

SERVISNÁ ZMLUVA

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení medzi zmluvnými stranami:

1. Zmluvné strany

1.1. Objednávateľ : Komunálny podnik Bratislavy, skrátené KPB

Sídlo : Technická 6, 821 04 Bratislava
Zastúpená : Mgr. Ing. Robert Molnár, riaditeľ
Zástupca pre veci technické :
IČO : 54656885
IČ DPH : SK2121768484
DIČ : 2121768484
Bankové spojenie : Československá obchodná banka, a.s.
Číslo účtu : SK04 7500 0000 0002 2509 3033
SWIFT (BIC) :
IBAN :

Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri, oddiel , vložka č..
ďalej len "Objednávateľ"

1.2. Zhotoviteľ : Qintec a.s.

Sídlo : Priemyselná 5/C, 917 01 Trnava, Slovensko
Zastúpený: : Rastislav Barčák, predseda predstavenstva
IČO : 36738964
DIČ : 2022324887
IČ DPH : SK2022324887
Bankové spojenie : Tatrabanka
Číslo účtu : 2622805662/1100
SWIFT (BIC) : TATRSKBX
IBAN : SK3011000000002622805662

Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sa, vložka č.
10643/T ďalej len "Zhotoviteľ"

2. Definície, pojmy a použité skratky

2.1. Jednotlivé pojmy uvedené v tejto zmluve majú pre účely tejto zmluvy nasledovný význam:

Servisné práce – označujú všetky činnosti, ktoré sú na základe dohody zmluvných strán predmetom záväzku Zhotoviteľa.

Servisný úkon – znamená konkrétny úkon alebo súbor úkonov Zhotoviteľa v rámci vykonávania servisných prác, ktorý je samostatne definovateľný.

Zariadenia – označujú technické zariadenia alebo systémy, na ktorých sa servisné práce vykonávajú, alebo ktorých sa servisné práce podľa tejto zmluvy bezprostredne týkajú. Ide o súbor technických zariadení a systémov skladajúcich sa z HW a SW, vrátane licencií.

Vykonanie servisných prác – označuje realizáciu jednotlivých servisných úkonov a prípadných materiálových, licenčných dodávok, ktoré sú spojené s identifikáciou vzniknutej vady, navrhnutím rozsahu servisných prác, s ich uskutočnením a s uvedením zariadenia do bezchybného stavu.

Miesto plnenia – označuje každé miesto, na ktorom je Zhotoviteľ povinný vykonať servisné práce, a ktoré je definované v tejto zmluve alebo s servisnom tikete pre nahlásenie servisných úkonov (ďalej len „Tiket“).

Cena – znamená celkovú cenu servisných prác definovanú v čl. 9 tejto zmluvy.

Konzultačná činnosť – označuje poradenskú a konzultačnú činnosť poskytnutú Zhotoviteľom na základe požiadavky Objednávateľa nad rámec dohodnutých servisných prác.

Údržba – označuje servisné úkony vykonávané Zhotoviteľom v rámci servisných prác, ktoré sú potrebné pre riadne zachovanie požadovanej funkčnosti a výkonu zariadenia.

Záručná oprava – znamená servisné práce, ktoré Zhotoviteľ vykonáva na základe dohody o záruke s Objednávateľom, spravidla bezplatne alebo podľa konkrétnej dohody o rozsahu záruky.

Rekonfigurácia – označuje odborné činnosti súvisiace s prenastavením alebo preprogramovaním zariadenia t.j. so zmenou jeho existujúcich parametrov a nastavenia.

Reload – označuje odborné činnosti súvisiace so znovuzavedením operačného systému zariadení a východným nastavením programového vybavenia pre znovuuvedenie do prevádzky.

Upgrade – aplikácia novej verzie softvéru.

Update – aplikácia všeobecne dostupnej súhrnnej opravy softvéru.

Reakčná doba – časový interval plynúci od nahlásenia poruchy Objednávateľom do začatia servisných prác Zhotoviteľa potrebných na jej odstránenie.

Helpdesk – označuje odborné činnosti súvisiace s konzultáciami otázok Objednávateľa v súvislosti s prevádzkou zariadení poskytované v reálnom čase,

Mimozáručná oprava – znamená servisné práce, ktoré Zhotoviteľ vykonáva na zariadeniach, ku ktorým zmluvne neprebral záruku, alebo ich záruka už uplynula.

