciu plnenia predmetu Zmluvy	<b>Marian Hurík</b>	<b>hurik@mmps.surany.sk</b>
E-mailová adresa pre zasielanie oznámenia o kvartálnom spočítaní nádob		<b>info@mmps.surany.sk</b>
E-mailová adresa pre zasielanie elektronickej faktúry		<b>info@mmps.surany.sk</b>

1.3. Obe zmluvné strany môžu dodatočne oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu kontaktných adries a osôb uvedených v odseku č. 1.1 a v odseku č. 1.2 tejto Prílohy č. 1 Zmluvy.

## 2. Paušálne služby

2.1. Poskytovateľ v zmysle odseku č. 3.1 Zmluvy bude poskytovať Objednávateľovi nasledujúce Paušálne služby:

a) zabezpečenie údajov o výsypoch spôsobom, ktorý je označený v nasledujúcej tabuľke písmenom "x":

Spôsob zabezpečenia údajov o výsypoch	
Spracovanie údajov o výsypoch zo systému a zariadení vývozcu - prenos dát o výsypoch zo systému vývozcu a priradenie anonymných údajov o výsypoch k jednotlivým poplatníkom	<input type="checkbox"/>
Automatická evidencia výsypov čítacími zariadeniami inštalovanými na vozidle - zber, prenos a spracovanie dát o výsypoch z vlastných čítacích zariadení	<input checked="" type="checkbox"/>
Manuálna evidencia výsypov náramkovými čítačkami snímaním RFID štítkov - zber, spracovanie a prenos dát o výsypoch z náramkových čítačiek	<input checked="" type="checkbox"/>
Manuálna evidencia výsypov mobilnou aplikáciou ESONA snímaním nálepiek s QR kódmi - zber, spracovanie a prenos dát o výsypoch mobilnou aplikáciou ESONA	<input type="checkbox"/>

b) používanie Systému ESONA v rozsahu aplikácií a modulov označených v nasledujúcej tabuľke písmenom "x", ktorých špecifikácia a funkčnosť je podrobne uvedená v odseku č. 2.6 Prílohy č. 2 Zmluvy

Aplikácie a moduly systému ESONA	
Portál pre správcu nádob - internetová aplikácia	<input type="checkbox"/>
Mobilná aplikácia pre správcu nádob	<input type="checkbox"/>
Klientsky portál pre poplatníkov - internetová aplikácia	<input type="checkbox"/>
Portál pre vývozcu - internetová aplikácia	<input checked="" type="checkbox"/>

- c) založenie profilu Objednávateľa, vytvorenie VPN profilu, vytvorenie používateľov a nastavenie oprávnení prístupu k Systému ESONA,
- d) garantovanie dostupnosti Systému ESONA podľa odseku č. 2.8 Prílohy č. 2 Zmluvy,
- e) zabezpečenie potrebného diskového priestoru v cloude pre uloženie údajov Objednávateľa vytvorených v Systéme ESONA,
- f) podporu používateľov prostredníctvom Hotline služby podľa odseku č. 2.9 až odseku č. 2.15 Prílohy č. 2 Zmluvy,
- g) garantovanie odstránenia chýb Systému ESONA podľa odseku č. 2.14 až odseku č. 2.21 Prílohy č. 2 Zmluvy,
- h) používateľskú dokumentáciu a návody na používanie Systému ESONA.

2.2. Paušálne služby nezahŕňajú:

- a) pripojenie Objednávateľa k internetu,

b) údržbu sieťového pripojenia Objednávateľa k internetu, ako aj akýchkoľvek iných sieťových pripojení Objednávateľa.

