

ZMLUVA O SLUŽBÁCH

poskytovaných pri prevádzke, údržbe a servise hardvérových zariadení EMTEST

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

Objednávateľ:

obchodné meno: **Letecký úrad slovenskej republiky**
sídlo: Letisko M. R. Štefánika, 823 05 Bratislava
právna forma: Rozpočtová organizácie
IČO: 30810752
IČ DPH:

v mene ktorého koná: Ing. Otakar Mikyska – generálny riaditeľ
Kontaktná osoba: Marek Chmura
bankové spojenie: Štátna pokladnica; č.ú.: 7000149878/8180

Poskytovateľ:

obchodné meno: **EMtest-SK, s.r.o.**
sídlo: 821 03 Bratislava, Jašíkova 2
právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným
IČO: 35741236
IČ DPH: SK2020242763
zapísaný v registri: obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I
oddiel: Sro, vložka číslo: 16788/B
v mene ktorého koná: Ing. Branislav Jurčišín – riaditeľ spoločnosti
Kontaktná osoba: Ing. Rastislav Nemec
bankové spojenie: Tatra Banka, a.s., Bratislava, č.účtu: 262 519 0579/1100

uzavierajú podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

túto

zmluvu o službách

poskytovaných pri oprave, údržbe a servise hardvérových zariadení, firmvéru a aplikačného programového vybavenia EMTEST

ČI.1

Definície pojmov

Informačný systém (ďalej aj „IS“) je dielo vytvorené a dodané objednávateľovi na základe samostatného zmluvného vzťahu, pozostávajúce z aplikačného programového vybavenia iCARD a hardvérových zariadení EMTEST. Pozostáva z modulu Dochádzkový systém.

Hardvérové zariadenia EMTEST (ďalej „hardvér“) predstavuje všetky hmotné súčasti dodaného diela Informačného systému realizované a dodané firmou EMtest-SK s.r.o.

Firmvér EMTEST (ďalej „firmvér“) je nehmotná súčasť, základné programové vybavenie neoddeliteľne späté s dodaným hardvérom firmy EMTEST, je duševným vlastníctvom poskytovateľa a bez jeho súhlasu s ním nie je možné akokoľvek manipulovať.

Aplikačné programové vybavenie EMTEST (ďalej aj „APV“) je dielo vytvorené poskytovateľom na základe iného zmluvného vzťahu na to, aby informačný systém poskytoval požadované funkcie, je duševným vlastníctvom poskytovateľa a bez jeho súhlasu s ním nie je možné akokoľvek manipulovať.

Help-desk je webová aplikácia, umožňujúca komunikáciu medzi poskytovateľom a objednávateľom. Prístupové údaje a pokyny na prácu s ním poskytne poskytovateľ objednávateľovi na základe uzatvorenia a následného plnenia tejto zmluvy a sú uvedené v Prílohe č. 5 tejto zmluvy.

Komunikačný protokol je elektronický dokument, ktorým objednávateľ oznamuje poskytovateľovi poruchu dodaného hardvéru, firmvéru a APV EMTEST. Je prístupný na helpdesk.emtest.biz.

Kontaktná osoba poskytovateľa je projektový manažér EMtest-SK s.r.o., zodpovedný za komunikáciu s objednávateľom, ktorý zabezpečí odstránenie poruchy, resp. údržbu a servis.

Kontaktná osoba objednávateľa je projektový manažér objednávateľa, zodpovedný za komunikáciu s poskytovateľom, oprávnený nahlásovať vzniknuté poruchy a závady a objednávať príslušné servisné služby a údržbu.

Oprava je služba poskytnutá objednávateľovi poskytovateľom, nasledujúca po nahlásení chyby, resp. poškodenia dodaného hardvéru, firmvéru a APV, ktorá má viesť k navráteniu týchto zariadení do stavu, zabezpečujúceho riadnu funkčnosť.

Údržba a servis pozostáva z pravidelných služieb, ktorých cieľom je zabezpečiť bezchybný stav dodaného hardvéru, firmvéru a APV.

Update pozostáva zo služieb spojených s analýzou, vývojom, testovaním, realizáciou a nasadením nových verzií HW, firmvéru a APV, spojených s odstránením chýb, zmenou legislatívy a rozvojom externého prostredia.

Upgrade pozostáva zo služieb spojených s analýzou, vývojom, testovaním, realizáciou a nasadením nových verzií HW, firmvéru a APV, požadovaných objednávateľom, ktoré zaručia rozvoj, rozšírenie a doplnenie funkcií Informačného systému. Tieto požiadavky musia byť definované v písomnej forme, potvrdené oprávnenou osobou objednávateľa a odovzdané kontaktnej osobe poskytovateľa.