Náhradné diely – označuje časti systému (moduly), slúžiace k náhrade vadných, resp. poškodených častí zariadení.

Zodpovedný zástupca Objednávateľa – pracovník Objednávateľa uvedeného ako Zástupca Objednávateľa pre veci technické, podľa bodu 1.1 tejto zmluvy

Závažná porucha – predstavuje poruchu časti zariadenia, ovplyvňujúcu základnú funkčnosť systému alebo funkčnosť systému ako celku.

Menej závažná porucha – predstavuje poruchu, ktorá ovplyvňuje len limitovanú časť funkcií, resp. užívateľov zariadenia a nemá dopad na základnú funkčnosť systému alebo funkčnosť systému ako celku, napr. funkčné poruchy/rozdiely, ktoré ovplyvňujú menšinu používateľov alebo rozdiely v predpísaných funkciách.

3. Predmet zmluvy

- 3.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Zhotoviteľa vykonávať pre Objednávateľa servisné práce na zariadeniach Objednávateľa za podmienok stanovených v tejto zmluve.
- 3.2. Zhotoviteľ poskytuje servisné práce nasledujúcim spôsobom:
 - 3.2.1. Poskytovanie servisných prác v rozsahu 1 MD formou vzdialenej správy. Rozsah servisných prác je detailne špecifikovaný v Prílohe č. 1 k tejto zmluve – „Technická špecifikácia servisných prác“.
- 3.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať servisné práce riadne a včas a podľa podmienok definovaných v tejto zmluve.
- 3.4. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas vykonané servisné práce prevziať a zaplatiť Zhotoviteľovi dohodnutú cenu za ich vykonanie podľa podmienok definovaných v tejto zmluve.

4. Miesto plnenia

- 4.1. Miestom plnenia predmetu zmluvy podľa článku 3 bod 3.2 vykonávané z pracoviska Zhotoviteľa v Bratislave vzdialeným prístupom.
- 4.2. V prípade, že o to Objednávateľ požiada prostredníctvom Tiketu Zhotoviteľa, môže byť miesto plnenia predmetu zmluvy aj iné, ako je uvedené v bode 4.1 tohto článku.

5. Termín plnenia

- 5.1. Plnenie predmetu zmluvy podľa článku 3:
 - 5.1.1. bod 3.2.1 poskytuje Zhotoviteľ súvisle počas celej platnosti zmluvy.
 - 5.1.2. body 3.2.2 poskytuje Zhotoviteľ na základe objednávky vystavenej Objednávateľom, v rozsahu a termíne dohodnutom zmluvnými stranami v objednávke.

6. Povinnosti Zhotoviteľa

- 6.1. Zhotoviteľ je povinný vykonávať servisné práce na zmluvne dohodnutom mieste plnenia alebo na mieste individuálne dohodnutom v Tikete.
- 6.2. Zhotoviteľ je povinný včas požiadať o súčinnosť Objednávateľa, nevyhnutne potrebnú k plneniu predmetu zmluvy.
- 6.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje dodržať všetky interné pravidlá Objednávateľa, s ktorými bol preukázateľne oboznámený.
- 6.4. Zhotoviteľ urobí všetky potrebné opatrenia na to, aby v súvislosti s plnením predmetu zmluvy na pracoviskách Objednávateľa zaistil bezpečnosť svojich zamestnancov ako i bezpečnosť zamestnancov Objednávateľa.
- 6.5. Zhotoviteľ sa zaväzuje:
 - 6.5.1. dodržiavať právne predpisy na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP) a ochrany pred požiarom (PO); zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený,
 - 6.5.2. vykonávať iba servisné práce a obsluhovať iba zariadenia, ktoré sú určené špecifikáciou predmetu zmluvy a ktoré neohrozujú zamestnancov Objednávateľa,
 - 6.5.3. v súvislosti s plnením zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov Objednávateľa,
 - 6.5.4. plniť predmet zmluvy iba zamestnancami a osobami, konajúcimi v jeho mene, ktorým bol Objednávateľom udelený súhlas na vstup do jeho objektov,
- 6.6. Zhotoviteľ je povinný:
 - 6.6.1. vybaviť svojich zamestnancov viditeľným označením logom firmy dodávateľa
 - 6.6.2. zabezpečiť pohyb svojich zamestnancov a ďalších osôb, konajúcich v jeho mene len na pracoviskách a priestoroch súvisiacich s plnením predmetu tejto zmluvy,
- 6.7. neprerušiť výkon prác do doby obnovenia plnej funkčnosti zariadenia. V prípade komplikovaných servisných zásahov vyžadujúcich dlhšie časové obdobie, navrhne dočasné riešenie na obnovenie funkčnosti v obmedzenom rozsahu, ktoré po dohode s Objednávateľom zrealizuje. Následne bude pokračovať na obnovení plnej funkčnosti zariadenia.

