

Servisná zmluva

č. zmluvy Zákazníka 48/OIT/2008
č. zmluvy NESS SK-SC0800577
uzavretá v zmysle § 269 ods.2 a nasl.
Obchodného zákonníka zák. č. 513/1991 Zb.

Objednávateľ:

Obchodné meno **Úrad geodézie, kartografie a katastra SR**
sídlo: Chlumeckého 2, P.O.BOX 57
820 12 Bratislava 212
IČO: 00166260
bankové spojenie: Štátna pokladnica
číslo účtu (SKK): 7000063046/8180
koná: JUDr. Štefan Moyzes, predseda

(ďalej ako **Zákazník**)

a

Zhotoviteľ:

Obchodné meno: **NESS Slovensko, a.s.**
sídlo: Galvaniho 15/C, 821 04, Bratislava
spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, odd. Sa,
vločka č. 89/B
IČO: 00 603 783
DIČ: 2020486732
IČ DPH: SK2020486732
bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava
číslo účtu (SKK): 2620003834/1100
koná: Ing. Daniela Švábová, členka predstavenstva
Ing. Milan Slanina, člen predstavenstva

(ďalej ako **NESS**)(NESS a Zákazník ďalej spoločne ako „**Zmluvné strany**“ alebo jednotlivo ako „**Zmluvná strana**“)

Vo veci plnenia zmluvy môžu ďalej jednať :

za NESS:

Martin Kohút, Obchodný riaditeľ
Jozef Matlovic, Projektový manažér

za Zákazníka:

Ing. Ľudovít Hamaš, Projektový manažér
Ing. Viktor Birmon,

Preambula

NESS v spolupráci s NESS Czech, s.r.o. dodali Geodetickému a kartografickému ústavu Bratislava na základe zmluvy o dielo Katastrálny portál (tzv. platený Katastrálny portál).

NESS v spolupráci s NESS Czech, s.r.o. dodali Ministerstvu dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky na základe zmluvy na riešenie projektu „Portál katastra nehnuteľností – software“ (tzv. bezplatný Katastrálny portál).

Bezplatný katastrálny portál (ďalej aj ako KaPor) bol dňa 3.10.2007 delimitovaný na Zákazníka.

Na základe „Dohody o úprave práv k autorským dielam katastrálny portál a Portál kataster nehnuteľností – software“ zo dňa 10.10.2007 uzatvorenej medzi NESS a NESS Czech, s.r.o. (ďalej ako „Dohoda“) udelila spoločnosť NESS Czech, s.r.o. spoločnosti NESS výhradnú licenciu ku všetkým spôsobom použitia predmetných plnení (platený a bezplatný Katastrálny portál) a súhlas na vykonávanie zmien a ich ďalší rozvoj.

Na základe servisnej zmluvy medzi NESS a Zákazníkom vykonáva NESS servis KaPor v rozsahu a za podmienok uvedených v predmetnej servisnej zmluve.

V zmysle ustanovenia § 58 ods. 1 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní č. 25/2006 Z.z. na uzatvorenie Zmluvy sa použije postup - rokovacie konanie bez zverejnenia. Zákazník vyhlasuje, že si je vedomý skutočnosti, že nositeľom autorských práv ku KaPor je NESS, a s ohľadom na túto skutočnosť, je jediným subjektom oprávneným robiť akékoľvek úpravy rozširovania a zásahy do KaPor.

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Účelom servisnej zmluvy č. Zákazníka 448/OIT/2008 č. NESS SK-SC0800577, (ďalej ako **Zmluva**) je upraviť práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb, ktoré sú špecifikované v prílohe č. 1 a 2 Zmluvy (ďalej ako **Plnenie**) t.j. práce súvisiace s údajmi katastra nehnuteľností Zákazníka (ďalej ako **Údaje**).
- 1.2. Zákazník vyhlasuje, že je oprávnený poveriť NESS poskytovaním Plnenia podľa Zmluvy k Údajom.

II. Predmet Zmluvy

- 2.1. Predmetom Zmluvy je povinnosť NESS poskytovať Plnenie Zákazníkovi k Údajom, tak ako je uvedené v Zmluve a v Štandardných servisných podmienkach spoločnosti NESS, ktoré tvoria prílohu č. 2 Zmluvy (ďalej ako **ŠSP**). Predmetom Zmluvy je povinnosť Zákazníka zaplatiť za Plnenie cenu dohodnutú v článku IV. Zmluvy.
- 2.2. NESS bude k Údajom poskytovať nasledovné Plnenie :

Por. Číslo	názov
1	Servisná a Softvérová podpora

- 2.3. Ďalšie služby nad rozsah dohodnutý v Zmluve môže NESS poskytnúť Zákazníkovi na základe písomnej objednávky. Špecifikácia plnenia, cena, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa služieb nad zmluvne dohodnutý rozsah, budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej objednávke, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami. Ak z textu Zmluvy nevyplýva inak Plnením sa rozumie aj plnenie dodávané Zákazníkovi na základe objednávky. Na objednávku sa primerane vzťahujú ustanovenia Zmluvy. Ak je v objednávke odchýlna úprava ako v Zmluve, majú prednosť ustanovenia objednávky. Služby poskytnuté na základe objednávky je NESS oprávnený fakturovať po ich akceptácii alebo prebratí Zákazníkom.

- 2.4. Plnenie podľa bodu 2.2. Zmluvy bude odovzdávané a preberané v súlade s bodom 7.6. prílohy č. 3 Zmluvy, ako vykonané práce. Výkaz prác NESS predloží Zákazníkovi jedenkrát mesačne, po skončení kalendárneho mesiaca. Plnenie za obdobie od 01.09.2008 do dňa podpisu Zmluvy bude preberané sumárnym protokolom za celé obdobie.
- 2.5. Plnenia podľa bodu 2.2. Zmluvy sú k Údajom poskytované v rozsahu 330 človekohodín mesačne. Jedna človekohodina predstavuje 60 minút. Plnenie NESS poskytuje od 08:00 do 16:00 počas pracovného dňa.
- 2.6. Uvedený rozsah Plnenia má povahu predplatenia kapacít, ktoré sú vzhľadom na charakter poskytovaných Plnení k dispozícii Zákazníkovi v danom mesiaci. Nevyčerpané kapacity nie je možné presúvať do nasledujúcich mesiacov, a nevyčerpanie kapacít nemá vplyv na povinnosť Zákazníka uhradiť celú cenu podľa bodu 4.1. Zmluvy.
- 2.7. Servisným obdobím je dvanásť po sebe nasledujúcich mesiacov. Prvé servisné obdobie začne plynúť prvým dňom poskytovania Plnenia.

III. Čas a miesto plnenia

- 3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 1.9.2008 do 31.08.2010, prvým dňom poskytovania Plnenia je 01.09.2008.
- 3.2. Doba poskytovania Plnenia podľa bodu 3.1. Zmluvy k Údajom sa automaticky predĺži vždy o 12 kalendárnych mesiacov, ak niektorá Zmluvná strana druhej Zmluvnej strane, najneskôr 2 kalendárne mesiace pred uplynutím doby uvedenej v bode 3.1. tohto článku Zmluvy, alebo najneskôr 2 kalendárne mesiace pred uplynutím predĺženej doby poskytovania Plnenia, písomne neoznámí, že s predĺžením nesúhlasí. Predĺženie doby poskytovania Plnenia podľa Zmluvy môže nastať aj opakovane a to vždy o ďalších 12 kalendárnych mesiacov. Za servisné obdobie sa v prípade predĺženia Zmluvy v zmysle tohto článku považuje 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov odo dňa predĺženia Zmluvy.
- 3.3. V prípade neposkytnutia akejkoľvek súčinnosti Zákazníkom, alebo v prípade porušenia alebo omeškania Zákazníka s plnením povinností podľa Zmluvy, sa primerane predlžujú termíny plnenia, ktoré je inak NESS povinný v zmysle Zmluvy dodržať. Projektoví manažéri Zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovujú, dobu o ktorú sa predlžujú termíny plnenia, najmä s ohľadom na vyťaženosť kapacít NESS. Doba o ktorú sa predlží termín plnenia bude najmenej počet pracovných dní o ktoré sa omeškal Zákazník + 5 pracovných dní.
- 3.4. Plnenie je NESS oprávnený vykonávať podľa potreby v sídle Zákazníka, ako aj vo svojom sídle, prípadne na inom vhodnom mieste podľa uváženia NESS. Miestom dodania Plnenia je sídlo Zákazníka.
- 3.5. Termíny plnenia podľa Zmluvy sa NESS zaväzuje dodržať za nasledovných predpokladov:
 - 3.5.1. Zákazník riadne a včas splní svoje povinnosti podľa Zmluvy a poskytne potrebnú súčinnosť požadovanú zo strany NESS;
 - 3.5.2. nenastane zmena v zadaní Plnenia.