ČI.2

Služby

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi bude pri prevádzke Informačného systému bezodplatne poskytovať počas záručnej doby 24 mesiacov od dodania systému, opravu chýb a chybných súčastí hardvéru, firmvéru a APV, pokiaľ tieto chyby neboli spôsobené treťou stranou, objednávateľom, alebo nepredvídateľnými skutočnosťami.
- 2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi bude pri prevádzke Informačného systému odplatne poskytovať tieto služby:
 - a) opravy chýb HW, firmvéru a APV EMTEST,
 - b) údržbu a servis hardvéru, firmvéru a APV EMTEST v rozsahu 6 návštev servisného technika ročne,
 - c) prevádzkovanie help-desku EMTEST,
 - d) podporu a poradenstvo pri zabezpečovaní prevádzky hardvérových zariadení EMTEST a IS,
 - e) update dodaného hardvéru, firmvéru a APV EMTEST,
 - f) upgrade dodaného hardvéru, firmvéru a APV EMTEST,
 - g) opravy a výmenu chybných a poškodených hardvérových zariadení, ich častí a súčastí, opravy firmvéru a APV EMTEST nespádajúcich pod podmienky záruky,
 - h) ostatné služby (školenie, poradenstvo väčšieho rozsahu, objednané analýzy, ...),Podrobnejšie určenie poskytovaných služieb je uvedené v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 2.3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovateľovi poskytovať dohodnutú súčinnosť, zriadiť vzdialenú správu, platiť poskytovateľovi za poskytované služby dohodnutú cenu a dodržiavať ostatné náležitosti vyplývajúce z tejto zmluvy.

Čl.3

Spôsob poskytovania služieb

- 3.1. Projektovým manažérom objednávateľa bude: Marek Chmura, kontaktný e-mail: chmura@caa.sk, telefón: +421 2 4857 4009
- 3.2. Projektový manažér objednávateľa bude oprávnený na to, aby v mene objednávateľa najmä:
 - 3.2.1. predkladal návrhy na úpravy hardvéru, firmvéru a APV, požiadavky na update a upgrade,
 - 3.2.2. dohadoval podmienky realizácie úprav hardvéru, firmvéru a APV,
 - 3.2.3. potvrdzoval výkazy prác,
 - 3.2.4. zabezpečoval poskytovanie súčinnosti objednávateľa,
 - 3.2.5. podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav hardvéru, firmvéru a APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.
- 3.3. Projektovým manažérom poskytovateľa bude: Ing. Rastislav Nemec, kontaktný e-mail: nemec@emtest-sk.sk, mobilný telefón: +421 907 858 199
Projektový manažér poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene poskytovateľa najmä:
 - 3.3.1. organizačne zabezpečoval opravu chýb, realizáciu a nasadenie nových verzií HW, firmvéru a APV EMTEST,
 - 3.3.2. organizačne zabezpečoval dohodnutý servis a údržbu v zmysle tejto zmluvy,
 - 3.3.3. vypracovával stanoviská k návrhom objednávateľa na úpravy hardvéru, firmvéru a APV (upgrade),
 - 3.3.4. dohadoval podmienky realizácie úprav hardvéru, firmvéru a APV,
 - 3.3.5. podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav hardvéru, firmvéru a APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.

- 3.4. Opravy chýb hardvéru, firmvéru a APV budú vykonávané podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 3.5. Úpravy hardvéru, firmvéru a APV (upgrade) budú vykonávané na základe návrhov, ktoré projektový manažér objednávateľa predloží projektovému manažérovi poskytovateľa v písomnej podobe. Ku každému návrhu na úpravu hardvéru, firmvéru a APV vypracuje projektový manažér poskytovateľa najneskôr do 14 pracovných dní od jeho predloženia stanovisko, v ktorom uvedie:
 - 3.5.1. či navrhovanú úpravu hardvéru, firmvéru a APV považuje za realizovateľnú,
 - 3.5.2. analýzu vývoja a realizácie, v ktorej je uvedený obsah a rozsah prác, ktoré si realizácia navrhovanej úpravy hardvéru, firmvéru a APV vyžaduje,
 - 3.5.3. predpokladaný termín a časový harmonogram možnej realizácie.
- 3.6. Pokiaľ objednávateľ predloženú analýzu akceptuje, vyhotoví jeho projektový manažér objednávku, v ktorej sa uvedú aj podmienky realizácie navrhovanej úpravy, hlavne obsah, rozsah, cena a predpokladaný termín realizácie. Objednávka musí byť riadne podpísaná oprávnenou osobou a doručená poskytovateľovi.
- 3.7. Odovzdanie novej verzie sa uskutoční prostredníctvom písomného odovzdávajúceho protokolu, ktorý musí byť podpísaný projektovými manažérmi objednávateľa i poskytovateľa.
- 3.8. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti, vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 3.9. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa jej písomného oznámenia.