6.8. uzavrieť s Objednávateľom Zmluvu o vzdialenom prístupe.

7. Povinnosti Objednávateľa

- 7.1. Objednávateľ je povinný zabezpečiť vzdialený prístup a pripraviť ho tak, aby Zhotoviteľ mohol servisné práce vykonať riadne a včas.
- 7.2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť prístup na miesto plnenia a jeho riadne pripravenie pre vykonanie servisných prác.
- 7.3. Objednávateľ je povinný v prípade potreby pri výkone servisných prác zabezpečiť súčinnosť iných dotknutých spoločností, ktoré majú vplyv na riadne a včasné vykonanie servisných prác. O dobu omeškania Objednávateľa s poskytnutím dohodnutej súčinnosti sa primerane predlžujú dohodnuté reakčné časy pre vykonanie servisných prác Zhotoviteľom.
- 7.4. Objednávateľ sa za účelom plynulého odstraňovania záručných porúch zaväzuje:
 - a) zabezpečiť Zhotoviteľovi prístup k zariadeniam,
 - b) umožniť vzdialený prístup na zariadenia zo servisného centra Zhotoviteľa, prostredníctvom zabezpečeného prepojenia cez sieť Internet. Pripojenie na sieť Internet si na svojej strane zabezpečuje Zhotoviteľ i Objednávateľ na vlastné náklady,
 - c) zabezpečiť riadne a včasné prevzatie servisných prác na to určeným pracovníkom.
- 7.5. Objednávateľ je povinný odovzdať Zhotoviteľovi všetky potrebné technické informácie a podklady a poskytnúť mu potrebnú súčinnosť v takom rozsahu, aby umožnil Zhotoviteľovi splniť všetky záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy.
- 7.6. Objednávateľ zodpovedá za to, že Zhotoviteľovi odovzdané informácie a podklady sú bez technických, právnych a obsahových väd.

8. Spôsob poskytovania servisných prác

- 8.1. Servisné práce definované v článku 3 bod 3.2.1. budú poskytované počas platnosti tejto zmluvy a ich vykonanie bude realizované na základe oznámenia (požiadavky) zo strany Objednávateľa, spôsobom uvedeným v článku 14 tejto zmluvy. Objednávateľ je povinný riadne vyplniť všetky položky uvedeného Tketu tak, aby Zhotoviteľovi bolo zrejmé predovšetkým miesto plnenia, druh poruchy (vady). V prípade nahlasovania poruchy Objednávateľ vo svojej požiadavke definuje, či ide o závažnú, alebo menej závažnú poruchu podľa definícií v čl. 2 bode 2.1.
- 8.2. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek požiadať Zhotoviteľa o zmenu rozsahu poskytovaných servisných prác v zmysle čl. 3 bodu 3.2.1 podľa jeho aktuálnych potrieb. Objednávateľ je povinný prostredníctvom zodpovedného pracovníka Objednávateľa predložiť Zhotoviteľovi písomnú požiadavku na zmenu rozsahu servisných prác minimálne 30 dní pred požadovaným dňom zmeny. Zhotoviteľ sa zaväzuje akceptovať požiadavku Objednávateľa na zmenu rozsahu servisných prác a bezodkladne mu písomne poslať potvrdenie o tejto skutočnosti. Zmenu rozsahu servisných prác je možné vykonať len k 1. dňu kalendárneho mesiaca.
- 8.3. Doplnkové servisné práce definované v článku 3 bod 3.2.2. budú poskytované počas platnosti tejto zmluvy na základe písomnej objednávky vystavenej Objednávateľom.
- 8.4. Požiadavky na servisné práce súvisiace s odstraňovaním porúch vykonáva Zhotoviteľ na základe požiadavky zodpovedného pracovníka Objednávateľa, uvedenej v Tikete. Servisné práce sú vykonávané v nasledovaných fázach:
 - 8.4.1. oznámenie požiadavky pre vykonanie servisných prác Objednávateľom prostredníctvom Tketu a potvrdenie prijatia požiadavky na servisný zásah servisným centrom Zhotoviteľa na kontaktné miesto Objednávateľa,
 - 8.4.2. vzdialená diagnostika a analýza poruchy, vzdialené odstránenie poruchy,
 - 8.4.3. v prípade, ak nie je možné diagnostikovať alebo odstrániť poruchu na diaľku, príchod určeného pracovníka Zhotoviteľa na miesto plnenia a identifikácia poruchy zariadenia, vykonanie servisných prác Zhotoviteľom,
 - 8.4.4. prevzatie vykonaných servisných prác zodpovedným pracovníkom Objednávateľa, potvrdenom v Protokole o odovzdaní a prevzatí servisných prác.