IV. Cena a platobné podmienky

- 4.1. Cena za poskytovanie Plnenia podľa Zmluvy na obdobie od 01.09.2008 do 31.08.2010 je stanovená dohodou Zmluvných strán nasledovne:

	mesačne
Cena v Sk bez DPH	1.250.229,-Sk
DPH v Sk	237.543,51 Sk
Cena v Sk s DPH	1.487.772,51 Sk

Cena v Eur bez DPH	41.500,-Eur
DPH v Eur	7.885,-Eur
Cena v Eur s DPH	49.385,-Eur

Cena bola prepočítaná konverzným kurzom 1 Eur = 30,126 Sk

Cena bude do 31.12.2008 fakturovaná v slovenských korunách a od 01.01.2009 v eurách.

- 4.2. Ceny za služby poskytnuté NESS nad rozsah Zmluvy na základe objednávok, sú určené podľa aktuálneho cenníka služieb platného ku dňu akceptácie objednávky NESS. Plnenia poskytnuté na základe objednávky je NESS oprávnený fakturovať po ich akceptácii alebo prevzatí.
- 4.3. Cena za Plnenie podľa čl. IV bodu 4.1. Zmluvy bude fakturovaná štvrťročne vopred, do 15. dňa odo dňa začatia jednotlivých štvrťrokov daného servisného obdobia. Od 01.01.2009 NESS nevystaví faktúru za nasledujúci štvrťrok, skôr ako Zákazník akceptuje Plnenie za predošlý štvrťrok.
- 4.4. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za Plnenie podľa čl. IV bodu 4.1. Zmluvy za obdobie od 1.9.2008 do 31.12.2008) bude fakturovaná do 15 dní odo dňa podpisu Zmluvy.
- 4.5. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- 4.6. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Zákazník oprávnený vrátiť ju v lehote splatnosti NESS s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Zákazníkovi. V prípade, že Zákazník faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, lehota sa nepreruší, a pokiaľ Zákazník faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškani.
- 4.7. Lehota splatnosti faktúr za Plnenia a služby poskytnuté na základe objednávky podľa bodu 2.3. Zmluvy je 30 dní od doručenia faktúry Zákazníkovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve alebo v objednávke.
- 4.8. Za úhradu faktúry sa považuje pripísanie celej fakturovanej čiastky na účet NESS.
- 4.9. V prípade, ak Zákazník bude v omeškani s úhradou faktúry za Plnenia viac ako 60 dní po jej splatnosti, je NESS oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie Plnení až do jej úplného zaplatenia.
- 4.10. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania Plnení podľa bodu 4.9. tohto článku Zmluvy, nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradiť cenu za Plnenia za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie Plnení.
- 4.11. V prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy v priebehu obdobia, za ktoré už bola cena Plnení zo strany Zákazníka uhradená, NESS je povinný vrátiť alikvotnú časť uhradenej sumy.

V. Riešenie problémov

- 5.1. V prípade vzniku problémov v priebehu plnenia podľa Zmluvy sa Zmluvné strany pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom osôb uvedených v eskalačnej matici v bode 5.2. tohto článku Zmluvy. Najskôr bude problém riešený prostredníctvom osôb uvedených v 1. stupni a následne v prípade nevyriešenia problému osobami v 2. stupni. V prípade neúspechu pri riešení problému osobami uvedenými v 2. stupni bude problém riešený prostredníctvom štatutárnych orgánov Zmluvných strán (3. stupeň).
- 5.2. Pre eskaláciu sú určené nasledovné osoby, zmenu osôb a ich kontaktných údajov sú oprávnené vykonať Zmluvné strany písomným oznámení druhej Zmluvnej strane:



VI. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 6.1. NESS sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Plnenia podľa Zmluvy v súlade so ŠSP.
- 6.2. Vzhľadom na to, že NESS poskytuje Plnenie k Údajom nad ktorými pracujú ďalšie aplikácie, ktoré neboli dodané spoločnosťou NESS, Zákazník berie na vedomie, že napriek vynaloženým prácam a úsiliu NESS nezaručuje, že dosiahne Zákazníkom požadovaný výsledok (t.j., že bude schopný odstrániť existujúci problém), alebo že odstránenie problému zabezpečí v Zákazníkom očakávanom čase.
- 6.3. V prípade, ak počas realizácie Zmluvy dôjde k novým požiadavkám zo strany Zákazníka, bude NESS tieto požiadavky na základe objednávok k Zmluve realizovať, v súlade s bodom 2.3. Zmluvy.
- 6.4. NESS sa zaväzuje informovať Zákazníka o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na plnenie Zmluvy.
- 6.5. V prípade, ak NESS zistí, že v Údajoch sú také chyby, ktoré znemožňujú NESS pokračovať v ďalšom poskytovaní Plnení podľa Zmluvy, bezodkladne oznámi túto skutočnosť Zákazníkovi. NESS nie je povinný pokračovať v poskytovaní Plnení, kým nebude chyba odstránená. Odstránenie chyby Údajov zabezpečí Zákazník bez zbytočného odkladu po jej oznámení na svoje náklady. V prípade ak bude chyba Údajov neodstrániteľná NESS navrhne Zákazníkovi náhradné riešenie, pričom Zákazník sa zaväzuje, že bez vážneho dôvodu toto riešenie neodmietne.
- 6.6. Zákazník sa zaväzuje vykonávať pravidelné zálohové kópie kompletných údajov rutinného spracovania dát minimálne 1x za deň na každej jednej inštalácii, pred každou dodávkou Plnenia alebo služieb na základe objednávky (ktorá spočíva v zásahu do Údajov) ako aj v prípade, ak ho o to požiada NESS.
- 6.7. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť NESS včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Zákazník sa zároveň zaväzuje oboznámiť NESS s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa styku Zákazníka s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Zákazníka.
- 6.8. Zákazník sa zaväzuje všetky pripomienky, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. adresovať vedúcemu projektu NESS písomnou formou, alebo v prípade postupu podľa bodu 5.1. Zmluvy osobám uvedeným v eskalačnej matici, alebo štatutárnym orgánom NESS.

- 6.9. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vstupy zamestnancov NESS a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov za účelom plnenia predmetu Zmluvy.
- 6.10. V prípade potreby riešenia požiadavky Zákazníka, ktorá to vyžaduje, Zákazník na vlastné náklady poskytne potrebné technické vybavenie a pracovné miesta s primeraným prostredím pre potreby pracovníkov NESS.
- 6.11. Zákazník zodpovedá za dodržanie doporučeného postupu inštalácie na produkčný server a pri presune programov z testovacieho a vývojového servera.
- 6.12. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť NESS potrebnú súčinnosť pre zabezpečenie kontinuálneho postupu prác pri poskytovaní Plnení podľa Zmluvy.
- 6.13. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť podmienky a splnenie požiadaviek NESS pre uskutočnenie softvérovej podpory v stanovenom termíne realizácie, v opačnom prípade má NESS právo stanoviť náhradný termín dodania softvérovej podpory.
- 6.14. V prípade ak budú Zákazníkovi v súvislosti so Zmluvou poskytnuté spoločnosťou NESS osobné údaje, Zákazník sa zaväzuje nakladať s nimi v súlade so zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.
- 6.15. V prípade ak bude potrebné akokoľvek zasiahnuť do Údajov, alebo ich použiť, Zákazník podpisom Zmluvy, potvrdzuje, že má oprávnenie na takéto nakladanie s Údajmi, a ako vlastník Údajov aj oprávnenie udeliť súhlas (sublicenciu) na takéto zásahy a nakladanie NESS. Zákazník podpisom Zmluvy udeľuje NESS súhlas aby do Údajov robil zásahy a zmeny v rozsahu potrebnom na plnenie povinností NESS podľa Zmluvy.
- 6.16. Práce vykonávané pracovníkmi NESS na katastrálnych pracoviskách Zákazníka budú vykonávané na základe pokynov Zákazníka. Zákazník zodpovedá za správnosť a úplnosť pokynov a súlad s platnou legislatívou Slovenskej republiky.
- 6.17. Ak bude potrebné vykonať práce, ktoré musia byť vykonávané osobami na to určenými všeobecne záväznými predpismi alebo internými predpismi Zákazníka, zabezpečí tieto osoby vždy Zákazník. Takéto práce budú vykonávané osobami zabezpečenými Zákazníkom a pracovníci NESS im budú asistovať ako technický poradcovia.
- 6.18. Zákazník je povinný dodané Plnenie otestovať (ak to povaha Plnenia umožňuje). Zákazník zodpovedá za otestovanie, nasadenie a používanie dodaného Plnenia. O termíne nasadenia a rozsahu používania Plnenia rozhoduje Zákazník.
- 6.19. Zmluvné strany sú v prípade legislatívnych zmien, ktoré majú za následok zmenu v obsahu práv a povinností Zmluvných strán podľa Zmluvy, alebo ktoré majú dopad na cenu Plnenia (napr. zavedenie poplatkov, zmena a/alebo zavedenie daní súvisiacich s poskytovaním Plnenia podľa Zmluvy) povinné uzatvoriť dodatok k Zmluve, ktorý zohľadní uvedené legislatívne zmeny.