ČI.4

Súčinnosť objednávateľa

- 4.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
 - 4.1.1. bude robiť zálohy databázy minimálne raz za 5 (päť) pracovných dní a archivovať ich minimálne po dobu 1 (jedného) mesiaca. Ak objednávateľ poruší túto zmluvnú povinnosť, nesie plnú zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú stratou, alebo poškodením údajov, spracovávaných Informačným systémom.
 - 4.1.2. zabezpečí možnosť opätovného poskytnutia poškodených dát,
 - 4.1.3. poskytne súčinnosť potrebnú pre vykonanie odovzdávacích testov úprav hardvéru, firmvéru a APV,
 - 4.1.4. zabezpečí riadnu činnosť projektového manažéra objednávateľa,
 - 4.1.5. zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.
- 4.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav hardvéru, firmvéru a APV.
- 4.3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy, alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav hardvéru, firmvéru a APV - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti. Ak omeškaním objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú poskytovateľovi zvýšené náklady, objednávateľ tieto nahradí v preukázanej výške pri použití sadziab uvedených v prílohe č. 4.

ČI.5

Odobzdvávanie úprav hardvéru, firmvéru a APV objednávateľovi

- 5.1. Realizované úpravy hardvéru, firmvéru a APV bude poskytovateľ odobzdvávať objednávateľovi vykonaním odobzdvávacích testov.
- 5.2. Neúčast' objednávateľa na odobzdvávacom teste, na vykonanie ktorého bol včas pozvaný, nebráni vykonaniu tohto testu.
- 5.3. Ak sa pri odobzdvávacom teste vyskytnú vady, ktoré budú znemožňovať užívanie úpravy hardvéru, firmvéru a APV, po odstránení týchto vád sa vykoná opakovaný odobzdvávací test.
- 5.4. Ak sa pri odobzdvávacom teste nevyskytnú vady, alebo sa vyskytnú vady iné ako vady podľa bodu 5.3, realizácia úpravy hardvéru, firmvéru a APV sa bude považovať za vykonanú a za odobzdanú objednávateľovi. Projektoví manažéri podpíšu zápisnicu o výsledkoch odobzdvacieho testu ako aj protokol o prevzatí úpravy hardvéru, firmvéru a APV do prevádzky a prípadne dojednújú primeranú lehotu na odstránenie vád.
- 5.5. Pri prevzatí úpravy hardvéru, firmvéru a APV do prevádzky bude objednávateľovi odobzdaná aktualizácia používateľskej dokumentácie.
- 5.6. Pri používaní úprav hardvéru, firmvéru a APV realizovaných podľa tejto zmluvy je objednávateľ povinný dodržiavať licenčné podmienky dohodnuté v kúpnej zmluve.

Čl.6

Cena za služby a spôsob jej platenia

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby podľa bodu 2.2.a) až e) bude poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu vo výške **11 916,- Sk bez DPH a za skladovú pripravenosť HW zariadení pre prípad potreby rýchlej výmeny v prípade poruchy 681,- Sk bez DPH za kalendárny polrok.**

Poskytovateľ vystaví faktúru vždy po uskutočnení tretej a šiestej zmluvnej návštevy servisného technika na základe potvrdených Protokolov o servise a údržbe, v ktorých bude uvedený zoznam vykonaných prác, použitého materiálu, vymeneného HW, ako aj opravených chýb a nasadených aktuálnych verzií firmvéru a APV EMTEST.

Rozpis štruktúry jednotlivých položiek servisného poplatku je uvedený v prílohe č. 2.