2.3. Objednávateľ v zmysle odseku č. 3.1 Zmluvy bude platiť Poskytovateľovi za Paušálne služby uvedené v odseku č. 2.1 Prílohy č. 2 Zmluvy nasledovnú cenu:

Paušálne služby (PS) - používanie systému ESONA pre evidovanie výsyrov	m.j.	Cena za m.j. [EUR]	Počet m.j.	Cena / mes. [EUR]
Automatická evidencia výsyrov čítacími zariadeniami inštalovanými na vozidle	vozidlo	50,00	3	150,00
Manuálna evidencia výsyrov náramkovými čítačkami RFID štítkov	čítačka	50,00	1	50,00
<b>Spolu mesačný paušálny poplatok</b>				<b>200,00</b>

2.4. Mesačný poplatok za Paušálne služby (ďalej len „Paušálny poplatok“) uvedený v odseku č. 2.3 Prílohy č. 4 Zmluvy sa uplatňuje od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po Bezplatnom období prevádzky, t.j. od 1.1.2024.

2.5. Termín sprístupnenia Systému ESONA a spôsob a termín fakturácie Paušálnych služieb je nasledovný:

Termín poskytnutia	Sprístupnenie Systému ESONA (umožnenie používať systém ESONA) do 15 pracovných dní odo dňa poskytnutia zoznamu používateľov. Systém ESONA v tomto termíne nebude mať ešte importované údaje.
Spôsob fakturácie	Štvrťročne za každý kalendárny mesiac
Termín fakturácie	Faktúru je Poskytovateľ oprávnený vystaviť až po ukončení príslušného kalendárneho štvrťroku, za ktorý je faktúra vystavená.

### Špecifikácia aplikácií a modulov Systému ESONA

2.6. Špecifikácia a popis funkčnosti aplikácií a modulov systému ESONA je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Názov	Popis a funkčnosť
Portál pre vývozcu	Portál pre vývozcu bude mať minimálne nasledujúce funkčnosti: <ul style="list-style-type: none"><li>vyhľadávanie odpadovej nádoby so štítkom (na základe podľa kódu štítku, typu odpadu, objemu nádoby, stavu nádoby, adresy stojiska),</li><li>zobrazenie údajov o výsypoch odpadových nádob (so štítkami / bez štítkov) z infraštruktúry technického zariadenia určeného na zaznamenávanie výsyrov odpadových nádob na vozidle,</li><li>zobrazenie údajov výsyrov odpadových nádob (so štítkami / bez štítkov) vo forme prehľadu a na mape - s filtrom na dátum, vozidlo,</li><li>export zobrazeného prehľadu výsyrov odpadových nádob so štítkami do formátu pre MS EXCEL.</li></ul>

### Garantovanie dostupnosti Systému ESONA

2.7. Poskytovateľ zabezpečí dostupnosť Systému ESONA tak, aby Systém ESONA vykonával dohodnuté funkcie podľa zadaných požiadaviek. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od nižšie uvedeného prevádzkového času a od času jeho výpadku (nedostupnosti). Čas výpadku znamená čas, kedy systém ESONA nie je dostupný počas dohodnutého prevádzkového času služby, pričom do času výpadku sa nepočíta čas výpadkov spôsobený:

- výpadkom elektrickej energie u Objednávateľa,
- výpadkom internetového pripojenia u Objednávateľa,
- cudzím neoprávneným zásahom do Systému ESONA,
- zavíreným alebo inak poškodeným systémom na pracovných staniciach Objednávateľa,

e) zásahmi vyššej moci.

2.8. Poskytovateľ garantuje podľa odseku č. 2.7 Prílohy č. 2 Zmluvy nasledovnú dostupnosť (počítanú na rok):

	Garantovaná dostupnosť	
	Pracovný čas Pondelok - piatok Od 8:00 do 16:00	Mimopracovný čas
<b>Aplikácie Systému ESONA</b>	95%	90%

#### Hotline služba

2.9. Prostredníctvom Hotline služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi podporu pre nahlasovanie požiadaviek a z toho vyplývajúcu správu požiadaviek Objednávateľa.

2.10. Zákaznícky servis je dostupný prostredníctvom zaslania požiadavky na adresu: podpora@esona.sk.

2.11. Služba je dostupná v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. Požiadavka doručená Objednávateľom po 15:00 hodine príslušného pracovného dňa bude považovaná za doručenú v prvý pracovný deň bezprostredne nasledujúci po dni odoslania požiadavky o 8:00.

