

Zmluva o poskytovaní servisných služieb č. SLS-100212

I. Zmluvné strany

1. Odberateľ

Názov: Ekonomická univerzita v Bratislave,
pracovisko Slovenská ekonomická knižnica
Sídlo: Dolnozemska cesta 1, 852 35 Bratislava
Štatutárny zástupca: Dr. h. c. prof. Ing. Rudolf Sivák, PhD. – rektor EU v Bratislave
Bankové spojenie: NBS Bratislava
Č. účtu: 7000241447/8180
IČO: 00399957
DIČ: 2020879245
IČ DPH: SK2020879245

2. Dodávateľ

Názov: COSMOTRON SLOVAKIA, s. r.o.
Sídlo: Bratislavská 57, 908 48 Kopčany
Štatutárny zástupca: Ing. Nadežda Andrejčíková - konateľ
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa a.s.,
Č. účtu: 251305490/0900
IČO: 36232513
DIČ: 2020185497
IČ DPH: SK2020185497

Faxové číslo: ++420 518 326 523
E-mailová schránka: firma@cosmotron.sk
Firma je vedená u AOS Trnava, oddiel Sro, vložka č. 11514/T

II. Úvodné ustanovenia

1. Účelom tejto zmluvy je ustanovenie servisných podmienok a výšky servisných poplatkov pre systém Advanced Rapid Library (ďalej len ARL) a databázového systému inštalovaným na serveroch Slovenskej ekonomickej knižnici Ekonomickej univerzity v Bratislave.

2. Systém ARL a databázový systém je definovaný v tomto rozsahu:
- Katalogizácia – spracovanie bibliografických záznamov vo formáte Unimarc podľa katalogizačných pravidiel AACR2,
 - Akvizícia - spracovanie údajov týkajúcich sa nadobúdania fondov, evidencia dodávateľov, faktúr a sledovanie rozpočtu,
 - Evidencia výpožičiek,
 - Správa seriálov,
 - IPAC- sprístupnenie spracovaných dát v sieti internet prostredníctvom www rozhrania ARL, ako aj protokolu Z39.50 v module IPAC na technickom zariadení prenajímateľa
 - EPCA – evidencia publikačnej činnosti a aktivít,
 - Správa systému,
 - Server Z39.50,
 - 20 klientov ARL,
 - viac užívateľská verzia ARL pre 30 používateľov,
 - 30 licencií databázového systému Caché Entree – Concurrent Users, Multi-Server, Web Add-On (ďalej len „Caché“)
 - prepojenie s AIS2 pre automatické načítanie metadát o kvalifikačných prácach a uloženie metadát v EPCA.
3. Dodávateľ prostredníctvom tejto zmluvy poskytuje odberateľovi právo na používanie ARL a ďalej poskytuje licenčné práva na používanie databázového systému Caché od spoločnosti InterSystems, B.V., ktorý tvorí súčasť jadra systému Advanced Rapid Library, a zaväzuje sa poskytovať servisné služby pre odberateľa v rozsahu predmetu plnenia tejto zmluvy

III. Predmet plnenia

1. Predmetom plnenia sú servisné služby spojené s užívaním ARL poskytované dodávateľom v tomto rozsahu:
- poskytovanie poradenskej služby (hotline) telefónom, e-mailom, pričom hotline je služba umožňujúca podať odberateľovi požadovanú informáciu ihneď po jej vyžiadaní bez toho, aby bolo nutné preverovanie alebo analýza dotazu, alebo realizácia akýchkoľvek iných prác;
 - servisné služby zabezpečujúce bezporuchovú prevádzku ARL a Caché;
 - odstránenie chýb na základe nahlásenia odberateľa;
 - odstránenie poruchy, ktorá vyradí ARL z prevádzky (havária) na základe nahlásenia odberateľom a odstránenie dôsledkov havárie z hľadiska funkčnosti ARL, okrem tých porúch, ktoré boli spôsobené v dôsledku chybného obsluhy, neoprávneným zásahom tretej osoby, alebo poruchovosťou hardwarového vybavenia;
 - poskytovanie servisnej podpory na základe požiadavky odberateľa poslaného prostredníctvom webovej služby na www.cosmotron.cz, pričom do poskytovanej podpory je tiež zahrnutá analýza požiadavky;
 - úpravy v nastavení a konfigurácii ARL iniciované odberateľom, ktoré boli dodávateľom akceptované a ktoré sú realizovateľné v rámci možností aktuálnej verzie ARL;
 - sprevádzkovanie zmien a úprav dodaných v rámci bezplatného upgrade;