- 6.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby podľa bodu 2.2 f) bude poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu dohodnutú projektovými manažermi objednávateľa a poskytovateľa a uvedenú na potvrdenej objednávke doručenej poskytovateľovi.
- 6.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby podľa bodu 2.2 g) bude poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu dohodnutú ako súčin sadzby uvedenej v platnom cenníku služieb a počtu človekohodín dohodnutých na realizáciu požadovaných služieb. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť aj cenu vymenených zariadení, potrebných k dosiahnutiu plnej funkčnosti informačného systému, ich častí, alebo súčastí.
- 6.4. Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby podľa bodu 2.2 h) bude poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu dohodnutú ako súčin sadzby uvedenej v platnom cenníku služieb a počtu človekohodín dohodnutých na realizáciu požadovaných služieb.
- 6.5. Služby podľa Čl. 2 bodov 2.2 f)g)h) budú poskytnuté iba na základe písomnej objednávky, prípadne samostatného zmluvného vzťahu, riadne potvrdených oprávnenou osobou objednávateľa.
- 6.6. Platný cenník služieb je uvedený v prílohe č. 4 tejto zmluvy, úprava cien počas platnosti tejto zmluvy je možná písomnými dodatkami k tejto zmluve.
- 6.7. Objednávateľ bude cenu určenú podľa bodu 6.2, 6.3 a 6.4 platiť vždy po zrealizovaní predmetných služieb. K cenám bude uplatnená DPH podľa platných právnych predpisov. Faktúry poskytovateľa budú mať splatnosť 20 dní odo dňa ich vystavenia.
- 6.8. Každý z peňažných záväzkov objednávateľa bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet poskytovateľa.

Čl.7

Záruka

- 7.1. Poskytovateľ vo vzťahu k úpravám hardvéru, firmvéru a APV poskytuje záruku so záručnou dobou v trvaní 12 mesiacov od odovzdania úpravy objednávateľovi. Podmienky a rozsah záruky sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.

Čl.8

Ochrana informácií

- 8.1. Ak niektorá zmluvná strana sprístupní druhej zmluvnej strane informáciu, ktorá nie je verejne známou a ktorú písomne označí ako dôvernú, druhá zmluvná strana použije takúto informáciu výlučne na účel, na ktorý jej bola sprístupnená a inej osobe ju popri sprístupnení nevyhnutnom pre potreby poskytovania služieb podľa tejto zmluvy sprístupní iba v prípade povinnosti vyplývajúcej jej zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu.
- 8.2. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 8.3. Povinnosti podľa bodu 8.1 a 8.2 sa neuplatnia vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich sprístupnení stanú verejne známymi bez porušenia tejto zmluvy.
- 8.4. Poskytovateľ nebude pri plnení predmetu tejto zmluvy bezprostredne prichádzať do styku s osobnými údajmi chránenými podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov.

Čl.9

Následky porušenia zmluvných povinností

- 9.1. Ak poskytovateľ bude pri plnení tejto zmluvy v omeškaní s plnením viac ako 30 kalendárnych dní od dohodnutého termínu dodania, objednávateľ má právo na zmluvnú pokutu a to 0,05% z ceny predmetnej opravy za každý začatý deň omeškania. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi do 20 dní od jej vyúčtovania.
- 9.2. Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry poskytovateľa, poskytovateľ má právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z nezaplatennej čiastky za každý deň omeškania. Objednávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí poskytovateľovi do 20 dní od jej vyúčtovania.
- 9.3. Ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry poskytovateľa o viac ako 30 dní, poskytovateľ bude oprávnený prerušiť poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy, a to až do splnenia omeškaného peňažného záväzku. Po dobu prerušenia nebude poskytovateľ v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto zmluvy.

Čl.10

Zodpovednosť za škody

- 10.1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť za škodu je možné nárokovať iba v prípade preukázania zavinenej priamej škody. Poskytovateľ nebude zodpovedať za škody vzniknuté poškodením alebo stratou dát, pokiaľ objednávateľ nezabezpečil ich zálohovanie.

Čl.11

Platnosť zmluvy

- 11.1. Táto zmluva sa dojednáva na dobu neurčitú a služby podľa tejto zmluvy budú poskytované odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
- 11.2. Každá zo zmluvných strán môže písomne vypovedať túto zmluvu bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je šesťmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

11.3. Odstúpenie od zmluvy je možné iba vo vzťahu k jednotlivému poskytnutiu služieb podľa tejto zmluvy:

- a) zo strany objednávateľa - ak poskytovateľ bude v omeškaní s odovzdaním úpravy hardvéru, firmvéru a APV v hodnote väčšej ako 50 000 Sk bez DPH o viac ako 60 dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej objednávateľom v dĺžke najmenej 14 dní,
- b) zo strany poskytovateľa - ak objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením ceny za úpravu hardvéru, firmvéru a APV v hodnote väčšej ako 50 000 Sk bez DPH o viac ako 60 dní a svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej poskytovateľom v dĺžke najmenej 14 dní.