- 8.5. Požiadavky na servisné práce nesúvisiace s odstraňovaním porúch vykonáva Zhotoviteľ na základe písomnej požiadavky zodpovedného pracovníka Objednávateľa, uvedenej v Tikete. Servisné práce sú vykonávané v nasledovaných fázach:
 - 8.5.1. oznámenie požiadavky pre vykonanie servisných prác Objednávateľom spôsobom uvedeným v čl. 14 tejto zmluvy,
 - 8.5.2. príchod určeného pracovníka Zhotoviteľa na miesto plnenia a vykonanie servisných prác Zhotoviteľom,
 - 8.5.3. prevzatie vykonaných servisných prác zodpovedným pracovníkom Objednávateľa, potvrdenom v Protokole o odovzdaní a prevzatí servisných prác.
- 8.6. Objednávateľ berie na vedomie, že identifikácia poruchy zariadenia podľa bodu 8.4.3 môže v odôvodnených prípadoch trvať dlhšie, a to aj napriek riadnemu prístupu zo strany Zhotoviteľa. V takomto prípade je Zhotoviteľ povinný písomne odôvodniť omeškanie v Protokole o odovzdaní a prevzatí servisných prác.
- 8.7. V prípade, že počas vykonávania servisných prác Zhotoviteľ identifikuje ďalšie poruchy zariadení a potrebu výkonu servisných prác nad požadovaný rozsah, je povinný o tom bez meškania informovať Objednávateľa a dohodnúť sa na spôsobe ich vykonania.

9. Cena za vykonanie servisných prác a platobné podmienky

- 9.1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za vykonanie servisných prác je určená dohodou zmluvných strán v nasledovnej výške:
 - 9.1.1. pre servisné práce uvedené v bode 3.2.1. **875,00€ bez DPH**. K cene bude uplatnená DPH v zmysle platných právnych predpisov.
 - 9.1.2. V prípade, že Zhotoviteľ bude vykonávať servisné práce mimo pracoviska Zhotoviteľa podľa bodu 4.1. tejto zmluvy, je Zhotoviteľ oprávnený účtovať Objednávateľovi objektívne náklady pre nutné pre vykonanie servisného zásahu vrátane dopravných nákladov vo výške 0,50€ za km.
- 9.2. V uvedenej cene v zmysle bodu 9.1. sú zahrnuté update SW aplikácií (v rámci vzdialeného prístupu) a výkony všetkých servisných činností v rozsahu podľa Prílohy č. 1 k tejto zmluve.
- 9.3. Cena v zmysle bodu 9.1 je splatná na základe faktúry vystavenej Zhotoviteľom vždy za predchádzajúci mesiac, splatnosťou 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi v prospech účtu Zhotoviteľa.
- 9.4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti požadované príslušnými právnymi predpismi.
- 9.5. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa tejto zmluvy, Objednávateľ je oprávnený faktúru vrátiť bez zaplatenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie celá znovu odo dňa doručenia opravenej (novej) faktúry.
- 9.6. Bankové spojenie Zhotoviteľa vo forme IBAN + SWIFT (BIC) uvedené na faktúre musí byť zhodné s bankovým spojením dohodnutým v zmluve. V opačnom prípade je kupujúci oprávnený uhradiť fakturovanú sumu na bankové spojenie, uvedené na faktúre, pričom v takom prípade nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá môže Zhotoviteľovi, v dôsledku nesprávne adresovanej úhrady vzniknúť.
- 9.7. Faktúry budú vystavené v mene EUR.
- 9.8. Úhrada záväzkov oboch zmluvných strán bude vykonaná v mene EUR.
- 9.9. Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike s vylúčením možnosti daňovej povinnosti za obchodného partnera.
- 9.10. Bankové poplatky dlžníka znáša dlžník, bankové poplatky veriteľa znáša veriteľ.
- 9.11. Obe zmluvné strany vylučujú postúpenie pohľadávky/záväzku bez predchádzajúcej písomnej dohody.