2.12. Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi príjem požiadaviek Objednávateľa na:

- a) opravu chyby Systému ESONA,
- b) zmenu používateľov a/alebo nastavenia ich oprávnení (pokiaľ to nie je Používateľovi umožnené zrealizovať samostatne v Systéme ESONA),
- c) reklamáciu Zariadení a príslušenstva podľa Prílohy č. 6 Zmluvy,
- d) pozáručný a mimozáručný servis Zariadení a príslušenstva,
- e) dodanie Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie,
- f) poskytnutie Služieb na vyžiadanie (napr. konzultácie, analýza dát, úprava Systému ESONA, atď.).

2.13. Objednávateľ je povinný v svojej požiadavke uviesť o akú požiadavku podľa odseku č. 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy sa jedná.

#### Garantovanie odstránenia chýb Systému ESONA

2.14. Prostredníctvom služby garancie odstránenia chýb Systému ESONA zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi proces riadenia a riešenia Objednávateľom označených chýb, ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky poskytovaného Systému ESONA (ďalej len „Chyby Systému ESONA“).

2.15. V prípade požiadavky na opravu Chyby Systému ESONA Poskytovateľ uvedie všetky informácie potrebné na rozpoznanie Chyby Systému ESONA: kontext používania Systému, aplikáciu systému, kedy ku chybe došlo, (napr. kópia obrazovky, identifikátory spracovávaných objektov a pod.).

2.16. Hlásenie o Chybe Systému ESONA bude Poskytovateľom zaevidované a klasifikované podľa jeho závažnosti:

- a) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Kritická“ znamená, že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít Systému ESONA nevyhnutných na jeho používanie dohodnutým spôsobom popísaným v dodanej používateľskej dokumentácii, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má negatívne dopady na činnosť Objednávateľa (vyplývajúcu zo zákona) s majoritným dopadom na užívateľov Objednávateľa. Funkčnosť Systému ESONA nie je Objednávateľ schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom.
- b) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Stredná“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť Systému ESONA popísanú v dodanej používateľskej dokumentácii, pričom sa funkcionalita dá zabezpečiť použitím iných technologických a metodických postupov. Používanie Systému ESONA je degradované s dopadom na dostupnosť a kvalitu s dopadom na činnosť Objednávateľa a užívateľov Objednávateľa, ale udalosť nebráni výkonu činnosti Objednávateľa.
- c) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Nízka“ znamená, že funkčnosť Systému je degradovaná. Dostupnosť Systému ESONA je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu činnosti Objednávateľa. Používanie Systému ESONA vzhľadom na definovanú udalosť je komplikované, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

- 2.17. V prípade Chyby Systému ESONA sa Poskytovateľ zaväzuje potvrdiť Objednávateľovi zaevidovanie hlásenia o Chybe Systému ESONA a kroky, ktoré boli, resp. ešte len budú zrealizované (Doba prvotnej odozvy) podľa závažnosti Chyby Systému ESONA nasledovne:
- a) Chyba Systému ESONA s prioritou „Kritická“ do 6 hodín od ohlásenia Chyby Systému ESONA,
  - b) Chyba Systému ESONA s prioritou „Stredná“ do konca najbližšieho pracovného deň od dňa ohlásenia Chyby Systému ESONA,
  - c) Chyba Systému ESONA s prioritou „Nízka“ do 3 pracovných dní od dňa ohlásenia Chyby Systému ESONA.
- 2.18. V prípade Chyby Systému ESONA sa Poskytovateľ zaväzuje zjednať nápravu Chyby Systému ESONA (Doba konečného vyriešenia) podľa jej závažnosti nasledovne:
- a) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Kritická“ do 3 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému ESONA
  - b) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Stredná“ do 5 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému ESONA
  - c) Chyba Systému ESONA so závažnosťou „Nízka“ do 30 pracovných dní od ohlásenia Chyby Systému ESONA
- 2.19. Ak nie je možné odstrániť Chybu Systému ESONA vo vyššie uvedených lehotách, dohodnú si zmluvné strany primeranú lehotu na jej odstránenie.
- 2.20. Používateľ Objednávateľa je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pri odstránení Chyby Systému ESONA. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie potrebné na odstránenie chyby a prijať ďalšie opatrenia uľahčujúce odhalenie a odstránenie chyby a jej príčin.
- 2.21. Objednávateľ bude notifikovaný o zaevidovaní hlásenia a postupe pri odstraňovaní Chyby Systému ESONA až po jej odstránenie.