- h. zabezpečovanie kompatibility dátových štruktúr, ktoré vyplynú ako nutnosť z príčin vzniknutých na strane odberateľa;
- i. zabezpečovanie integrity dát vo vzájomne prepojených budovaných bázach dát realizáciou kontrolných, testovacích a opravných procesov s cieľom zabezpečiť komplexnosť a efektivitu funkcií systému z príčin vzniknutých na strane odberateľa;
- j. konzultačná a poradenská činnosť z oblasti rozvoja a aplikácie knižnično-informačných programových systémov, štandardizácie výmenných, komunikačných a vyhľadávacích protokolov, digitalizácie dokumentov a knižnično-informačných operácií;
- k. konzultačná a poradenská činnosť z oblasti aplikácie nových informačných a komunikačných technológií v knižnično-informačných systémoch (nové pracovné nástroje, metódy, postupy, atď.);
- l. úpravy a zmeny ARL, ktoré vyplynú zo zmien zákonov, ktoré bude možné realizovať v rámci funkčného vymedzenia prevádzkovej verzie ARL

2. Na základe tejto zmluvy má odberateľ nárok na tieto výhody:

- a. prístup do zákaznickej wiki ARL, kde sú uverejňované popisy nových funkcií a zmien v ARL, vrátane manuálov potrebných pre prácu s ARL;
- b. odovzdávanie zmien a úprav ARL, vykonaných z iniciatívy dodávateľa (upgrade ARL);
- c. realizácia školení používateľov systému so zľavou na základe aktuálneho cenníka dodávateľa;
- d. poplatky za iné akcie organizované dodávateľom budú v prípade záujmu odberateľa poskytované so zľavou na základe aktuálnej cenovej kalkulácie konkrétnej akcie;
- e. klienti ARL budú dodaní za cenu platnú na základe aktuálneho cenníka dodávateľa;
- f. nové moduly ARL a časti ARL budú ponúknuté so zľavou na základe aktuálnej cenovej kalkulácie;
- g. možnosť vyriešenia iných projektov a subsystémov súvisiacich s ARL za zvýhodnených cenových podmienok na základe konkrétnej cenovej kalkulácie;
- h. možnosť prechodu na inú hardvérovú a softvérovú platformu za cenu priamych nákladov;
- i. bezplatné získanie upgrade Caché;
- j. "trade-up" Caché za poplatok, ktorý je určený ako rozdiel ceny nového produktu a produktu súčasného, pričom minimálna cena tohto trade-up je stanovená v cenníku firmy InterSystems B.V.

Trade-up umožňuje nasledujúce typy prevodu licencií:

- rozšírenie licencie na iný počet používateľov,
- prevod licencie na inú hardwarovú platformu v rovnakej cenovej triede,
- prevod licencie na vyššiu hardwarovú platformu,
- prevod licencie na iný operačný systém.

Servisné služby nad rámec tejto zmluvy budú poskytované na základe cenníka, ktorý je súčasťou zmluvy (Príloha č. 1).

3. Služby uvedené v ods. 1, bod e.-l. tohto článku budú poskytované odberateľovi dodávateľom v maximálnom časovom rozsahu 70 hodín v jednom kalendárnom roku. Tento časový rozsah je ďalej uvádzaný ako „**servisné hodiny**“. V prípade, že odberateľ nevyužije v danom kalendárnom

roku všetky servisné hodiny, automaticky mu bude prevedených 5 nevyužitých servisných hodín do nasledujúceho kalendárneho roka.