Čl.12

Osobitné dojednania

- 12.1. Zmluvné plnenie zo strany poskytovateľa platí za podmienky, že nevzniknú žiadne obmedzenia na základe národných a/alebo medzinárodných právnych predpisov, najmä ustanovení exportnej kontroly.
- 12.2. Reexport zmluvného plnenia tretej strane podlieha písomnému súhlasu poskytovateľa. Takýto súhlas je potrebné zabezpečiť pred uzatvorením zmluvy s treťou osobou. Zmluvný partner poskytovateľa sa zaväzuje takisto previesť povinnosť odsúhlasenia reexportu aj na tretiu stranu.

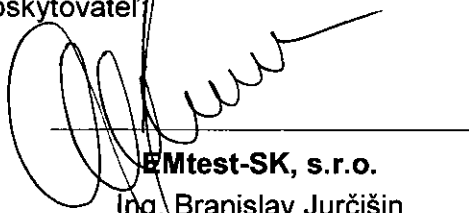
Čl.13

Záverečné ustanovenia

- 13.1. Súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
 - Príloha č. 1 Podrobnejšie určenie poskytovaných služieb,
 - Príloha č. 2 Štruktúra servisného poplatku, zoznam hardvérových zariadení na ktoré sa vzťahuje pozáručný servis,
 - Príloha č. 3 Podmienky a rozsah záruky,
 - Príloha č. 4 Platný cenník služieb,
 - Príloha č. 5 Prístupové údaje k Help-desk aplikácii a pokyny pre jej použitie.
- 13.2. Túto zmluvu je možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 13.3. Závazkový vzťah z tejto zmluvy sa spravuje zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (v znení neskorších predpisov).
- 13.4. Táto zmluva sa podpisuje v 4 vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dve vyhotovenia.

V Bratislave dňa: 29.05.2007

Poskytovateľ:



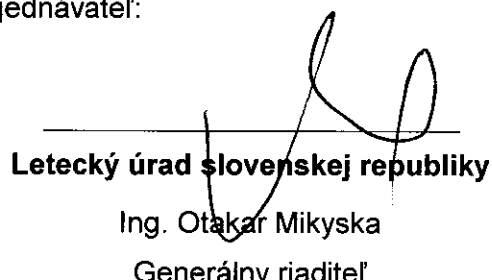
EMtest-SK, s.r.o.
Ing. Branislav Jurčišin

Riaditeľ spoločnosti.

EMtest - SK s.r.o.
Jasňová 2, 821 03 Bratislava
IČO: 35 741 236 IČ DPH SK2020242763
OR QS BA I. odd. sro., vl. 16788/B

V Bratislave dňa: 05.06.2007

Objednávateľ:



Letecký úrad slovenskej republiky
Ing. Otakar Mikyska
Generálny riaditeľ

Príloha č. 1 k Zmluve o službách - Podrobnejšie určenie poskytovaných služieb

1. V servisných poplatkoch k dodanému hardvéru, firmvéru a APV EMTEST má objednávateľ zahrnuté:

- a) opravu chýb a chybných súčastí hardvéru, firmvéru a APV EMTEST,
- b) pravidelný servis a údržbu všetkých hardvérových zariadení EMTEST objednávateľa šesť krát ročne, v dvojmesačných intervaloch, pokiaľ nie je dohodnuté inak, ktoré zahŕňajú:
 - mechanickú kontrolu a profilaktiku hardvérových zariadení EMTEST,
 - kontrolu a odskúšanie káblových koncoviek, komunikačných a napájacích káblov,
 - preverenie funkčnosti IS, kontrolu a otestovanie hardvéru a firmvéru EMTEST,
 - prípadné prehratie firmvéru v hardvérových zariadeniach EMTEST a preinštalovanie APV EMTEST, pokiaľ je to potrebné,
- c) kontrolu, premeranie a preverenie schopnosti zálohovania na zálohových zdrojoch dvakrát ročne,
- d) pohotovosť poskytovateľa k poskytovaniu služieb v rámci prevádzkovania hardvérových zariadení, firmvéru a APV EMTEST,
- e) prevádzkovanie help-desku EMTEST,
- f) tvorbu a poskytnutie nových verzií firmvéru a APV EMTEST (update) v súlade so zmenou legislatívy a s rozvojom externého prostredia 1x ročne, pokiaľ nie je dohodnuté inak,
- g) stálu dostupnosť náhradných HW zariadení EMTEST, ktoré budú pre objednávateľa k dispozícii pre prípad poruchy a jej rýchleho odstránenia výmenou, podľa zoznamu v prílohe č. 2.