### 3. Zariadenia a služby na vyžiadanie, Služby na vyžiadanie

- 3.1. V prípade dodania Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie a poskytnutia Služieb na vyžiadanie má táto Zmluva povahu rámcovej zmluvy, ktorá v nasledovných odsekoch upravuje podmienky dojednávania dielčích zmlúv uzatváraných na základe Požiadavky Objednávateľa v zmysle odseku č. 3.2 Zmluvy.
- 3.2. Na základe požiadavky Objednávateľa na dodanie Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie podľa bodu e) odseku č. 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy Poskytovateľ vypracuje pre Objednávateľa Cenovú ponuku.
- 3.3. Na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie Služieb na vyžiadanie podľa vyžiadanie podľa bodu f) odseku č. 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy Poskytovateľ informuje Objednávateľa o rozsahu prácnosti (počet hodín) a celkovej cene, pričom zmluvne dohodnutá jednotková hodinová cena za hodinu prácnosti Služieb na vyžiadanie je uvedená v nasledujúcej tabuľke:

Služby na vyžiadanie	m.j.	Cena za m.j. <EUR>
Služby na vyžiadanie (napr. analýza a spracovanie údajov, konzultačné služby, dodatočné školenia, opakovaný import dát, špecifické úpravy a prispôsobenia Systému ESONA, atď.)	hod.	55

- 3.4. V prípade požiadavky Objednávateľa podľa bodu f) odseku č. 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy na špecifické úpravy a prispôsobenia Systému ESONA, ktoré nie sú reklamáciou podľa bodu c) odseku č. 10.6 Zmluvy a Prílohy č. 4 Zmluvy a ktoré sú nad rámec funkčnosti Systému ESONA špecifikovaného v používateľskej dokumentácii, môže Poskytovateľ zamietnuť požiadavku Objednávateľa. V tom prípade ho o zamietnutí takejto požiadavky bezodkladne informuje.
- 3.5. Podľa odseku č. 3.2 a odseku č. 3.3 Prílohy č. 3 Zmluvy Poskytovateľ postupuje aj vtedy, keď požiadavka spadajúca pod rozsah definovaný v odseku č. 2.12 Prílohy č. 2 Zmluvy vznikla iným spôsobom než hlásením Objednávateľa prostredníctvom Hotline služby.
- 3.6. Objednávateľ na základe podkladov od Poskytovateľa záväzne objednáva Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie alebo Služby na vyžiadanie formou objednávky (ďalej len „Objedávka“). Za Objedávku sa považuje aj požiadavka Objednávateľa definovaná v texte e-mailovej správy, ktorá bola doručená od oprávnenej osoby Objednávateľa uvedenej v odseku 1.2 Prílohy č. 1 Zmluvy a obsahuje:
- informáciu, že ide o Objedávku alebo Požiadavku,
  - označenie Objednávateľa,
  - meno a priezvisko oprávnenej osoby zamestnanca Objednávateľa, ktorá Objedávku vyhotovila,
  - špecifikáciu, požadované množstvo alebo rozsah a cenu Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie alebo Služieb na vyžiadanie,
  - spôsob a miesto, termín dodania Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie alebo poskytnutia Služieb na vyžiadanie.
- 3.7. Objednávateľ doručí Požiadavku Poskytovateľovi jedným z nasledovných spôsobov:
- písomne na adresu Poskytovateľa,
  - elektronicky podľa odseku č. 2.10 Prílohy č. 2 Zmluvy.
- 3.8. Poskytovateľ potvrdí prijatie Objedávky e-mailovou správou a pristúpi k jej spracovaniu. Dielčia zmluva vzniká potvrdením Objedávky povereným zamestnancom Poskytovateľa.
- 3.9. Ak Predávajúci potvrdí Objedávku iba v rozsahu časti objednaného množstva, alebo len niektorých položiek Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie alebo Služieb na vyžiadanie, má sa za to, že dielčia zmluva uzavretá nie je. V takom prípade sa také potvrdenie považuje za protinávrh Poskytovateľa, s ktorým musí súhlasiť aj Objednávateľ.
- 3.10. Potvrdenie Objedávky s inou nepodstatnou zmenou nie je považované za protinávrh a za splnenia prípadných ďalších podmienok nebráni vzniku dielčej zmluvy už týmto Potvrdením Objedávky.
- 3.11. Spôsob a termín fakturácie, dodanie Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie, alebo poskytnutie Služieb na vyžiadanie je rôzny podľa druhu Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie, alebo Služieb na vyžiadanie:



Druh	Zariadenia a príslušenstvo na vyžiadanie	Služby na vyžiadanie v rozsahu viac ako 1 človekoden pracovnosti	Služby na vyžiadanie v rozsahu do maximálne 1 človekoden pracovnosti
Spôsob fakturácie	Jednorazovo osobitnou faktúrou	Jednorazovo osobitnou faktúrou	Mesačne na základe akceptovaného mesačného výkazu
Potvrdenie o poskytnutí	Odobzdávací protokol	Akceptačný protokol	Mesačný výkaz
Termín fakturácie	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu odovzdávacieho protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia odovzdávacieho protokolu	Právo fakturovať vznikne dňom podpisu akceptačného protokolu a prílohou faktúry musí byť kópia akceptačného protokolu	Faktúru je Poskytovateľ oprávnený vystaviť až po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca, za ktorý je faktúra vystavená. Prílohou faktúry musí byť kópia mesačného výkazu.

- 3.12. Mesačný výkaz vypracuje Poskytovateľ do 7 pracovných dní po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi aspoň jednu Službu na vyžiadanie v rozsahu do maximálne 1 človekodňa pracovnosti. Mesačný výkaz do 7 pracovných dní po ukončení kalendárneho mesiaca pošle na e-mail Objednávateľa uvedený v odseku č.1.2 Prílohy č. 1 Zmluvy. Objednávateľ vyjadří s uvedeným mesačným výkazom súhlas alebo nesúhlas najneskôr päť pracovných dní od jeho doručenia, a to na e-mail Poskytovateľa uvedený v odseku č. 1.1 Prílohy č. 1 Zmluvy. Ak sa Objednávateľ vo vyššie uvedenej lehote nevyjadří, považuje sa Mesačný výkaz Objednávateľom za odsúhlasený. V prípade nesúhlasného stanoviska a nevyriešenia nesúladu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom do 30 dní, Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy bez následkov odstúpiť v zmysle odseku č. 16.4 Zmluvy.

#### 4. Reklamačný poriadok

- 4.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup Poskytovateľa v prípade uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady Zariadení a príslušenstva ako aj Zariadení a príslušenstva na vyžiadanie (ďalej len „Tovary“) zo strany Objednávateľa (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- 4.2. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi zmluvnú záruku za akosť Tovarů (ďalej len „Záruka“) na základe zákona č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) spôsobom, v rozsahu, so záručnou dobou, obsahom a za podmienok vyplývajúcich pre zodpovedajúcu záruku z tohto Reklamačného poriadku.
- 4.3. Objednávajúci potvrdzuje, že sa zoznámil s Reklamačným poriadkom Poskytovateľa. Objednávateľ prevzatím Tovarů od Poskytovateľa súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.
- 4.4. Ako doklad o záruke slúži nákupný doklad (faktúra), odovzdávací protokol, alebo samostatný záručný list, ak ho na daný Tovar Poskytovateľ Objednávateľovi vystavil.
- 4.5. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Tovarů podľa bodu c) odseku č. 10.6 Zmluvy.
- 4.6. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady týkajúce sa dodaného Tovarů, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné podmienky.