VII. Licenčné podmienky

- 7.1. Ak Plnenia poskytované NESS podľa Zmluvy alebo objednávky budú zahŕňať dielo v zmysle § 7 zákona č. 618/2003 Z.z. Autorský zákon (ďalej ako „AZ“) Zákazník sa zaväzuje, že bude takéto dielo (ďalej ako „Dielo“) používať v súlade s licenciami udelenými mu Zmluvou alebo objednávkou a v súlade s ustanoveniami AZ. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Dielu najmä vyvinúť primerané úsilie na jeho ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou.
- 7.2. Zákazník nie je oprávnený robiť akékoľvek úpravy v Diele bez písomného súhlasu NESS, a to ani za účelom úpravy alebo prekladu podľa § 35 ods. 1 písm. a) AZ.
- 7.3. Zákazník nie je oprávnený robiť rozmnoženiny Diela, bez písomného súhlasu NESS, s výnimkou vytvorenia rozmnoženiny za účelom podľa § 35 ods. 1 písm. b) AZ.

Rozmnoženinu je Zákazník povinný zabezpečiť voči strate a odcudzeniu a označiť všetkými autorskými právami a označeniami ako originál.

- 7.4. Zákazník je oprávnený používať Dielo vytvorené zamestnancami NESS v rámci plnenia povinností NESS podľa Zmluvy na celom území Slovenskej republiky, počas doby autorskoprávnej ochrany Diela, na všetkých svojich počítačoch bez obmedzenia ich počtu. Zákazník je Dielo oprávnený používať nasledovným spôsobom: nainštalovať a spustiť Dielo na počítači, používať Dielo pre vlastnú potrebu pri výkone svojho predmetu činnosti pre účel na ktorý mu bolo dodané Dielo podľa Zmluvy alebo objednávky (zapisovanie údajov, zostavovanie a tlač reportov a iné spôsoby použitia potrebné pre naplnenie účelu na ktorý bolo Plnenie Zákazníkovi dodané).
- 7.5. Ak bude súčasťou Plnenia Dielo tretej strany, Zákazník je takéto Dielo oprávnený používať v súlade s licenciou mu udelenou k takémuto Dielu, a ak k takému Dielu nebola Zákazníkovi udelená osobitná licencia, je Zákazník takéto Dielo oprávnený používať tak, ako je uvedené v bode 7.4. Zmluvy.
- 7.6. Cena za licenciou na používanie Diela, podľa bodu 7.4 a 7.5. Zmluvy je zahrnutá v cene dodania Plnenia podľa Zmluvy alebo objednávky.
- 7.7. Zákazník nie je oprávnený odovzdať, postúpiť, predať, prenajať alebo iným obdobným spôsobom poskytnúť Dielo tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu NESS.
- 7.8. Právo používať Dielo (licencia/sublicencia) podľa bodu 7.4 a 7.5. Zmluvy, prechádza na Zákazníka dňom úplného zaplatenia ceny Plnenia za daný štvrťrok v ktorom bolo Plnenie poskytnuté Zákazníkovi, alebo zaplatením ceny za objednávku, ak bolo Plnenie dodané na základe objednávky. Zákazník je oprávnený používať Dielo v rozsahu stanovenom v bode 7.4 a 7.5. Zmluvy aj pred uhradením ceny za Dielo, avšak nie po dobu dlhšiu ako 90 dní po splatnosti ceny Plnenia za daný štvrťrok v ktorom bolo Plnenie poskytnuté Zákazníkovi, alebo 90 dní po splatnosti ceny za Plnenia na objednávku, ak bolo Plnenie dodané na základe objednávky .
- 7.9. Práva NESS k Dielu zostávajú bez ohľadu na ustanovenia tohto článku Zmluvy bez akéhokoľvek obmedzenia zachované.
- 7.10. V prípade, že Zákazník používa Dielo v rozpore s ustanoveniami tohto článku Zmluvy, je NESS oprávnený od Zmluvy odstúpiť po márnom uplynutí písomne poskytnutej lehoty na nápravu, ktorá nesmie byť kratšia ako tridsať (30) kalendárnych dní.
- 7.11. Zákazník podpisom Zmluvy akceptuje udelenie licencie/sublicencie v rozsahu, v akom mu boli udelené v tomto článku Zmluvy.

VIII. Odstránenie väd Plnenia a Záruka

- 8.1. NESS sa zaväzuje po dobu 12 mesiacov odo dňa dodania Plnenia bezplatne odstrániť vady Plnenia.
- 8.2. Ak je súčasťou Plnenia hardvér alebo softvér tretej strany NESS poskytuje záruku na takéto Plnenia, v zmysle obchodných a dodacích podmienok výrobcov.
- 8.3. Právo Zákazníka na bezplatné odstránenie väd podľa bodu 8.1. Zmluvy a záruka podľa bodu 8.2. Zmluvy (ďalej spolu ako „**Záruka**“) sa nevzťahuje na prípady, keď:
 - a) Zákazník použije na servisné služby k Údajom alebo k Plneniu akúkoľvek inú právnickú alebo fyzickú osobu bez písomného súhlasu NESS,
 - b) vada vznikla nezabezpečením súčinnosti Zákazníka podľa Zmluvy,
 - c) vada vznikla v dôsledku nepoužívania Údajov alebo Plnenia v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Zákazníkovi,

- d) vada, vznikla v dôsledku zásahu Zákazníka alebo tretej osoby do Údajov alebo Plnenia, do hardvérového alebo softvérového prostredia do ktorého boli Údaje, Plnenie alebo ich časť nasadená, ak bol takýto zásah vykonaný bez písomného súhlasu NESS.
- 8.4. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť Údajov alebo Plnenia.
- 8.5. Zákazník požiadavku na odstránenie vady zasiela vždy písomne, pričom vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Zákazník je vady povinný nahlásiť bez zbytočného odkladu potom čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do 5 pracovných dní.
- 8.6. Všetky vymenené (pôvodne nainštalované) zariadenia v rámci opravy sa stanú majetkom NESS a nové vymenené zariadenia sa stanú majetkom Zákazníka.
- 8.7. NESS nezaručuje fungovanie rôznych operačných systémov na dodanom Plnení.
- 8.8. Ak NESS zistí, že za vadu Plnenia, ktorej odstránenie Zákazník žiadal v rámci Záruky, nezodpovedá (nie je ju povinný odstrániť bezodplatne v zmysle tejto zmluvy), ale vznikla z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, chybou softvérového produktu neservisovaného NESS podľa Zmluvy, chybou hardvéru, zásahom tretej osoby, atď.), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Zákazníkovi. Odstraňovanie takejto vady vykoná NESS v rámci poskytovania Plnenia podľa Zmluvy.

IX. Zodpovednosť za škody

- 9.1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**Obchodný zákonník**“).
- 9.2. NESS nezodpovedá za škody vzniknuté porušením zmluvných povinností Zákazníka podľa Zmluvy.
- 9.3. V prípade, ak NESS spôsobí Zákazníkovi zavineným porušením svojich povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov alebo Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Zmluvné strany však v nadväznosti na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka konštatujú, že vzhľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzavretím tejto Zmluvy úhrnná predvídateľná škoda (za všetky prípady), ktorá by takto mohla vzniknúť Zákazníkovi nepresiahne celkovú sumu 250.000,-Eur.
- 9.4. Zmluvné strany nezodpovedajú za nepriame škody alebo následky ako ušlý zisk, nerealizované obraty, nároky tretích strán, za stratu alebo poškodenie dát a z toho vyplývajúce dôsledky a pod.
- 9.5. NESS nenesie nijakú zodpovednosť vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
- a) dodržania Zákazníkových návrhov, parametrov alebo pokynov,
 - b) použitia technických informácií alebo technológií dodaných Zákazníkom,
 - c) modifikácii Údajov alebo Plnenia Zákazníkom alebo treťou stranou,
 - d) použitím Údajov alebo Plnenia, spôsobom alebo na iné účely ako bolo určené v technických parametroch alebo ďalších súvisiacich materiáloch.
- 9.6. Zákazník týmto sľubuje podľa § 725 a nasl. Obchodného zákonníka, že odškodní NESS za všetku škodu do výšky 250.000,- Eur (zahŕňajúcu všetky platby, záväzky, straty, náklady, výdavky a skutočné škody akejkoľvek povahy, vrátane úrokov, sankcií, súdnych trov, trov exekučného konania a poplatkov za právne zastúpenie znášaných NESS), ktorá vznikne NESS ako následok alebo v súvislosti s tým, že na žiadosť Zákazníka bude NESS vykonávať činnosti podľa Zmluvy.