2. Úpravy hardvéru, firmvéru a APV (upgrade) budú vykonávané v súlade s podmienkami uvedenými v Čl. 3 bode 3.4, 3.5 a 3.6 tejto zmluvy.

3. Podkladom pre opravu chyby HW, firmvéru a APV EMTEST, alebo vykonanie servisného zásahu – opravy, výmeny, resp. odstránenia poruchy na HW, firmvéru a APV EMTEST, je vyplnenie a odoslanie komunikačného protokolu objednávateľom, prihlásením sa na webaplikáciu Help-desk EMTEST použitím údajov z Prílohy č. 5.

Komunikačný protokol má charakter záväznej objednávky a musí obsahovať typ, presné umiestnenie, rozsah poškodenia zariadenia, alebo presný popis chyby a ďalšie údaje uvedené vo formulári ako povinné. Objedávateľ je povinný vyplniť všetky povinné údaje, v opačnom prípade nie je povinný poskytovateľ komunikačný protokol akceptovať a vráti ho na doplnenie.

4. Podkladom pre vykonanie školiacich, poradenských, analytických a iných služieb je písomná objednávka, potvrdená a doručená poskytovateľovi, v ktorej je uvedený požadovaný rozsah a obsah požadovaných služieb.

5. Reakčná doba je 24 hod. od obdržania riadne vyplneného komunikačného protokolu. Po obdržaní komunikačného protokolu má poskytovateľ právo otestovať alebo vykonať kontrolu funkčnosti priamo u objednávateľa za účelom presného zistenia a popisu chyby.

6. Pri chybách a poškodeniach hardvéru, firmvéru a APV, ktoré spôsobujú, že prevádzka IS nie je možná, sa zásah zo strany poskytovateľa uskutoční do 6 hod., pričom reakčná doba plynie podľa bodu 5. Pri ostatných chybách bude termín odstránenia chyby určený dohodou zmluvných strán.

7. Servisný zásah sa bude vykonávať na mieste a v čase v určenom dohodou obidvoch strán podľa závažnosti a možnosti vykonania garantovaného servisného zásahu.

8. Pokiaľ poskytovateľ nie je schopný úplne odstrániť chybu ihneď, zabezpečí prevádzku IS, po vzájomnej dohode, náhradným spôsobom, pričom môže dôjsť na dohodnutú dobu ku kvalitatívnym a kvantitatívnym obmedzeniam.

9. Poskytovateľ na mieste zásahu popíše všetky skutočnosti o činnosti súvisiacej so servisným zásahom do Protokolu, ktorý podpíšu zástupcovia obidvoch zmluvných strán. Kópia podpísaného Protokolu ostáva objednávateľovi, originál si berie poskytovateľ. Súčasťou faktúry za servisné služby a vymenený hardvér je taktiež kópia tohto Protokolu.

10. Poskytovateľovi vzniká nárok na fakturáciu servisnej činnosti objednávateľovi až po úplnom vyriešení problému a písomnom prebratí servisného zásahu objednávateľom.

11. Objednávateľ zaručuje absenciu zásahov do hardvéru, firmvéru a APV EMTEST a jeho konfigurácie bez vedomia poskytovateľa.

12. Ak závažnosť poruchy umožňuje jej odstránenie prostredníctvom vzdialeného prístupu, prípadne mailovým alebo telefonickým kontaktom s pracovníkom objednávateľa, bude odstránenie vykonané takouto formou. Zápis o odstránení poruchy sa prevedie formou doložiek ku komunikačnému protokolu. V prípade, že odstránenie poruchy na diaľku nie je možné, vycestuje pracovník poskytovateľa na miesto poruchy v dohodnutom termíne.

13. Objednávateľ zabezpečí, v čase dohodnutom pre servisný zásah, prítomnosť svojho zodpovedného pracovníka po celý čas servisného zásahu, ako aj možnosť prístupu k zariadeniam na dobu nevyhnutnú na odstránenie poruchy.

14. V prípade, že objednávateľ bude chcieť rozšíriť počet hardvérových zariadení EMTEST v jestvujúcich moduloch IS, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva, vypočíta sa nová výška ročného servisného poplatku podľa sadzby uvedenej v prílohe č. 2 a nová suma ročného servisného poplatku, ako aj doplnené prílohy sa uvedú v písomnom dodatku k tejto zmluve.

15. V prípade, že objednávateľ bude chcieť rozšíriť IS o nový modul poskytovateľa, poskytovateľ vykalkuluje novú sumu ročného servisného poplatku, ktorá bude uvedená v písomnom dodatku k tejto zmluve.

Ing. Branislav Jurčišín
riaditeľ EMtest-SK s.r.o.