10. Odovzдание a prevzatie servisných prác

- 10.1. Po vykonaní servisných prác vyzve Zhotoviteľ Objednávateľa ku skúške funkčnosti servisovaného zariadenia a na jeho prevzatie do prevádzky, pričom Objednávateľ a Zhotoviteľ sú povinní podpísať Protokol o odovzdaní a prevzatí servisných prác.
- 10.2. Osobami oprávnenými podpísať Protokol o odovzdaní a prevzatí servisných prác sú za Zhotoviteľa technický pracovník, ktorý servisné práce vykonal a za Objednávateľa

zodpovední pracovníci uvedení v článku 14. bod 14.3.2. Pracovníci Objednávateľa oprávnení podpísať Protokol o odovzdaní a prevzatí servisných prác, musia byť prítomní na mieste výkonu servisného zásahu, pokiaľ je vykonávaný osobne technikom Zhotoviteľa. V prípade, že zariadenie bude prevádzkyschopné a do 2 pracovných dní po písomnej výzve Zhotoviteľa nepríde zo strany Objednávateľa k podpisu Protokolu o odovzdaní a prevzatí servisných prác, alebo k uvedeniu relevantných dôvodov jeho nepodpísania, považuje sa nečinnosť Objednávateľa za súhlas so znením Protokolu o odovzdaní a prevzatí servisných prác, za riadne prevzatie zariadenia do prevádzky a uznanie servisných prác v plnom rozsahu. Za relevantné dôvody neprevzatia servisných prác sa považujú vady v zmysle § 560 a nasl. Obchodného zákonníka, a to najmä neobnovenie plnej funkčnosti zariadenia.

11. Záručné podmienky

- 11.1. Zhotoviteľ poskytuje záruku na vykonané servisné práce v rozsahu 6 mesiacov. Záručná doba plynie odo dňa protokolárneho prevzatia konkrétnych servisných prác a dodaných náhradných dielov Objednávateľom v zmysle čl. 10 tejto zmluvy.
- 11.2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že po dobu trvania záruky zabezpečí vlastnými kapacitami bezplatné odstránenie všetkých väd vykonaných servisných prác, ktoré spadajú pod záruku. Odstránením väd sa rozumie predovšetkým bezplatný výkon činností potrebných na uvedenie zariadenia do plne funkčného (bezporuchového) stavu, prípadne bezplatná výmena náhradných dielov, ak boli tieto dodávané v rámci servisných prác Zhotoviteľom.
- 11.3. Neodbornosť, alebo chybnú obsluhu zariadenia alebo servisných prác v záruke posudzuje komisia zložená paritne z kompetentných zástupcov Objednávateľa aj Zhotoviteľa. V prípade vzniku takejto skutočnosti spíše komisia protokol, ktorý bude presne definovať vady a taktiež príčinu zavinenia, pokiaľ je možné i pracovníka zo strany Objednávateľa alebo Zhotoviteľa, ktorý takúto skutočnosť zavinil.
V prípade, že uvedená komisia nebude z dôvodov rozdielneho technického stanoviska schopná definovať vady a príčiny zavinenia, bude prizvaný na vyriešenie danej situácie znalec z príslušného odboru, pričom náklady na znalca uhradia zmluvné strany rovnakým pomerom. Obe zmluvné strany prehlasujú, že sa podriadia stanovisku znalca.