IV. Vykonávanie opráv, úprav a údržby ARL a hlásenie požiadaviek

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať odberateľovi nižšie uvedené služby, ktoré spočívajú v údržbe ARL a Caché, a to v rozsahu a za podmienok stanovených v nižšie uvedených ustanoveniach.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť odberateľovi servisné služby telefonicky alebo e-mailom v pracovných dňoch v časovom rozmedzí od 9:00 do 15:00. Servisné služby budú poskytované za účelom riešenia softvérových problémov alebo požiadaviek, ktoré sú ďalej uvádzané ako „požiadavky“.
3. Odberateľ je povinný komunikovať s dodávateľom o požiadavkách prostredníctvom jednej kontaktnej osoby, ktorou je Mgr. Andrea Kondisová (ďalej iba „**kontaktná osoba**“). V prípade zmeny už dohodnutej kontaktnej osoby bude táto zmena oznámená dodávateľovi prostredníctvom e-mailovej komunikácie. Kontaktná osoba je zodpovedná za zber požiadaviek a distribúciu informácií o ich riešení medzi pracovníkmi odberateľa.
4. **Chyby a závady:** Ak sa odberateľ domnieva, že nastala závada alebo chybná funkcia, ktorá znemožňuje prevádzku ARL alebo jeho časti, je povinná nahlásiť túto skutočnosť ihneď po zistení najrýchlejším spôsobom, napr. telefonicky, do sídla dodávateľa a bezprostredne po telefonickom nahlásení nahlásiť požiadavku tiež spôsobom, popísaným v ods. 5.1 tohto článku (**Zaslanie novej požiadavky**). Pri telefonickom nahlásení, ak je to možné, kontaktná osoba popíše všetky známe kroky, ktoré predchádzali tejto závade alebo chybnej funkcii. Na vyžiadanie dodávateľa je kontaktná osoba povinná poslať taktiež opis systémovej správy.
 - a. Ak je závada, ktorá vyradí ARL z prevádzky, jednoznačne spôsobená dodávateľom, je dodávateľ povinný začať práce na jej odstránení bez omeškania, najneskôr do 24 hodín od prvého nahlásenia, ak bola nahlásená tiež telefonicky.
 - b. Ak je chybná funkcia ARL jednoznačne spôsobená dodávateľom, dodávateľ sa zaväzuje podniknúť náležité a účinné opatrenie vedúce k jej odstráneniu do 36 hodín od prvého nahlásenia chybnej funkcie, ak bola nahlásená tiež telefonicky. Dodávateľ sa tiež zaväzuje dať k dispozícii náhradnú verziu ARL, v ktorej je chybná funkcia odstránená, alebo vypracovať spoločne s odberateľom obojstranne prijateľnú alternatívu riešenia problému. Toto obsahuje najmä vypracovanie prechodného riešenia chybnej funkcie, pričom odberateľovi nevzniknú žiadne dodatočné výdavky okrem nákladov na programové nosiče a nákladov na poštovné a balné, pokiaľ odberateľ vyžaduje zaslanie riešenia inou formou než prostredníctvom internetu.
5. **Požiadavky:** Kontaktná osoba má povinnosť posilať všetky nové požiadavky vrátane hlásenia o poruchách pomocou funkcie webovej služby na www.cosmotron.cz „Zaslanie požiadavky“, kde je zároveň uvedená kontaktná osoba dodávateľa (ďalej iba „**servisný pracovník**“). Požiadavky zaslané iným spôsobom nie sú prijímané na riešenie. Telefonické a e-mailové nahlásenie požiadavky má iba doplnujúci charakter. V prípade, že služba "Zaslanie požiadavky" je mimo prevádzky, je možné zasielať požiadavky formou bežného e-mailu, ak kontaktná osoba zároveň na nefunkčnosť tejto služby upozorní servisného pracovníka telefonicky, a to iba do tej doby, než bude servisným pracovníkom opäť potvrdené sprevádzkovanie služby "Zaslanie požiadavky". Pre poslanie požiadaviek a následnú komunikáciu budú obe zmluvné strany dodržiavať nasledujúce pravidlá:

- 5.1. Zaslanie novej požiadavky: Kontaktná osoba odberateľa pošle každú požiadavku samostatne s definovaným predmetom v popise požiadavky presne, jednoznačne a výstižne formuluje zadanie požiadavky a popíše cieľový stav, ktorý vyriešením požiadavky očakáva. Preferuje sa uvádzanie popisu operácií, ktoré viedli k problémovému stavu spolu s nasnímanými obrazovkami. Požiadavka zaslaná vyššie uvedeným spôsobom je odoslaná formou e-mailu na vopred stanovené e-mailové adresy servisného pracovníka a kontaktnej osoby, kontaktná osoba má možnosť doplnenia e-mailových adries ďalších príjemcov. Do predmetu tejto e-mailovej správy je automaticky pridaný jednoznačný identifikátor požiadavky (ďalej len "**číslo požiadavky**"), ktorý ďalej slúži na prepojenie celej komunikácie, súvisiacej s danou požiadavkou.
- 5.2. Potvrdenie prijatia požiadavky: Prijatie požiadavky je potvrdené tým, že kontaktná osoba obdrží vyššie uvedený e-mail vrátane čísla požiadavky, čas prijatia je určený v ods. 5.3 tohto článku.
- 5.3. Čas prijatia: Pokiaľ bude požiadavka nahlásená kontaktnou osobou po 15:00 hodine alebo v mimopracovný deň, je za termín obdržania požiadavky považovaná 9.00 hodina nasledujúceho pracovného dňa. Pokiaľ bude požiadavka nahlásená v pracovný deň pred 9:00, je za termín jej obdržania považovaná 9:00 hodina tohto dňa.
- 5.4. Spracovanie požiadavky: Servisný pracovník vykoná hrubú analýzu požiadavky, na základe ktorej rozhodne o ďalšom spôsobe riešenia a zvolí jednu z týchto možností:
 - a. V prípade, že riešenie požiadavky je realizovateľné v rámci možností aktuálnej verzie ARL, servisný pracovník možnosť riešenia požiadavky potvrdí kontaktnej osobe.
 - b. V prípade, že riešenie požiadavky nie je realizovateľné v rámci možností aktuálnej verzie ARL, servisný pracovník požiadavku zahrnie do podnetov na ďalší vývoj ARL (ďalej len "**návrhy na vývoj**") a túto skutočnosť oznámi kontaktnej osobe. Prehľad návrhov na vývoj je k dispozícii na www.cosmotron.cz;
 - c. V prípade, že obsahom požiadavky je vysvetlenie pracovného postupu alebo funkcie ARL, ktoré sú uvedené v manuáli ARL, je požiadavka považovaná za splnenú, ak servisný pracovník na túto skutočnosť kontaktnú osobu upozorní.
 - d. V prípade, že je možné požiadavku vyriešiť v rámci kompetencií pracovníkov odberateľa, je servisný pracovník oprávnený prenechať riešenie požiadavky odberateľovi a kontaktnej osobe túto skutočnosť oznámi.
- 5.5. Následná komunikácia: Ku každej požiadavke zaslanej vyššie uvedeným spôsobom je ďalej vedená e-mailová komunikácia medzi kontaktnou osobou a servisným pracovníkom prostredníctvom bežného e-mailového klienta tak, aby bolo v predmete e-mailu zachované číslo požiadavky. V každej komunikácii, týkajúcej sa požiadavky, sú kontaktná osoba aj servisný pracovník povinní uvádzať jej číslo.
- 5.6. Storno požiadavky: V prípade, že kontaktná osoba chce stornovať požiadavku, je povinná tak učiniť najneskôr do 24 hodín po potvrdení o prijatí požiadavky.
- 5.7. Vyriešenie požiadavky: Po vyriešení požiadavky servisným pracovníkom a upovedomení kontaktnej osoby odberateľa e-mailom, je kontaktná osoba do 14 kalendárnych dní povinná skontrolovať riešenie a v tejto lehote zaslať pripomienky. V opačnom prípade je riešenie požiadavky považované za ukončené a požiadavka je automaticky uzavretá a vyradená z evidencie otvorených požiadaviek.
6. Evidencia požiadaviek, návrhov a vyčerpaných servisných hodín:
 - a. Evidencia otvorených požiadaviek: Požiadavky, posielané podľa postupu uvedeného v bode 5.1 tohto čl., sú u dodávateľa evidované v databáze úloh pre daného odberateľa.