EMtest-SK s.r.o.
Jaškova 2, 821 03 Bratislava
IČO: 35 741 236 IČ DPH SK2020242763
OR OS BA I, odd. sro., vl. 16788/B

Príloha č. 2 k Zmluve o službách - Štruktúra servisného ročného poplatku

Servisný poplatok je stanovený dohodou podľa kalkulácie v nasledovnej tabuľke a zahrňuje poplatok za služby uvedené v Prílohe č. 1 v bode 1.

Dochádzkový systém iCard	1	11 916,0	23 832,0
dochádzkový terminál EM316iT	1	524,00	1 048,0
Zálohový napájací zdroj BZ24M	1	157,00	314,0
25 194,00 SK bez DPH			

Zoznam hardvérových zariadení, na ktoré sa vzťahuje pozáručný servis.

dochádzkový terminál EM316iT	1 ks
Zálohový zdroj BZ 24M	1 ks

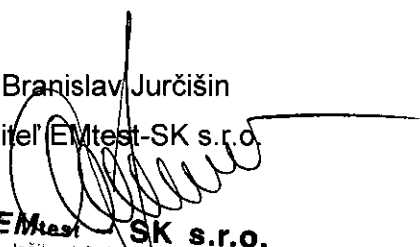
Ing. Branislav Jurčišin
riaditeľ EMtest-SK s.r.o.

EMtest-SK s.r.o.
Jašíkova 2, 821 03 Bratislava
IČO: 35 741 238 IČ DPH SK2020242763
OR OS BA I. odd. sro. v. 16788/B

Príloha č. 3 k Zmluve o službách - Podmienky a rozsah záruky

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť záruku na opravenú chybu hardvéru, firmvéru a softvéru na dobu 12 mesiacov.
2. Záruka začína plynúť uvedením hardvéru, firmvéru a softvéru do funkčného stavu, pričom o tejto skutočnosti musí byť vykonaný zápis v protokole.
3. Oprávnené záručné opravy bude vykonávať poskytovateľ bezodplatne na základe písomnej reklamácie objednávateľa v zmysle Obchodného zákonníka.
4. Záruka poskytovateľa sa nevzťahuje na chyby spôsobené:
 - nedodržaním podmienok stanovených v odovzdanej dokumentácii,
 - živelnou udalosťou,
 - úmyselným, alebo neúmyselným poškodením zariadení objednávateľom, alebo treťou osobou.
5. Objednávateľ zaručuje absenciu zásahov do hardvéru, firmvéru a APV a ich konfigurácie bez vedomia poskytovateľa.
6. V prípade, že objednávateľ nedodrží stanovené podmienky, poskytovateľ neposkytne na dodaný systém záruku podľa bodu 7.1. tejto zmluvy a objednávateľ znáša všetky dôsledky takéhoto konania.

Ing. Branislav Jurčišín
riaditeľ EMtest-SK s.r.o.

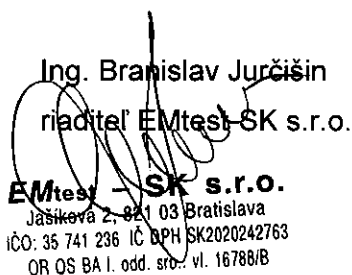


EMtest SK s.r.o.
Jašíkova 2, 821 03 Bratislava
IČ DPH: SK2020242763
Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č.: 16788/B

**Príloha č. 4 k Zmluve o službách – Cenník prác a služieb EMtest-SK, s.r.o. pre rok 2007
 platný od 1. 1. 2007**

1.	poradensko - konzultačné služby	hod.	1 800,-
2.	analytické a projekčné práce	hod.	1 300,-
3.	riadenie projektu	hod.	2 000,-
4.	systémové a integračné práce	hod.	2 000
5.	programátorské práce – bežné	hod.	1 300,-
6.	programátorské práce – špecifické	hod.	1 500,-
7.	dozor pri spracovaní - autorský dozor	hod.	1 000,-
8.	inštalácia serverov (hardvér a základný softvér)	1 server	40 000,-
9.	inštalácia ostatného HW (tlačiarne, skenery,...)	hod.	900,-
10.	inštalácia aplikácie	hod.	1 300,-
11.	školenie užívateľa	hod.	1 500,-
12.	školenie systémové	hod.	3 000,-
13.	náhrada za stratu času	hod.	250,-
14.	cestovné autom	km	10,-
15.	servisné a montážne práce na HW zariadení EMTEST	hod.	750,-
16.	pohotovostné príplatky za rýchly zásah	do 6 hod	200%
		do 12 hod.	100%
		do 24 hod.	50%

Poznámka: na všetky uvedené práce a služby, vykonané počas soboty, nedele, sviatku sa vzťahuje 50 %-ný príplatok.