X. Sankcie

- 10.1. Zákazník je oprávnený v prípade omeškania sa NESS s vykonaním predmetu Plnenia požadovať od NESS zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % ceny za príslušnú časť Plnenia za každý čo i len začatý deň omeškania najviac však do výšky 10% z ceny za príslušnú časť Plnenia za obdobie jedného štvrťroka, ak je Plnenie fakturované štvrťročne, alebo do výšky 10% z ceny za príslušné Plnenie, ak ide o Plnenie podľa objednávky. NESS však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spoluzavinené Zákazníkom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Zákazníkovi.
- 10.2. V prípade, ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou faktúry, NESS má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania najviac 10% z fakturovanej čiastky. NESS si u Zákazníka neuplatní úrok z omeškania ani inú sankciu, ak čiastka s ktorou bude Zákazník v omeškaní neprekročí 10 Eur alebo 301,26 Sk.
- 10.3. V prípade porušenia povinností Zákazníka podľa článku VII Zmluvy, je NESS oprávnený žiadať od Zákazníka zmluvnú pokutu vo výške 50.000,- Eur za každé jednotlivé porušenie.
- 10.4. Zmluvné strany sa dohodli, že nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie NESS Zákazníkovi nevznikne, ak:
- a) Zákazník nie je schopný problém priamo zdokumentovať, alebo
 - b) NESS zabezpečí náhradné riešenie po dobu opravy,
 - c) problém, v súvislosti s ktorým Plnenie nebolo poskytnuté podľa Zmluvy, nespôsobí Zákazníkovi kritickú situáciu v jeho prevádzke
- 10.5. V prípade, platného odstúpenia NESS od Zmluvy z dôvodu porušenia zmluvných povinností Zákazníkom podľa bodu 13.2. tejto Zmluvy, stanovuje sa zmluvná pokuta za toto porušenie Zákazníka vo výške preplatku za služby poskytnuté podľa poslednej zaplatenej faktúry.

XI. Subdodávatelia

- 11.1. Zákazník podpisom Zmluvy akceptuje všetkých subdodávateľov NESS, čo NESS nezbavuje zodpovednosti za kvalitu plnenia Zmluvy a dodávok podľa Obchodného zákonníka.

XII. Výmena dôverných informácií

- 12.1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 12.2. Za dôverné informácie sa považujú všetky údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
- a. ktoré sa týkajú Zmluvy a jej plnenia (najmä Zmluva, informácie o právach a povinnostiach Zmluvných strán ako i informácie o cene);
 - b. ktoré sa týkajú Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane;

- c. ktoré sa týkajú obchodných partnerov Zmluvných strán;
- d. pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti);
- e. ktoré boli poskytnuté Zmluvnej strane/získané Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu (najmä žiadosť o cenovú ponuku, cenová ponuka);
- f. ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označené ako „dôverné“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením.

12.3. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s predpismi ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie, ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia /odovzdania /oznámenia/ sprístupnenia:

- a. odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou,
- b. (i) ovládanej osobe Zmluvnej strany; (ii) ovládajúcej osobe Zmluvnej strany; (iii) osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a (iv) osobe, v ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby budú mať vo vzťahu k ochrane dôverných informácií rovnaké povinnosti ako Zmluvné strany,
- c. subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností NESS podľa Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane dôverných údajov, ako sú viazané Zmluvné strany podľa Zmluvy.

12.4. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:

- a. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- b. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- c. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí



druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií;

- d. boli získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 12.5. NESS je oprávnený poskytnúť Dôverné informácie tretím osobám v rozsahu v akom sú tieto informácie požadované v súťažných podkladoch za účelom účasti NESS vo verejnom obstarávaní, obstarávaní, alebo v inom procese výberu dodávateľa osobami, ktoré nie sú obstarávateľom alebo verejným obstarávateľom.

XIII. Odstúpenie od Zmluvy.

- 13.1. Zákazník môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy, pričom musí odstúpenie písomne oznámiť NESS tridsať (30) dní pred dátumom odstúpenia v nasledovných prípadoch:
- a. ak Zákazník upozorní písomne NESS na neplnenie niektorého zo záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a NESS do tridsať (30) dní alebo do dodatočnej lehoty písomne dohodnutej so Zákazníkom nesplní tento záväzok;
 - b. ak je na NESS vyhlásený konkurz, bola povolená reštrukturalizácia, alebo vstúpi do likvidácie;
 - c. ak NESS nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti s predmetom plnenia Zmluvy, s výnimkou predbežného opatrenia;
- 13.2. NESS môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy, pričom musí odstúpenie písomne oznámiť Zákazníkovi tridsať (30) dní pred dátumom odstúpenia v nasledovných prípadoch:
- a. ak Zákazník nezaplatí ktorúkoľvek z pohľadávok NESS v súlade so Zmluvou do šesťdesiatich (60) dní od doručenia písomného oznámenia od NESS o omeškaní platby;
 - b. ak Zákazník nesplní záväzky vyplývajúce zo Zmluvy a nevyrieši túto situáciu do tridsať (30) dní (alebo do termínu dohodnutého s NESS písomnou formou), od doručenia písomného oznámenia od NESS o nedodržaní záväzku.
 - c. ak Zákazník nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti so Zmluvou, s výnimkou predbežného opatrenia.

XIV. Projektové riadenie

- 14.1. Zmluvné strany budú pri realizácii predmetu Zmluvy postupovať v súlade s dokumentom Riadenie projektov, ktorý tvorí prílohu č. 3 Zmluvy.

XV. Záverečné ustanovenia

- 15.1. Na práva a povinnosti Zmluvných strán zo Zmluvy sa vzťahujú ŠSP. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Zmluvy, v prípade rozporu medzi jednotlivými prílohami má prednosť príloha s nižším poradovým číslom.
- 15.2. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch: dva pre Zákazníka a dva pre NESS.
- 15.3. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť (a) dňom jej podpisu Zmluvnými stranami, ak bola Zmluva podpísaná Zmluvnými stranami v ten istý deň; alebo (b) dňom jej podpisu poslednou Zmluvnou stranou, ak Zmluva nebola podpísaná Zmluvnými stranami v ten istý deň.
- 15.4. Za písomnú formu sa podľa Zmluvy považuje okrem písomností doručovaných poštou, alebo osobne aj zasielanie informácií faxom a prostredníctvom elektronických prostriedkov so

spätným potvrdením. Elektronickými prostriedkami nie je možné doručovať faktúry ani výpoveď alebo odstúpenie od zmluvy.

- 15.5. NESS má právo po dohode so Zákazníkom dodať rovnocenné alebo kvalitatívne lepšie časti programového vybavenia pri dodržaní uvedenej ceny s tým, že bude zachovaná dohodnutá funkčnosť celého systému.
- 15.6. V prípade sporného chápania Zmluvy sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Ak ani takto nedôjde k zhode, obrátia sa na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 15.7. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 15.8. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
- 15.9. Ak v Zmluve nie je výslovne stanovené inak, Zmluvu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán (dodatkom). V prípade ukončenia platnosti Zmluvy dohodou Zmluvných strán, musí mať táto dohoda písomnú formu.
- 15.10. Ak dôjde k zmene v osobách oprávnených jednať vo veciach plnenia Zmluvy v mene Zmluvných strán, k zmene obchodného mena, sídla, alebo iných identifikačných údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať. Takéto zmeny v Zmluve nie je potrebné robiť písomným dodatkom k Zmluve a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane tretím pracovným dňom po doručení oznámenia o zmene.
- 15.11. NESS ani Zákazník nenesie zodpovednosť v prípade vis major. V týchto prípadoch sa NESS a Zákazník dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.
- 15.12. Ustanovenie § 300 Obchodného zákonníka sa neaplikuje, t.j. Zmluvná strana nie je povinná uhradiť sankciu podľa článku X Zmluvy v prípade, ak svoje povinnosti poruší v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť uvedených v § 374 Obchodného zákonníka.
- 15.13. Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Zmluvy, prechádza na Zákazníka až po zaplatení celej jeho ceny.
- 15.14. Pre prípad odstúpenia od tejto Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že si nie sú povinné vrátiť tie čiastkové Plnenia, ktoré boli akceptované Zákazníkom v súlade so Zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že NESS má nárok na úhradu tej časti Plnenia, ktorá bola akceptovaná Zákazníkom a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené čiastkové Plnenie nastala pred odstúpením od Zmluvy alebo po odstúpení od Zmluvy.
- 15.15. Odstúpenie od Zmluvy, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle bodu 3.2. Zmluvy je považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak zásielku nemožno Zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení, alebo oznámenie o ukončení zmluvy v zmysle bodu 3.2. Zmluvy za doručené ku dňu uloženia zásielky na pošte.
- 15.16. Každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená odkaz na (i) samotný text takéhoto právneho predpisu v znení jeho dodatkov a iných zmien; (ii) samotný text všetkých jeho príloh v znení ich dodatkov a iných zmien; (iii) akýkoľvek vykonávací právny predpis prijatý na základe takéhoto právneho predpisu a potrebný na aplikáciu ustanovenia/í takéhoto

právneho predpisu v znení jeho dodatkov a iných zmien; a (iv) akýkoľvek právny predpis, ktorý nahradí takýto právny predpis.