- Kontaktná osoba má k dispozícii ku kontrole prehľad všetkých nevyriešených požiadaviek prostredníctvom funkcie "Otvorené požiadavky" na www.cosmotron.cz.
- b. Prehľad servisných hodín: Kontaktnej osobe je umožnené kedykoľvek kontrolovať obsah vyčerpaných servisných hodín prostredníctvom služby "Prehľad servisných služieb" na www.cosmotron.cz a 2x mesačne uplatniť reklamáciu alebo osloviť servisného pracovníka formou e-mailu s číslom požiadavky v subjekte e-mailu v prípade, že sa domnieva, že obsah vyčerpaných servisných hodín nezodpovedá skutočnosti. Možnosť dotazu alebo reklamácie sa však vzťahuje iba na servisné služby poskytované maximálne mesiac spätne od dátumu reklamovania.
- c. Návrhy na vývoj: Kontaktná osoba má prístup k návrhom na vývoj, t.j. ku kategórii požiadaviek popísaných v ods. 5.4 b tohto čl., prostredníctvom funkcie "Návrhy". Návrhy na vývoj obsahujú prehľad požiadaviek zaslaných odberateľom alebo ktorýmkoľvek zákazníkom dodávateľa, ktorý využíva systém Advanced Rapid Library na základe platnej servisnej zmluvy. Funkcie z návrhov na vývoj budú realizované v rámci niektorého z budúcich upgrade ARL. O výbere funkcií vhodných k realizácii a o časovom horizonte ich realizácie bude ďalej rozhodovať dodávateľ za prispenia ostatných zmluvných zákazníkov vrátane odberateľa. Výber funkcií k realizácii je prehodnocovaný minimálne 1x ročne po seminári zákazníkov, využívajúcich systém Advanced Rapid Library.
- d. Kontaktnej osobe odberateľa bude umožnený bezpečný prístup do databázy otvorených požiadaviek, vyčerpaných servisných hodín a návrhov na vývoj. V prípade, že bude funkcia "Otvorené požiadavky" alebo "Prehľad servisných služieb" mimo prevádzky, pošle tento prehľad servisný pracovník kontaktnej osobe na základe vyžiadania.

V. Závazky dodávateľa

1. Dodávateľ je povinný znížiť dobu, v priebehu ktorej je ARL z dôvodu servisných či iných prác vyradený z činnosti, na nevyhnutné minimum.
2. Dodávateľ preberá zodpovednosť za to, že činnosti podľa tejto zmluvy budú vykonávané pracovníkmi, ktorí budú mať zodpovedajúcu kvalifikáciu podľa predpisov nutných pre vykonávanú činnosť.
3. Dodávateľ bude pri vykonávaní predmetu plnenia tejto zmluvy postupovať v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov. Všetky dáta používané pri plnení predmetu tejto zmluvy zostanú majetkom odberateľa, dodávateľ sa zaväzuje nevyužívať ich a neuchovávať na iné účely.
4. Dodávateľ nezodpovedá za neprijatie požiadavky z dôvodu „vyššej moci“. Pod vyššou mocou sa rozumie nepredvídaná výnimočná situácia alebo udalosť, ktorú nemôžu zmluvné strany ovplyvniť a ktorá im bráni v plnení ich zmluvných povinností, ktorá nie je spôsobená chybou alebo nedbalosťou na ich strane (alebo na strane ich dodávateľov alebo zamestnancov) a je aj napriek všetkej náležitej starosti neprekonateľná. Za „vyššiu moc“ sa považujú najmä protesty alebo civilné nepokoje, vojenské operácie, prípady núdze na celoštátnej alebo miestnej úrovni, požiare, záplavy, extrémne nepriaznivé počasie, blesky, výbuchy, zosuvy. Pracovné nehody, stávky alebo finančné problémy nie je možné považovať za vyššiu moc. Zmluvná strana, ktorá je vystavená pôsobeniu vyššej moci, je povinná neodkladne informovať druhú zmluvnú stranu o povahe, pravdepodobnej dobe trvania a predpokladaných dopadoch problému a prijať všetky opatrenia k minimalizácii prípadných škôd.