Ing. Branislav Jurčišin
 riaditeľ EMtest-SK s.r.o.

EMtest - SK s.r.o.
 Jašíkova 2, 821 03 Bratislava
 IČO: 35 741 236 IČ DPH SK2020242763
 OR OS BA I. odd. sro. vl. 16788/B

Príloha č. 5 k Zmluve o službách – Prihlasovacie údaje a informácie k aplikácii Help-desk

Pre podporu našich zákazníkov, evidenciu a riešenie ich problémov, ako aj informovanosť zákazníkov o stave *Reportov*, sme zriadili pre každého zákazníka, platiaceho si ročný servisný poplatok, vzdialený prístup do systému *MANTIS*.

O zadanom probléme príde e-mailová správa našim pracovníkom, problém sa otestuje, zistí sa príčina a riešenie sa priamo oznámi zákazníkovi, alebo v prípade chyby sa problém zadá programátorovi/projektovému manažérovi na vyriešenie - stav riešenia problému pritom zákazník môže sledovať.

Adresa pre prihlásenie k aplikácii *Help-desk MANTIS* : <http://helpdesk.emtest.biz>

O zriadení prístupu je projektový manažér objednávateľa informovaný e-mailovou správou s odkazom na zadanie hesla.

Po zadaní svojho hesla je potrebné sa do *MANTISu* prihlásiť, neaktívovaný prístup sa po čase zablokuje. Na obnovenie prístupu sa nedá znovu použiť zaslaný link - je funkčný len raz. Použite voľbu *Lost your password?* (Zabudli ste heslo?) vpravo dole v logovacom okne.

Ako *Username* je použité prvé písmeno mena a priezvisko projektového manažéra objednávateľa spolu, bez bodky alebo medzery, ako e-mailová adresa je použitá adresa projektového manažéra objednávateľa, na ktorú prišiel e-mail s informáciou o zriadení prístupu.

Prihlasovacie meno a heslo si prosím zapíšte tu (zabráňte tak jeho strate či zabudnutiu v budúcnosti) :

Username : mchmura

Kontaktný e-mail : chmura@caa.sk

Prihlasovacie heslo :

Skontrolujte prosím, či *Váš Acces level a Project Acces Level* je nastavený na *reporter*. Pokiaľ tak nie je, alebo máte problémy s prihlásením, napíšte prosím na adresu turcelova@emtest.sk, *Váš prístup bude skontrolovaný, prípadne obnovený.*

Stav zaslaných *reportov* si môžete priebežne kontrolovať v záložke *My view*. Nové nahlásenie chyby, resp. poruchy urobíte vyplnením formulára v záložke *Report issue*, kde ako prvé vyberiete projekt, ktorého sa Vaša požiadavka týka. Následne sa Vám otvorí formulár pre zadanie podrobností o chybe či poruche.

Prosím zasielajte nám iba chyby a poruchy HW, firmvéru a APV EMTEST, na ktoré sa vzťahujú podmienky servisnej zmluvy. Poruchy iných zariadení a APV žiaľ nebudú môcť byť akceptované.

Starostlivé a kompletne vyplnenie formulára a čo najpodrobnejší exaktný popis prejavovania sa a intervalu výskytu chyby - čiže maximum poskytnutých relevantných informácií, nám umožní rýchle odhalenie a odstránenie chyby.

Pre urýchlené vyriešenie problému je ideálne, ak je na *Váš server* zriadený vzdialený prístup. Pokiaľ vzdialený prístup nie je možný, podľa uvedených informácií sa pokúsime problém nasimulovať u nás, ak sa neprejaví, je potrebné dostať backup Vašej databázy na náš ftp server v položke upload file. Tiež sú dôležité informácie od kedy sa chyba prejavuje, čo sa zmenilo pred jej prejavom - nová verzia, update, zásah do nastavení, výpadok prúdu, nový užívateľ, program tu ešte nikdy nebežal a pod.

V časti *Docs* nájdete užívateľskú dokumentáciu k aplikácii.

V časti *My account* je možné meniť nastavenia aplikácie a meniť heslo.

Verím, že aktívnou spoluprácou sa nam podarí operatívne vyriešiť väčšinu Vašich problémov za pracovníkov HELPDESKU

Ing. Katarína Turcelová
vedúca oddelenia

Ing. Branislav Jurčišin
riaditeľ EMtest-SK s.r.o.