- 15.17. Zmluvné strany sa dohodli, že na vzájomne poskytnuté plnenia Zmluvných strán v zmysle predmetu tejto Zmluvy, poskytnuté pred nadobudnutím účinnosti tejto Zmluvy od 1.9.2008 na základe ústnych, alebo písomných dohôd, sa vzťahujú práva a povinnosti Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy.
- 15.18. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

XVI. Prílohy

16.1 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:

- 16.1.1. Príloha č. 1 - Špecifikácia Plnenia
- 16.1.2. Príloha č. 2 – Štandardné servisné podmienky NESS Slovensko, a.s.
- 16.1.3. Príloha č. 3 – Riadenie projektov

PODPISOVÁ STRANA K SERVISNEJ ZMLUVE
č. Zákazníka 48/OIT/2008
č. NESS SK-SC0800577

PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN

Zákazník

**Úrad geodézie, kartografie a katastra
SR**

V Bratislave dňa *1.12.2008*

NESS:

NESS Slovensko, a.s.

V Bratislave dňa - 1 -12- 2008

Podpis:



Meno:

JUDr. Štefan Moyzes

Funkcia:

Predseda

Podpis:



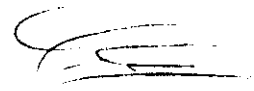
Meno:

Ing. Daniela Švábová

Funkcia:

člen predstavenstva

Podpis:



Meno:

Ing. Milan Slanina

Funkcia:

člen predstavenstva

**Príloha č. 1 k SERVISNEJ ZMLUVE
č. Zákazníka 48/OIT/2008
č. NESS SK-SC0800577**

Popis Plnenia

Plnenie podľa Zmluvy bude poskytované k Údajom v nasledovných oblastiach

Servisná podpora

- zabezpečenie riešenia havarijných stavov a zabezpečovanie vysoko špecializovaných prác súvisiacich s infraštruktúrou informačného systému
- oprava Údajov
- konzultácie a poradenstvo v oblasti prevádzky a rozvoja infraštruktúry informačného systému Zákazníka
- školenia
- analýzy podľa požiadaviek
- vypracovanie stanovísk
- vypracovanie návrhu riešení
- konzultácie pre riešiteľov iných SW systémov v rámci IS Zákazníka
- úpravy, export a konverzie údajov v databáze podľa zadania
- poskytnutie technických prostriedkov pre komunikáciu – NESS Europe Support Center

Softvérová podpora

- vývoj nadstavbových aplikácií a ich úprava
- tvorba nových výstupov podľa zadania
- inštalácia a implementácia produktov
- poskytnutie technických prostriedkov pre komunikáciu – NESS Europe Support Center

Štandardné servisné podmienky

NESS Slovensko, a.s.

1. ŠSP upravujú v súlade s platným právom obchodno-právne vzťahy Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb Zákazníkovi NESS.
2. ŠSP sú vydané v súlade s § 273 Obchodného zákonníka a sú pre Zmluvné strany záväzné.
3. ŠSP sú prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
4. NESS poskytuje servisné služby podľa týchto ŠSP k Údajom a k Plneniu, ktoré je softvérovou podporou. Údajmi sa pre účely ŠSP rozumie aj Plnenie, ktoré je softvérovou podporou. Servisné služby sa nevzťahujú na komponenty dodané tretími stranami, ktoré boli integrované do Údajov po podpise Zmluvy, ak sa na tom Zmluvné strany výslovne písomne nedohodnú.

5. HOT- LINE

- 5.1. Prostredníctvom služby HOT-LINE NESS zabezpečuje poskytovanie Plnenia.
 - 5.1.1. Služba HOT-LINE je podpora Zákazníka pri používaní Údajov **v čase od 08:00 do 16:00** v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“).
- 5.2. Služba HOT - LINE je poskytovaná prostredníctvom NSC. NESS zaškolí pracovníkov určených Zákazníkom na používanie NSC.
- 5.3. Požiadavky do NSC môžu zadávať len Zákazníkom určené oprávnené osoby. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Zákazník a do 15 dní od podpisu Zmluvy zašle spoločnosti NESS. V prípade zmeny údajov v zozname oprávnených osôb, je Zákazník povinný zaslať aktualizovaný zoznam spoločnosti NESS. Zmena je voči spoločnosti NESS účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia spoločnosti NESS. NESS nie je povinný poskytnúť Plnenie, ak požiadavka bola zadaná neoprávnenými osobami.

6. SERVISNÁ PODPORA predstavuje poskytnutie nasledovných servisných služieb:

6.1. SERVISNÝ ZÁSAH

- 6.1.1. Servisný zásah je činnosť spoločnosti NESS, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Zákazníka v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý NESS uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa NESS v mieste prevádzkovania Údajov, alebo na pracovisku Zákazníka.
- 6.1.2. Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Údajov obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Údajov Zákazníkovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia, alebo oznámením NESS

o ukončení servisného zásahu, z dôvodu nemožnosti odstránenia vady Údajov.

6.2. KONZULTAČNÁ PODPORA

6.2.1. Prostredníctvom služby konzultačná podpora poskytuje NESS podporu Zákazníkovi pri používaní Údajov v Pracovných dňoch od 08:00 do 16:00. V rámci tejto služby NESS poskytuje konzultácie k obsahovej a funkčnej stránke Údajov.

- 6.2.1.1. služba je poskytovaná štandardne prostredníctvom NSC
- 6.2.1.2. Služba konzultačná podpora neslúži ako podpora pre zabezpečenie funkčnosti Údajov v zmysle bodu 5.1. ŠSP.
- 6.2.1.3. Zákazník do 15 dní od podpisu Zmluvy zašle spoločnosti NESS meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Zákazníka v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Zákazník povinný zaslať aktualizované informácie spoločnosti NESS. Zmena je voči spoločnosti NESS účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia spoločnosti NESS.
- 6.2.1.4. V rámci služby konzultačná podpora nebudú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát a podobne, ani informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Táto služba v žiadnom prípade nenahradzuje školenia, dokumentáciu ani implementáciu.

6.3. ZABEZPEČENIE VZDIALENÉHO A LOKÁLNEHO PRÍSTUPU

- 6.3.1. V prípade potreby Zákazník umožní pracovníkom spoločnosti NESS prístup k Údajom v testovacom a/alebo produkčnom prostredí, kontrolovaný prístup k zariadeniam, systémom a infraštruktúre určeným na prevádzku Údajov pomocou diaľkového prenosu dát a tiež aj z miesta prevádzkovania Údajov v potrebnom rozsahu, za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Údajov a prípadné uskutočnenie servisného zásahu.
 - 6.3.2. Technické detaily spojenia a rozsahu prístupu dohodnú správcovia systémov spoločnosti NESS a Zákazníka.
 - 6.3.3. Náklady na zriadenie vlastných prípojných miest a poplatky za prevádzku telekomunikačných zariadení hradí v plnej miere Zákazník.
- 6.4. Zákazník v rámci služby servisná podpora môže požiadať NESS aj o ďalšie služby uvedené v prílohe č. 1 Zmluvy.

7. SOFTVÉROVÁ PODPORA

Prostredníctvom služby softvérová podpora NESS rieši požiadavky Zákazníka na úpravu alebo na zmenu Údajov v rozsahu podľa Zmluvy.

- 7.1. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena“) je služba v rámci ktorej NESS na základe požiadavky Zákazníka zadanej do NSC a po schválení Projektovým tímom dodá Zákazníkovi služby uvedené v prílohe č. 1 Zmluvy.
- 7.2. Zmena nebude Zákazníkovi dodaná, ak realizáciu neschváli Projektový tím, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Údajmi. Konkrétne dôvody budú Zákazníkovi oznámené.
- 7.3. Funkcionalita Zmeny, podľa špecifikácie Zákazníka uvedenej v požiadavke, bude popísaná v dokumente (ďalej ako „Dokument“).

- 7.4. Zákazník je v požiadavke povinný zadefinovať vlastné špecifikácie na Zmeny v Údajoch. Zadanie musí byť písomné (NSC) a musí obsahovať:
- a) zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
 - b) cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Zákazníkovi má priniesť;
 - c) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Zákazníka;
 - d) podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality;
8. NESS vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie sporných situácií si zmluvné strany dohodli eskalačnú maticu uvedenú v Zmluve.

9. KOMUNIKÁCIA

- 9.1. Novými požiadavkami Zákazníka na poskytnutie Plnenia, sú požiadavky, ktoré nie sú zaevidované v NSC. Nové požiadavky sú zadávané len prostredníctvom NSC. Iný spôsob nahlasovania nových požiadaviek nie je možný. Lehoty na poskytnutie Plnenia spoločnosťou NESS v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky. V prípade neúplného alebo nesprávneho zadania údajov, bude Zákazník vyzvaný na doplnenie alebo opravenie údajov, pričom požiadavka bude zaevidovaná až po jej doplnení.
- 9.2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Zákazník oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:
- a) prostredníctvom NSC,
 - b) prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v NSC, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,
 - c) telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v NSC, ku ktorej požaduje informácie.

10. Za otestovanie Údajov po dodaní Zmien a opráv zodpovedá Zákazník.

11. Poskytovaním Plnenia nevznikajú spoločnosti NESS alebo jeho subdodávateľom a partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve alebo ŠSP.