#### Dĺžka záruky (záručná doba)

- 4.7. Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje Záručný list dotknutého Tovarů inak, dĺžka záručnej doby (záruka za akosť tovarů) je 12 mesiacov od kúpy Tovarů Objednávateľom - podnikateľom.
- 4.8. Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania Tovarů, t. j. odo dňa podpísania preberacieho protokolu Kupujúcim V prípade, že Tovar nie je prevzatý osobne, rozumie sa prevzatím Tovarů okamih jeho odovzdania prvému prepravcovi.
- 4.9. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Objednávateľ nemohol používať Tovar z dôvodu záručnej opravy Tovarů. V prípade odôvodneného zamietnutia reklamácie Tovarů podľa odseku č. 4.34 Prílohy č. 4 Zmluvy sa záručná doba nepredlžuje.
- 4.10. Ak bola reklamácia vybavená výmenou Tovarů, začne od prevzatia nového Tovarů plynúť nová záručná doba.

#### Záručné podmienky

- 4.11. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním.
- 4.12. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením, znečistením Tovarů alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby, používaním Tovarů v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa Tovar bežne používa. Záruka sa nevzťahuje tiež na škody vzniknuté v dôsledku živelnej udalosti, násilného poškodenia, poveternostných podmienok alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach. Záruka sa tiež nevzťahuje na Tovar, ktorý javí známky násilného odstránenie ochranného krytu.
- 4.13. Záruka sa nevzťahuje na úbytok kapacity batérie, ani na jej úplnú stratu spôsobenú bežným opotrebením a dobou používania. Výrobnou vlastnosťou predávanej batérie je schopnosť zachovať si rovnakú akosť ako v čase predaja len po dobu šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania, pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirodzeného opotrebenia, čo nie je považované za vadu batérie. Na tento účel sa považuje dátum predaja zariadenia, ktorého súčasťou je aj batéria, za začiatok užívania batérie.
- 4.14. Záruka sa uplatňuje pokiaľ bol Tovar inštalovaný a používaný v zhode s návodom na použitie a spôsobom, ktorý zodpovedá normálnemu používaniu výrobku.
- 4.15. Pokryté zárukou sú vady materiálu ako napríklad deštrukcia elektronických súčiastok a chyby spracovania ako napríklad poškodenie spôsobené nesprávnym zaskrutkovaním skrutiek, chyby spôsobené studenými spojmi, alebo nesprávne načítanie firmvéru.
- 4.16. Záruka sa nevzťahuje na nepatrné odchýlky požadovanej akosti Tovarů, ktoré sú pre hodnotu a úžitkové vlastnosti Tovarů nepodstatné, ako ani na Tovar, ktorý je čiastočne alebo úplne rozobratý, ak to jeho povaha a účel použitia neumožňuje.

4.17. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia tovaru vzniknuté:

- a) opotrebovaním Tovarů spôsobené jeho obvyklým používaním ako sú napríklad bežné opotrebenie krytu, tlačidiel, nabíjacieho zariadenia a drobné povrchové poškodenia.
- b) mechanickým poškodením Tovarů ako sú napríklad poškodený, rozbitý alebo prasknutý displej alebo kryt,
- c) kontamináciou a prienikom kvapaliny spôsobenej použitím zariadenia nekompatibilným s uvedenou ochranou IP,
- d) používaním Tovarů v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu, pre ktoré je Tovar Poskytovateľom určený,
- e) použitím nesprávneho alebo chybného montážneho zariadenia, resp. náradia, neodbornou montážou alebo inštaláciou, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté,
- f) zlou obsluhou, neodborným, alebo neprímeraným zaobchádzaním a obsluhou, ktoré sú v rozpore s účelom použitia Tovarů.
- g) pokusmi o opravu alebo úpravu vykonané neoprávneným personálom, prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov zákazníkom,
- h) nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v návode alebo všeobecnými zásadami,
- i) elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje),
- j) prírodnou katastrofou alebo vyššou mocou.