5. Za nemožnosť vykonávania služieb z dôvodov nezávislých na vôli dodávateľa, uvedených v bode 4., dodávateľ nezodpovedá.
6. Pre správnu a rýchlu analýzu problémov je dodávateľ povinný zaznamenávať všetky zmeny a úpravy vykonané na ARL v elektronickej podobe prevádzkovej dokumentácie, ktorá je uložená na serveri ARL u odberateľa, vrátane ďalších okolností, ktoré môžu mať vplyv na správny chod ARL.
7. Závazok dodávateľa sa považuje po predchádzajúcom písomnom odôvodnení dodávateľa za splnený aj v prípade, že sa v konečnom dôsledku požiadavka ukáže ako neriešiteľná, pokiaľ dodávateľ vynaloží všetko primerané úsilie k tomu, aby bola požiadavka vyriešená.

VI. Závazky odberateľa

1. Odberateľ má právo využívať ARL a Caché iba pre vlastnú potrebu a pre potreby svojich zamestnancov za účelom vykonávania pracovnej náplne.
2. Odberateľ nesmie sprístupniť ARL a Caché bez súhlasu dodávateľa tretím osobám.
3. Odberateľ je povinný chrániť zverený ARL a Caché pred krádežou, zničením alebo poškodením.
4. Odberateľ sa zaväzuje po dobu trvania práv k užívaniu ARL a Caché ako aj po jeho skončení nezasahovať do programov alebo ich dekompilovať, spätne dekódovať ani akýmkoľvek iným spôsobom do nich zasahovať alebo ich využívať na iné účely, než na aké boli dodané.
5. Odberateľ je povinný používať ARL v súlade s prevádzkovými pracovnými postupmi uvedenými v užívateľských príručkách dodávaných spoločne s ARL, ktoré sú v aktualizovanej forme umiestnené v zákazníckej wiki ARL.
6. Odberateľ je povinný zaistiť vyškolenie svojich zamestnancov pre prácu s ARL a jeho novými verziami. V prípade záujmu odberateľa je možné zaistiť školenie zamestnancov odberateľa nad rámec služieb zabezpečovaných touto zmluvou.
7. Odberateľ je povinný zaistiť, aby úpravy ARL a Caché vykonávala iba osoba za týmto účelom vyškolená na školení zameranom na správu ARL, na ktorom bola zoznámená s postupmi možných úprav ARL a s podmienkami, za ktorých je možné tieto úpravy realizovať.
8. Odberateľ je povinný informovať dodávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré majú vplyv na správnu funkciu ARL a o tých, ktoré ju môžu vyradiť z prevádzky.
9. Odberateľ je povinný:
 - hradiť faktúry riadne a včas,
 - poskytnúť zamestnancom dodávateľa potrebnú súčinnosť pri riešení jednotlivých požiadaviek;
10. Pre správnu a rýchlu analýzu problémov je odberateľ povinný viesť elektronickejšiu formu prevádzkovej dokumentácie ARL, ktorá je uložená na serveri ARL u odberateľa. Do tejto dokumentácie musia byť zaznamenávané všetky zmeny a úpravy vykonané na ARL vrátane zásahov vykonaných odberateľom na softwarovom a hardwarovom vybavení odberateľa vrátane ďalších okolností, ktoré môžu mať vplyv na správny chod ARL a Caché.
11. Odberateľ je povinný pri inštalácii nových alebo vylepšených verzií upozorniť dodávateľa na zmeny a úpravy vykonané v ARL z jeho iniciatívy.
12. Pre pracovníkov dodávateľa zaistí odberateľ prístup k inštalovanému ARL a poskytne im potrebnú spoluprácu pri riešení jednotlivých požiadaviek. Prístup k ARL a Caché je

zabezpečený prístupom do adresára s inštalovanými súbormi a zálohami ARL a Caché so všetkými právami potrebnými k práci s nimi.

VII. Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa v zmysle Zákona č. 18/1996 NR SR o cenách dohodli na výške ceny za poskytované služby, ktorá je špecifikovaná v ods.2. až 4. tohto článku.
2. Ročný servisný a udržiavací poplatok za ARL a Caché je stanovený vo výške **9 800,00 € / rok + 20% DPH**
3. Platby za uvedené služby odberateľ uskutoční na základe faktúr vystavených dodávateľom v polročných intervaloch. Platby budú realizované k 30.6.2012 a k 31.12.2012 vo výške 50% z celkovej sumy podľa čl. VII. ods. 2, t.j. vo výške: 4 900 € / polrok + 20% DPH.
4. Lehota splatnosti faktúry je 14 dní.