12. Servisné služby nenahradzujú školenia, dokumentáciu ani implementáciu.

13. Zákazník nie je bez súhlasu NESS oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého boli Údaje nasadené. Prostredím sa rozumie hardwarové a softwarové prostredie, do ktorého boli Údaje nasadené, ako aj konfigurácia softwarového a hardvérového prostredia. V prípade, ak Zákazník zmení prostredie bez súhlasu NESS, NESS nie je povinný poskytovať servisné služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Zákazník neobjedná odstránenie väd, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb spoločnosti NESS nemá vplyv na povinnosť Zákazníka uhradiť cenu servisných služieb za dané servisné obdobie.



14. TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

SLUŽBA	ČAS POSKYTOVA NIA	SYSTÉM	MAIL	TELEFONIC KY
SLUŽBA HOT-LINE	8.00 – 16.00 8/5	NSC	data.hotline@ness.com	podľa aktu - álneho rozpisu služieb *
SLUŽBA – KONZULTAČNÁ PODPORA	8.00 – 16.00 8/5	NSC	data.hotline@ness.com	podľa aktu - álneho rozpisu služieb *
SOFTVÉROVÁ PODPORA	8.00 – 16.00 8/5	NSC	data.hotline@ness.com	podľa aktu - álneho rozpisu služieb *

* o aktuálnom rozpise služieb bude Zákazník vopred informovaný

Príloha č. 3 k SERVISNEJ ZMLUVE
č. Zákazníka 48/OIT/2008
č. NESS SK-SC0800577

Riadenie projektov

1. DEFINÍCIE POJMOV

1.1. **Akceptačné kritériá** – sú merateľné technické alebo vecné parametre, vopred dohodnuté Zmluvnými stranami.

1.2. **Proces Akceptácie** – je proces posúdenia Plnenia podľa akceptačných kritérií.

1.3. **Vada** - je také správanie Plnenia:

- a) pri ktorom Zákazník rutinne používajúci Plnenie nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu);
- b) pri ktorom nie je dodržaná funkcionálna popisovaná v dokumentácii, alebo zaručená zmluvou podľa ktorej bolo Plnenie dodané;
- c) keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu;
- d) pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát, v rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta;

1.4. **Vadou nie je** – najmä také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá vady, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené:

- a) nevhodným používaním Plnenia alebo jeho využívaním za iným účelom ako bolo určené;
- b) administráciou ostrého prostredia do ktorého je Plnenie nasadené, alebo administráciou Plnenia samotného Zákazníkom, alebo treťou osobou,
- c) dátami, ktoré neprodukuje Plnenie;
- d) používaním Plnenia za iných podmienok, ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Zákazníkovi resp. obsahnutými v dokumentácii k Plneniu;
- e) softvérom tretích strán a hardwarovým a/alebo softwarovým prostredím;

f) udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré NESS nemohol ovplyvniť;

g) zmenou prostredia do ktorého NESS Plnenie nasadil;

h) výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéry, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.

1.5. **Kategórie Vád:**

- Vada kategórie A – Vada vylučujúca užívanie Plnenia alebo jeho dôležitej a ucelenej časti;
- Vada kategórie B – Vada obmedzujúca prevádzku Plnenia, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní Plnenia alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami;
- Vada kategórie C – ostatné Vady.

1.6. **Vedúci projektu Zákazníka** – je osoba vymenovaná Zákazníkom, ktorá je zodpovedná za zabezpečenie zdrojov a kapacít Zákazníka potrebných pre riadnu realizáciu Projektu. Je zodpovedný za aktívnu spoluprácu zamestnancov Zákazníka v spoločných pracovných tímoch.

1.7. **Vedúci projektu NESS** – je osoba vymenovaná NESSom, ktorá riadi práce na Projekte. Je zodpovedný za detailné plánovanie, koordináciu a kontrolu všetkých činností vykonávaných v rámci realizácie projektu.

1.8. **Lehota na odstránenie Vád** – lehota, ktorú na odstránenie Vád stanoví Zmluva, Projektový plán schválený Riadiacim výborom alebo iný dokument akceptovaný Vedúcimi projektu oboch Zmluvných strán.

1.9. **Riadiaci výbor** – je vrcholný rozhodovací a riadiaci orgán Projektu. Členovia Riadiaceho výboru sú definovaní priamo v Zmluve alebo v Projektovom pláne.

1.10. **Úspešné uskutočnenie procesu Akceptácie** – výsledok procesu Akceptácie, kedy Plnenie spĺňa podmienky podľa Zmluvy a tejto prílohy.

- 1.11. **Väčšie množstvo Väd** – jedna (1) alebo viac Väd kategórie A, alebo päť (5) alebo viac Väd kategórie B.
- 1.12. **Projektový plán** – je detailný popis Projektu, ktorý je vytvorený na jeho začiatku a obsahuje popis:
 - 1.12.1. cieľov a požiadaviek (vrátane metrik a ich hodnôt) Projektu, rozsah Projektu,
 - 1.12.2. štruktúry a zloženia pracovných tímov Projektu,
 - 1.12.3. pravidiel vedenia dokumentácie,
 - 1.12.4. základných zodpovedností, väzieb a informačných tokov v rámci organizácie Projektu,
 - 1.12.5. dôležitých termínov Projektu,
 - 1.12.6. projektových postupov a procedúr vrátane kontroly kvality, odovzdania a akceptácie Plnenia,
 - 1.12.7. formy a štruktúry výstupov (plnení) Projektu.
- 1.13. **Projekt** – súbor činností a postupov vedúcich k riadnej realizácii a dodávke Plnenia.
- 1.14. **Plnenie** – tovary a/alebo služby, ktoré NESS dodal Zákazníkovi podľa Zmluvy objednávky alebo inej dohody zmluvných strán na ktoré sa Zmluva vzťahuje.
- 1.15. **Dokument** – popis, detailná špecifikácia Plnenia.
- 1.16. **Programové úpravy** - výsledky vývojových prác.

2. PROJEKT A ORGÁNY RIADENIA PROJEKTU

- 2.1. Plnenie Zmluvných strán podľa Zmluvy bude riadené orgánmi riadenia Projektu stanovenými ďalej.
- 2.2. Zmluvné strany menujú Vedenie projektu a môžu zriadiť Riadiaci výbor. Členmi Vedenia projektu sú Vedúci projektu oboch Zmluvných strán. Členmi Riadiaceho výboru sú členovia Vedenia projektu a zodpovedný zástupca (zástupcovia) každej zo Zmluvných strán.
- 2.3. Ďalšie orgány riadenia Projektu, menuje v prípade potreby Riadiaci výbor. V prípade ich zriadenia Riadiaci výbor tiež písomne definuje ich právomoci a zodpovednosti.
- 2.4. Zmeny v orgánoch riadenia Projektu podľa čl. 2.2 je príslušná Zmluvná strana povinná oznámiť druhej strane najneskôr na

najbližšom nasledujúcom rokovaní Riadiaceho výboru.

3. RIADIACI VÝBOR

- 3.1. Riadiaci výbor je vrcholným rozhodovacím a riadiacim orgánom Projektu. Úlohou Riadiaceho výboru je vytvárať podmienky pre úspešnú realizáciu jednotlivých častí Projektu.
- 3.2. Riadiaci výbor prerokúva záležitosti a prijíma svoje rozhodnutia v súlade s ďalej stanovenými podmienkami. Riadiaci výbor nie je oprávnený meniť Zmluvu.
- 3.3. Riadiaci výbor schváli Projektový plán Projektu. Riadiaci výbor schvaľuje taktiež všetky zmeny Projektového plánu Projektu, ktoré v priebehu Projektu navrhne jedna zo Zmluvných strán.
- 3.4. V ďalšom priebehu jednotlivých častí Projektu Riadiaci výbor:
 - 3.4.1. pripravuje podnety pre čiastkové zmluvy na jednotlivé časti Projektu a odporúča zmeny zmlúv. Všetky takéto zmluvy alebo zmeny zmlúv musia byť podpísané štatutárnymi orgánmi oboch Zmluvných strán,
 - 3.4.2. schvaľuje model a pravidlá systému kvality,
 - 3.4.3. schvaľuje výsledky kontroly kvality a procesu akceptácie a rozhoduje o konečnej akceptácii Plnenia, túto právomoc môže delegovať na Vedenie projektu,
 - 3.4.4. kontroluje a sleduje priebeh a postup plnenia Zmluvy, plnenie cieľov a harmonogramu,
 - 3.4.5. predkladá štatutárnym orgánom Zmluvných strán na rozhodnutie situácie, ktoré presahujú právomoci Riadiaceho výboru (najmä podpisy zmlúv, zmeny zmlúv, výnimočné situácie, nemožnosť prijať rozhodnutie),
 - 3.4.6. ukladá svojim členom úlohy, ktoré z titulu ich funkcií v organizačnej štruktúre Zmluvných strán môžu podporiť realizáciu Plnenia.
- 3.5. Rokovania alebo časti rokovania Riadiaceho výboru sa môžu so súhlasom Riadiaceho výboru zúčastniť i ďalšie osoby. Takéto osoby sa však nezúčastňujú rozhodovania Riadiaceho výboru. Člen Riadiaceho výboru môže byť na základe písomnej plnej moci zastúpený inou osobou. V takejto plnej moci musí byť uvedené, pre aké konkrétne rokovania Riadiaceho výboru bola udelená.
- 3.6. Zasadania Riadiaceho výboru sa konajú pravidelne najmenej jedenkrát mesačne. Rokovanie Riadiacej komisie sa zvoláva dohodnutým spôsobom.
- 3.7. Riadiaci výbor je uznášaniaschopný, ak sú na jeho rokovaní prítomní všetci jeho členovia,

alebo boli všetci členovia riadne pozvaní a rokovania sa zúčastní najmenej jeden (1) zástupca za každú zo Zmluvných strán. Riadiaci výbor prijíma rozhodnutia konsenzuálne, t.j. zhodou všetkých prítomných členov Riadiaceho výboru.