4.18. Záruka sa nevzťahuje na príslušenstvo a doplnky Tovarů, ako napr. batérie, káble, remienok či nabíjacie adaptéry, nity.

4.19. Záruku nie je možné uplatniť na Tovar s porušenými ochrannými pečatami, informatívnymi nálepkami alebo sériovými číslami.

4.20. V Záručnom liste pre daný Tovar môžu byť záručné podmienky rozšírené alebo detailnejšie vymedzené.

4.21. Poskytovateľ negarantuje plnú kompatibilitu predaných Tovarů s inými Tovarimi, ktoré neboli explicitne uvedené v Zmluve alebo inej dokumentácii, neboli schválené pracovníkmi Poskytovateľa, alebo ktorých funkčnosť nebola Objednávateľom výslovne požadovaná pri zadávaní Objednávky.

#### **Spôsob uplatnenia reklamácie**

4.22. Objednávateľ si uplatňuje právo na reklamáciu Tovarů prostredníctvom elektronickej pošty: podpora@esona.sk, alebo písomným oznámením zaslaným poštou na adresu sídla Poskytovateľa. V oznámení reklamácie podľa tohto odseku Objednávateľ uvedie:

- a) fotokópiu Záručného listu, ak bol dodaný Poskytovateľom
- b) číslo daňového dokladu/faktúry (zaslať aj fotokópiu),
- c) presný názov výrobku a jeho špecifikáciu,
- d) výrobné číslo, ktoré môže byť uvedené v záručnom liste, na krabici či na samotnom Tovare,
- e) záznam s podrobným popisom závady a podrobným popisom podmienok, pri ktorých sa závada prejavuje,
- f) prípadnú fotodokumentáciu.

4.23. Po takomto zaslaní reklamácie, Objednávateľ vyčká na pokyny Poskytovateľa o ďalšom postupe.

4.24. Poskytovateľ najneskôr do 5 pracovných dní posúdi, či je potrebné, aby Objednávateľ predložil Tovar Poskytovateľovi, alebo pracovníci Poskytovateľa posúdia Tovar priamo na mieste (napr. na vozidle, na nádobe).

4.25. Ak Poskytovateľ vyzve Objednávateľa na predloženie Tovarů na reklamáciu, Objednávateľ môže reklamovaný Tovar zaslať Poskytovateľovi poštou alebo kuriérskou službou na adresu sídla Poskytovateľa, ak sa nedohodne Poskytovateľ s Objednávateľom inak. Reklamovaný Tovar zaslaný na dobierku Poskytovateľovi, Poskytovateľ nepreberá. Náklady na dopravu reklamovaného Tovarů späť Objednávateľovi po vybavení reklamácie budú v prípade uznania reklamácie uhradené Poskytovateľom. Objednávateľ je povinný Tovar zasielaný na reklamáciu zabaliť do vhodného a dostatočne pevného obalu, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy. Reklamačné konanie v tomto prípade začína dňom prijatia Tovarů servisným oddelením Poskytovateľa, nie dátumom odoslania reklamovaného Tovarů na prepravu.

- 4.26. Ak Poskytovateľ vyhodnotí potrebu posúdenia Tvaru pracovníkmi Poskytovateľa priamo na mieste, je Objednávateľ povinný poskytnúť súčinnosť a sprístupniť reklamovaný Tvar pracovníkom Poskytovateľa v predom dohodnutom termíne. Reklamačné konanie v tomto prípade začína dňom posúdenia Tvaru pracovníkmi Poskytovateľa na mieste.
- 4.27. Objednávateľ je povinný v prípade zistenia poruchy Tvaru reklamáciu bezodkladne uplatniť u Poskytovateľa.
- 4.28. Objednávateľ je povinný sprístupniť dodaný Tvar Poskytovateľovi alebo jeho zmluvnému partnerovi na nevyhnutný čas posúdenia, opravy a výmeny Tvaru.