12. Platnosť, účinnosť zmluvy a možnosti jej ukončenia

- 12.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s platnosťou odo dňa jej podpisu oboma stranami, pričom Objednávateľ i Zhotoviteľ sú oprávnení ukončiť jej platnosť, a to formou písomnej výpovede bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 3 mesiace. Výpovedná lehota začne plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po jej doručení druhej zmluvnej strane.
- 12.2. V prípade porušenia zmluvných povinností je ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená odstúpiť od zmluvy, ak k náprave porušenia nedôjde ani po uplynutí primeranej lehoty, poskytnutej druhou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia. Odstúpenie od zmluvy nadobúda účinky doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

13. Ochrana dôverných informácií

- 13.1. Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia zmluvy môžu oni alebo ich zamestnanci či zmluvní partneri, získať vedomou činnosťou druhej a/alebo tretej zmluvnej strany alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám tejto druhej a/alebo tretej zmluvnej strany.
- 13.2. Dôvernou informáciou sa rozumie informácia, ktorú označuje zmluvná strana, ktorá informáciu poskytuje, ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa jej výskumu, vývoja, obchodných údajov, osobných údajov zamestnancov alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológií, vlastnených zmluvnou stranou, vrátane know – how.
- 13.3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto zmluvou. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený na tých zamestnancov zmluvnej strany, ktoré tieto informácie potrebujú poznať na účely a v rozsahu, vymedzenom touto zmluvou. Zmluvné

strany sú povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle tejto zmluvy prevzali všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení tejto Zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je príslušná zmluvná strana povinná preukázať písomným oznámením, ak ju o to druhá zmluvná strana požiada.

- 13.4. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmému významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
- 13.5. Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenia tejto zmluvy, pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu zmluvnej strany, ktorá tieto informácie poskytla.

14. Oznamy a vzájomná komunikácia zmluvných strán

- 14.1. Zmluvné strany sa dohodli, že požiadavky na vykonanie servisných prác budú oznamované telefonicky alebo elektronickou poštou alebo vyplnením servisného tiketu pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- 14.2. Všetky ostatné potvrdenia, zmeny, oznamy, akékoľvek iné požiadavky, súhlasy, reklamácie, prípadne iná komunikácia zmluvných strán (ďalej len "požiadavky") vyplývajúce z tejto zmluvy budú uskutočňované:
- 14.2.1. písomnou formou, t.j. na účely tejto zmluvy elektronickou poštou.
- 14.2.2. budú adresované na nižšie uvedené kontaktné údaje zmluvných strán, e-mailové adresy osôb zodpovedných za vzájomnú komunikáciu.
- 14.3. Zmluvné strany si navzájom oznamujú svoje adresy a kontaktné osoby pre uvedené zmluvné úkony:
- 14.3.1. kontaktné údaje na strane Zhotoviteľa :

Sídlo:
Qintec a.s.
Priemyselná 5/C
917 01 Trnava

kontaktné číslo na Servisné centrum: +421 911 746 836
email: support@qintec.sk

zodpovedná osoba za Servisné centrum: Ing. Tomáš Bezák, PhD.
tel.: +421 911 746 836

14.3.2. kontaktné údaje na strane Objednávateľa :

Sídlo:
Komunálny podnik Bratislavy, skrátene KPB
Technická 6
821 04 Bratislava

kontaktné čísla na Stredisko údržby komunikácií: +421 902 972 363
email: marek.szabo@kp.bratislava.sk

zodpovedná osoba pre hlásenie technických porúch: Karol Pomšár
karol.pomsar@kp.bratislava.sk
+421 902 456 715