- 3.8. Z rokovania Riadiaceho výboru sa robia zápisy zachycujúce prerokované skutočnosti, ktoré odsúhlasia a podpíšu obe Zmluvné strany.
- 3.9. V prípade, že Riadiaci výbor nebude schopný prijať konkrétne rozhodnutia, a to ani na opakovanom zasadnutí, predloží daný problém na rozhodnutie osobám uvedeným v eskalačnej matici, a v prípade nevyriešenia problému, štatutárnym orgánom Zmluvných strán.

4. VEDENIE PROJEKTU

- 4.1. Vedenie projektu je zodpovedné za vedenie Projektu v súlade s uzatvorenou Zmluvou.
- 4.2. Vedenie projektu má v kompetencii:
 - 4.2.1. prerokovávať a navrhovať organizáciu Projektu,
 - 4.2.2. kontrolovať postup prác,
 - 4.2.3. prijímať opatrenia na zníženie možných rizík Projektu alebo vyriešenie vzniknutých problémov,
 - 4.2.4. predkladať Riadiacemu výboru požiadavky na zmeny oproti zmluvným dojednaniám.
- 4.3. Vedenie projektu sa stretáva minimálne raz za dva týždne, ak nie je v Projektovom pláne Projektu dohodnuté inak. Z každého stretnutia sa vyhotoví zápis, ktorý podpíšu obidvaja Vedúci projektu.

5. VEDÚCI PROJEKTU NESS

- 5.1. Vedúci projektu NESS riadi práce na Projekte. Vedúci projektu NESS detailne plánuje, koordinuje a kontroluje všetky činnosti vykonávané v rámci Projektu.
- 5.2. Vedúci projektu NESS je zodpovedný za zabezpečenie zdrojov a kapacít NESS potrebných pre riadne Plnenie Projektu a za spoluprácu v spoločných tímoch pracujúcich na jednotlivých častiach riešenia.
- 5.3. Vedúci projektu NESS je oprávnený zadávať úlohy a vymáhať ich splnenie u osôb určených Zmluvnými stranami na spoluprácu v spoločných pracovných tímoch a na riešení jednotlivých častí Plnenia.
- 5.4. Vedúci projektu NESS zodpovedá najmä za:

- 5.4.1. celú realizáciu Výstupov jednotlivých častí Projektu v rámci schválených cieľov a rozsahu a za plnenie Zmluvy podľa ustanovení Zmluvy,
- 5.4.2. dodržiavanie termínov podľa schváleného harmonogramu,
- 5.4.3. dodržiavanie schváleného modelu, pravidiel systému kvality a za dosiahnutie kvality riešenia.
- 5.5. Vedúci projektu NESS má právo vyžiadať si od vedúcich jednotlivých tímov odovzdávanie pravidelných alebo nepravidelných informácií o činnosti tímov.
- 5.6. Vedúci projektu NESS je povinný odovzdávať pravidelné správy o priebehu realizácie Plnenia Vedeniu projektu a Riadiacemu výboru, ak bol zriadený.
- 5.7. Vedúci projektu NESS je povinný viesť dokumentáciu Projektu a dohliadať na dodržiavanie projektových postupov a procedúr, ktoré budú definované v Projektovom pláne Projektu.
- 5.8. Vedúci projektu NESS analyzuje možnosti a alternatívy vykonania zmeny, ktorej potreba sa v priebehu Projektu objavila, spolu s analýzou dopadov na zmenu ceny, termínov dodania Plnenia a kvality Plnenia.
- 5.9. Vedúci projektu NESS vypracováva varianty zmien jednotlivých častí Projektu, ktoré potom predkladá Vedeniu projektu a Riadiacemu výboru.
- 5.10. Zmeny, ktoré neznižujú rozsah ani kvalitu Plnenia a nemajú vplyv na cenu a termíny plnenia, môže rozhodnúť Vedúci projektu NESS a dať ich Vedeniu projektu a Riadiacemu výboru len na vedomie.

6. VEDÚCI PROJEKTU ZÁKAZNÍKA

- 6.1. Vedúci projektu Zákazníka je zodpovedný za zabezpečenie zdrojov a kapacít Zákazníka potrebných pre riadne plnenie Projektu a za ich aktívnu spoluprácu v spoločných tímoch pracujúcich na jednotlivých častiach riešenia.
- 6.2. Vedúci projektu Zákazníka zodpovedá za:
 - 6.2.1. zabezpečenie potrebných zdrojov a kapacít Zákazníka v požadovanej kvalite a rozsahu podľa harmonogramu,
 - 6.2.2. riešenie bežných problémov pri využívaní zdrojov,
 - 6.2.3. zabezpečenie potrebnej technickej infraštruktúry pre využitie vyčlenených zdrojov,

- 6.2.4. detailne plánuje, koordinuje a kontroluje všetky činnosti vykonávané v rámci tímov, ktoré sú tvorené len zamestnancami Zákazníka alebo osobami Zákazníkom určenými, k plneniu úloh, ktoré sú úplne v kompetencii Zákazníka,
- 6.2.5. analyzuje možnosti a alternatívny vykonania zmeny, ktorej potreba sa v priebehu Projektu objavila, spolu s analýzou dopadov na zmenu ceny, termínov Plnenia a kvality Plnenia,
- 6.2.6. vypracováva varianty zmien jednotlivých častí Projektu, ktoré potom predkladá Vedeniu projektu a Riadiacemu výboru.

7. PREVZATIE PLNENIA AKCEPTÁCIOU

7.1. Akceptácia Dokumentov:

- 7.1.1. Dokumenty budú Zákazníkovi odoslané v lehotách definovaných v Zmluve alebo Projektovom pláne na pripomienkovanie v elektronickej forme vo forme e-mailovej správy. V prípade požiadavky Zákazníka (definovanej v Zmluve, Projektovom pláne alebo objednávke) bude Dokument odovzdaný osobne v papierovej forme a v elektronickej forme na CD. Zároveň môže byť realizovaná aj prezentácia Dokumentu.
- 7.1.2. V prípade osobného prevzatia písomnej formy Dokumentu podpíše zástupca Zákazníka preberací protokol.
- 7.1.3. Zákazník je povinný zaslať pripomienky k Dokumentu e-mailom v lehote do 5 pracovných dní odo dňa prevzatia (doručenia) Dokumentu vo formáte MS Excel, alebo MS Word.
- 7.1.4. NESS pripomienky zapracuje. V prípade, že niektorú z pripomienok nie je možné akceptovať, zabezpečí NESS písomné vyjadrenie pripomienkujúceho, že po vysvetlení situácie berie svoju pripomienku naspäť.
- 7.1.5. Novú verziu Dokumentu so zapracovanými pripomienkami zašle NESS Zákazníkovi v rovnakej forme v akej odovzdal prvú verziu Dokumentu.
- 7.1.6. V prípade osobného prevzatia písomnej formy novej verzie Dokumentu podpíše zástupca Zákazníka preberací protokol.
- 7.1.7. Zákazník je povinný do 2 pracovných dní po obdržaní novej verzie Dokumentu preveriť spôsob zapracovania pripomienok.
- 7.1.8. V prípade nesúhlasu musí zaslať Zákazník svoje stanovisko bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní. Stanovisko môže zaslať iba k spôsobu zapracovania pripomienok vzneseným k prvej verzii Dokumentu.
- 7.1.9. Pripomienkovanie sa bude rovnakým spôsobom opakovať, pokiaľ nebude zo strany Zákazníka vyjadrený súhlas so zapracovanými pripomienkami.
- 7.1.10. Ak NESS neobdrží pripomienky v stanovenej lehote, považuje sa Dokument za akceptovaný vo svojej poslednej zaslanej verzii. Za deň akceptovania sa považuje nasledujúci deň po tom, čo uplynula lehota na podanie pripomienok. Zákazník je do 2 dní po uplynutí lehoty povinný podpísať akceptačný protokol. Ak Zákazník akceptačný protokol v tejto lehote nepodpíše, tento sa napriek tomu považuje sa potvrdený. V tomto prípade platí, že plnenie bolo riadne vykonané a Zákazníkom prevzaté.
- 7.1.11. Konečná verzia Dokumentu bude Zákazníkovi po akceptácii odovzdaná v dvoch vyhotoveniach v písomnej forme a jedenkrát v elektronickej forme na CD. O prevzatí Dokumentov bude potvrdený preberací protokol.
- 7.1.12. Dodávka Dokumentu sa považuje za ukončenú a riadne splnenú jeho akceptáciou.