### Spôsob vybavenia reklamácie

- 4.29. Poskytovateľ zabezpečí posúdenie poruchy a informuje Objednávateľa o spôsobe vybavenia reklamácie najneskôr do 10 pracovných dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tvaru, najneskôr do 90 dní odo dňa začatia reklamačného konania.
- 4.30. Poskytovateľ ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- odovzdaním opraveného Tvaru,
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny Tvaru formou vystavenia dobropisu, kedy Poskytovateľ vystaví Odberateľovi dobropis na dohodnutú cenu,
  - odovzdaním nového Tvaru vymeneného za reklamovaný Tvar,
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie Tvaru.
- 4.31. Odovzdanie opraveného Tvaru: Ak ide o vadu Tvaru, ktorú je možné odstrániť, Poskytovateľ vadu odstráni. Odstrániteľnou vadou je vada Tvaru, ktorej odstránením neutrpi vzhľad, funkcia a akosť Tvaru.
- 4.32. Vyplatenie primeranej zľavy z ceny Tvaru formou vystavenia dobropisu: Pokiaľ nie je možné vadu Tvaru odstrániť a povaha vady nebráni obvyklému užívaniu Tvaru, môže sa Poskytovateľ s Objednávateľom dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade poskytnutia zľavy nie je možné neskôr Túto vadu opätovne reklamovať.
- 4.33. Odovzdanie nového Tvaru vymeneného za vadný Tvar: Ak ide o vadu Tvaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tvar mohol riadne užívať, má Objednávateľ právo na výmenu Tvaru za Tvar s rovnakými vlastnosťami alebo podobnými vlastnosťami. Ak ide o vadu Tvaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tvar mohol riadne užívať, a zároveň Poskytovateľ nevie zabezpečiť výmenu Tvaru za Tvar s rovnakými vlastnosťami alebo podobnými vlastnosťami, môže Objednávateľ odstúpiť od Zmluvy bez uhradenia Zmluvnej pokuty podľa bodu c) odseku č.16.4. Zmluvy.
- 4.34. Odôvodnené zamietnutie reklamácie Tvaru: Ak sa pri vybavovaní reklamácie zistí, že príčinou problémov nie je reklamovaný Tvar, ale nedodržanie záručných podmienok alebo uplynula záručná doba Tvaru, bude reklamácia zamietnutá. Poskytovateľ má taktiež právo zamietnuť Tvar na reklamáciu v prípadoch, kedy reklamovaný Tvar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné prevzatie Tvaru do reklamačného procesu alebo keď Tvar nebol v primeranej lehote Objednávateľom opakovane sprístupnený na posúdenie pracovníkom Poskytovateľa. Poskytovateľ zamietne reklamáciu, keď Objednávateľ pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky požadované doklady, prípadne tieto doklady nie sú čitateľné alebo odovzdávaný Tvar nie je kompletný.
- 4.35. V prípade, že Objednávateľ súhlasí s platenou opravou, bude táto oprava Tvaru zo strany Poskytovateľa zabezpečená, za podmienok, že Poskytovateľ je schopný takúto opravu zabezpečiť. Postupovať sa bude ako keď ide o Službu na vyžiadanie podľa postupu a pravidiel uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy.
- 4.36. Doručenie opraveného alebo nového Tvaru späť k zákazníkovi po uznaní reklamácie, zabezpečuje Poskytovateľ na svoje náklady.
- 4.37. Tvar predložený k reklamácie bude testovaný iba na vadu uvedenú Objednávateľom v reklamačnom oznámení s popisom poruchy. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené Objednávateľom.
- 4.38. V prípade neoprávnenej reklamácie hradí Objednávateľ Poskytovateľovi náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrením funkčnosti Tvaru, so zistením neoprávnenej reklamácie a to vrátane nákladov, ktoré vznikli tretím stranám podieľajúcim sa na prešetrení reklamácie.