VIII. Zmluvné pokuty a sankcie

1. V prípade, že dodávateľ nedodrží termíny opráv a odstránenia chýb a porúch, zaplatí dodávateľ odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,01% z dohodnutej ceny požadovanej úpravy.
2. Pri prekročení doby splatnosti faktúr bude odberateľovi účtovaný sankčný poplatok vo výške 0,01% dlžnej čiastky za každý deň z omeškania.
3. V prípade neposkytnutia potrebnej súčinnosti zo strany odberateľa alebo v prípade, že odberateľ stornuje požiadavky v inom termíne, než ako je stanovené v čl. IV. ods. 5.6., je dodávateľ oprávnený čerpať čas vynaložený na analýzu a riešenie požiadaviek zo servisných hodín alebo je oprávnený účtovať odberateľovi preukázateľné náklady ako súčin odpracovaných, vrátane začatých hodín a hodinovej sadzby uvedenej v prílohe č.1 (Servisné práce nad rámec tejto zmluvy).
4. V prípade nedodržania podmienky uvedenej v čl. VI. odst.7 dodávateľ uvedie ARL a/alebo Caché do stavu pred úpravami, ktoré boli realizované odberateľom. Dodávateľ je oprávnený čerpať čas vynaložený na tento úkon zo servisných hodín alebo je oprávnený účtovať odberateľovi preukázateľné náklady ako súčin odpracovaných, vrátane začatých hodín a hodinovej sadzby uvedenej v prílohe č.1 (Servisné práce nad rámec tejto zmluvy).
5. Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 8 500,00 €, ak poruší najmä, avšak nie výlučne, ustanovenia čl. VI. ods. 1., až 4. tejto zmluvy alebo ktorékoľvek iné ustanovenie tejto zmluvy súvisiace so zákazom sprístupniť ARL tretej osobe alebo so zákazom zasahovať do ARL.
6. Právo dodávateľa na náhradu škody spôsobenej porušením niektorej z povinností odberateľa, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta nie je dotknuté dohodou o zmluvnej pokute. Dodávateľ je oprávnený domáhať sa náhrady škody presahujúcej dohodnutú zmluvnú pokutu.

IX. Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom podpisu tejto zmluvy a je platná do 31.12.2012. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že plnenie od 1.1.2012 považujú za plnenie podľa tejto zmluvy.
2. Výpoveď zmluvy je platná len v písomnej podobe. Výpovedná lehota je 30 dní a začne platiť odo dňa jej doručenia druhej zmluvnej strane.
3. Všetky doplnky k tejto zmluve je možné vykonávať len písomnou formou podpísanou oprávnenými zástupcami s uvedením poradového čísla a na základe zhody oboch zmluvných strán. Pripomienky a vyjadrenia k týmto návrhom doplnkom je možné vykonávať v 15 dennej lehote odo dňa obdržania návrhu, ak sa strany nedohodnú inak.
4. Zmluva je zhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá strana obdrží po dva rovnopisy.

V Kopčanoch dňa.....

V Bratislave dňa.....

.....
za dodávateľa
Ing. Nadežda Andrejčíková
konateľka

.....
za odberateľa
Dr. h. c. prof. Ing. Rudolf Sivák, PhD.
rektor EU v Bratislave

Príloha č. 1 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb

Cenník služieb

Typ služby	Počet	Cena € bez DPH	Cena € s DPH
Klient ARL	1 ks	335,00	398,65
Školenie používateľov u odberateľa	1 deň	365,00	434,35
Školenie používateľov u dodávateľa 1-2 osoby	1 deň	220,00	261,80
Školenie používateľov u dodávateľa 3-4 osoby	1 deň	255,00	303,45
Školenie používateľov u dodávateľa 5 osôb a viac	1 deň	290,00	345,10
Servisné práce nad rámec tejto zmluvy	1 hod.	28,50	33,92