7.2. Akceptácia programových úprav:

- 7.2.1. Realizované a otestované Programové úpravy budú odovzdané na testovanie u Zákazníka formou definovanou v Zmluve alebo Projektovom pláne Projektu. Ak nebolo Zmluvnými stranami dohodnuté inak, NESS zašle Programové úpravy Zákazníkovi v elektronickej forme, alebo na CD alebo DVD nosiči.
- 7.2.2. Zákazník otestuje dodané Programové úpravy do 5 pracovných dní od ich dodávky. Počas tohto obdobia je Zákazník oprávnený hlásiť NESSu Vady vo funkcionalite realizovaných programových úprav. Za Vadu sa v tomto prípade považuje iba nesúlad správania sa Programovej úpravy voči odsúhlasenému Dokumentu. Na iné skutočnosti namietané Zákazníkom NESS nie je povinný prihliadať a nemajú vplyv na akceptáciu. V prípade, že sa Zmluvné strany v Zmluve alebo Projektovom pláne Projektu dohodli, že testovanie bude prebiehať za osobnej účasti zástupcu NESS, dohodnú sa aj na harmonograme a dobe testovania dodaných Programových úprav.
- 7.2.3. Vady hlásené po stanovenom termíne budú riešené v rámci Hotline v zmysle servisnej

- zmluvy a nebudú mať vplyv na podpísanie akceptačného protokolu.
- 7.2.4. Na konci testovacej prevádzky Zákazník vyhotoví súpis Vád s ich rozdelením do troch kategórií v zmysle bodu 1.3 tejto prílohy.
- 7.2.5. Vedúci projektu NESS navrhne lehoty, v ktorých sa NESS zaväzuje odstrániť jednotlivé Vady.
- 7.2.6. Vedúci projektu Zákazníka podpíše akceptačný protokol, obsahujúci stanovisko k akceptácii plnenia. Plnenie môže byť akceptované:
- 7.2.6.1. bez výhrad,
- 7.2.6.2. akceptované s výhradami, v prípade, že plnenie obsahuje menej ako Väčšie množstvo Vád ,
- 7.2.6.3. neakceptované, v prípade, že plnenie obsahuje Väčšie množstvo Vád.
- 7.2.7. Úspešné uskutočnenie testovania a potvrdenie akceptačného protokolu nezaväzuje NESS povinnosti odstrániť všetky Vady plnenia v lehote stanovenej v akceptačnom protokole.
- 7.2.8. Po odstránení Vady Zákazník písomne potvrdí jej odstránenie.
- 7.2.9. V prípade, že nebudú Vady oznámené v lehote uvedenej v bode 7.2.2, budú sa Programové úpravy považovať za akceptované a bude podpísaný akceptačný protokol. Za deň schválenia a ukončenia dodávky Programových úprav sa považuje nasledujúci deň po márnom uplynutí lehoty. Zákazník je do 2 dní po tom, čo uplynula lehota na oznámenie Vád, povinný podpísať akceptačný protokol. Ak Zákazník akceptačný protokol v tejto lehote nepodpíše, akceptačný protokol k Programovým úpravám a sa považuje za potvrdený Zákazníkom. V tomto prípade platí, že plnenie bolo riadne vykonané a Zákazníkom prevzaté. Plnenie sa vždy považuje za riadne vykonané a Zákazníkom prevzaté aj ku dňu kedy bolo prvý krát spustené do produkčnej prevádzky.
- 7.2.10. Podpísaním akceptačného protokolu sa dodávka programových úprav považuje za riadne splnenú a prevzatú Zákazníkom.
- 7.2.11. Pri akceptácii konverzie dát alebo ich modifikácii sa postupuje analogickým spôsobom.
- 7.3. Akceptácia dodávky tovaru a licencií:
- 7.3.1. Dodávka tovaru (HW) a licencií (SW) prebieha na mieste určenom v Zmluve alebo Projektovom pláne Projektu.
- 7.3.2. Vedúci projektu NESS v prípade dodávky tovaru upozorní Zákazníka vopred na termín dodávky. Licencie (SW) sa dodávajú v termínoch definovaných v Zmluve alebo Projektovom pláne Projektu.
- 7.3.3. Pri preberaní dodávky podpíše Vedúci projektu Zákazníka preberací protokol. Podpísaním preberacieho protokolu sa dodávka považuje za riadne splnenú a prevzatú Zákazníkom.
- 7.4. Akceptácia implementácie modulu (modulov) aplikácie:
- 7.4.1. Spôsob implementácie modulu (modulov) aplikácie bude popísaný v príslušnom Dokumente, ktorý podlieha akceptácii v zmysle bodu 7.1.
- 7.4.2. V Dokumente sú presne definované akceptačné kritériá a testovacie procedúry, ktoré musí modul aplikácie spĺňať, aby mohla byť jeho implementácia považovaná za ukončenú.
- 7.4.3. Po úspešnej realizácii testovacích procedúr definovaných v Dokumente je zástupca Zákazníka a následne Vedúci projektu Zákazníka podpísať akceptačný protokol.
- 7.4.4. Vady zistené a hlásené po stanovenom termíne budú riešené v rámci Hotline v zmysle Servisnej zmluvy a nebudú mať vplyv na podpísanie akceptačného protokolu.
- 7.4.5. V prípade, že sa počas realizácie testovacích procedúr vyskytnú Vady, Zákazník vyhotoví ich súpis s rozdelením do troch kategórií v zmysle bodu 1.3 tejto Prílohy.
- 7.4.6. Vedúci projektu NESS navrhne lehoty, v ktorých sa NESS zaväzuje odstrániť jednotlivé Vady.
- 7.4.7. Vedúci projektu Zákazníka podpíše akceptačný protokol, obsahujúci stanovisko k akceptácii plnenia. Plnenie môže byť akceptované:
- 7.4.7.1. bez výhrad,
- 7.4.7.2. akceptované s výhradami, v prípade, že plnenie obsahuje menej ako Väčšie množstvo Vád ,

- 7.4.7.3. neakceptované, v prípade, že plnenie obsahuje Väčšie množstvo Vád.
- 7.4.8. Za Vadu modulu sa považuje iba nesúlad správania sa modulu voči odsúhlasenému Dokumentu (detailnej špecifikácii plnenia a pod.). Na iné skutočnosti namietané Zákazníkom NESS nie je povinný prihliadať a nemajú vplyv na akceptáciu.
- 7.4.9. Úspešné uskutočnenie testovania a potvrdenie akceptačného protokolu nezbavuje NESS povinnosti odstrániť všetky Vady plnenia v lehote stanovenej v akceptačnom protokole.
- 7.4.10. Modul sa vždy považuje za riadne vykonaný a Zákazníkom prevzatý aj ku dňu kedy bol prvý krát spustený do produkčnej prevádzky.
- 7.4.11. Po odstránení Vady Zákazník písomne potvrdí jej odstránenie.
- 7.5. Akceptácia školenia:
- 7.5.1. Účastníci školenia vyslaní na školenie Zákazníkom sú povinní svoju účasť na školení potvrdiť v prezenčnej listine.
- 7.5.2. Podpísanie prezenčnej listiny účastníkmi školenia je akceptáciou školenia Zákazníkom.
- 7.6. Akceptácia vykonaných prác:
- 7.6.1. Po vykonaní prác podľa Zmluvy NESS predloží Zákazníkovi na akceptáciu výkaz prác. V prípade ak Zákazník nemá k vykonaným prácam výhrady, do 3 pracovných dní po doručení výkazu prác Vedúci projektu Zákazníka podpíše akceptačný protokol k vykonaným prácam.
- 7.6.2. V prípade ak má Zákazník k vykonaným prácam oprávnené výhrady (práce neboli preukázateľne poskytnuté v súlade so Zmluvou), je povinný doručiť NESS výhrady k vykonaným prácam do 3 pracovných dní odo dňa doručenia výkazu prác Zákazníkovi.
- 7.6.3. V prípade podľa bodu 7.6.2. Vedúci projektu Zákazníka a NESS dohodnú postup, t.j. či bude Zákazníkovi poskytnuté náhradné plnenie, alebo sa Zmluvné strany dohodnú na inom postupe.
- 7.6.4. Ak nebol Zákazníkom podpísaný akceptačný protokol v lehote podľa bodu 7.6.1. a NESS neobdrží oprávnené výhrady k vykonaným prácam v stanovenej lehote, považujú sa práce za akceptované. Za deň akceptovania sa považuje nasledujúci deň po tom, čo uplynula lehota na podanie výhrad. Zákazník je do 2 dní po uplynutí lehoty povinný podpísať akceptačný protokol. Ak Zákazník akceptačný protokol v tejto lehote nepodpíše, tento sa napriek tomu považuje za potvrdený. V tomto prípade platí, že práce boli riadne vykonané a Zákazníkom prevzaté.
- 8. INÉ DOJEDNANIA**
- 8.1. Lehoty uvedené v tejto prílohe platia, len ak sa Vedúci projektu Zmluvných strán písomne nedohodnú inak.