zodpovedná osoba pre preberanie servisných prác: Peter Klašovec

peter.klasovec@kp.bratislava.sk
+421 904 554 498

- 14.4. Zmluvné strany sa dohodli, že za riadne doručení požiadavku sa považuje iba tá, ktorá je preukázateľná prostredníctvom odoslaného potvrdenia Zhotoviteľa a bola zadaná podľa bodu 14.1.
- 14.5. Za účelom vyhnutia sa akýchkoľvek omylov a problémov, ktoré by mohli vzniknúť pri doručovaní, je Objednávateľ povinný každú požiadavku na výkon servisných prác nahlásiť Zhotoviteľovi aj telefonicky, na kontaktnom čísle Zhotoviteľa, a to paralelne s vy písomnej požiadavky.
- 14.6. Požiadavky Objednávateľa, zadané počas pracovnej doby Zhotoviteľa (8.00 - 16.30 hod.), Zhotoviteľ potvrdí do 1 hodiny. Požiadavky zadané v mimopracovnej dobe Zhotoviteľ potvrdí do 1 hodiny.
- 14.7. Reakčná doba Zhotoviteľa sa stanovuje na 1 hodinu a začína plynúť od termínu nahlásenia požiadavky v zmysle bodu 14.1.
- 14.8. Akákoľvek zmena poverených zodpovedných osôb musí byť urobená písomným oznamom formou emailu s doručenkou, kde strana, ktorá vykonala zmenu musí najneskôr do 3 pracovných dní oznámiť nové údaje a skutočnosti. Druhá zmluvná strana musí potvrdiť obdržanie takéhoto oznamu.

15. Záverečné ustanovenia

- 15.1. Právne vzťahy, pokiaľ nie sú upravené touto zmluvou, riadia sa ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi právneho poriadku SR.
- 15.2. Táto zmluva, vrátane príloh, môže byť menená alebo doplňovaná len po vzájomnej dohode zmluvných strán, formou písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 15.3. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch a nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami .
- 15.4. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy :
Príloha č. 1 – Technická špecifikácia servisných prác

Objednávateľ

Zhotoviteľ

V Bratislave dňa

V Bratislava dňa

Technická špecifikácia servisných prác.

1. Nahlasovanie požiadaviek : 24 hodín denne, 7 dní v týždni.
Telefonická technická asistencia (Helpdesk): 8 hodín, 5 dní v týždni
2. Pohotovosť pre prípad závažnej poruchy: 24 hodín denne, 7 dní v týždni, reakčná doba 1 hodina od nahlásenia.
3. Poskytnutie serverovej infraštruktúry pre prevádzku aplikácie s dostupnosťou minimálne 99,45% vrátane zálohovania dát.
4. Rozsah predplatených servisných prác: 1MD/mesiac formou vzdialenej správy – znalostná úroveň pracovníka – Principal.
5. Konzultačné služby môžu byť čerpané z rozsahu predplatených servisných prác. Pre ich čerpanie platia nasledovné podmienky:
 - a) konzultačné služby budú poskytované v režime 8x5 t.j. počas pracovných dní a počas pracovných hodín od 9:00 - 17:00
 - b) požiadavka na poskytnutie konzultačných služieb musí byť zaslaná 3 pracovné dni pred požadovaným termínom poskytnutia konzultačných služieb
 - c) pre čerpanie poskytovania konzultačných služieb sa použije sadzba 0,5 MD za každý začatý 0,5MD

Špecifikácia servisných prác

1.1 Zmeny, doplnenia, diagnostika konfigurácii zariadení, konzultácie, dizajn, návrhy – vzdialená správa

Správa vzdialeným prístupom v rozsahu 1 predplateného dňa mesačne.

1.2 Údržba

Diaľková údržba a oprava systému:

- závažné poruchy s 1 hodinovou reakčnou dobou a s predpokladanou dobou odstránenia poruchy do 8 hodín od nahlásenia.
- menej závažné poruchy s 1 hodinovou reakčnou dobou a s predpokladanou dobou odstránenia poruchy do 24 hodín od nahlásenia.

1.3 Osobná návšteva technika na lokalite

pre zariadenie v lokalite Bratislava

- v prípade závažnej poruchy s 8 hodinovou reakčnou dobou - v prípade menej závažnej poruchy s 24 hodinovou reakčnou dobou

pre zariadenia mimo lokalitu Bratislava

- v prípade závažnej poruchy s 8 hodinovou reakčnou dobou - v prípade menej závažnej poruchy s 24 hodinovou reakčnou dobou