

Servisná zmluva

č. SP/S/2008/1

Článok I.

Zmluvné strany

Objednávateľ:

Slovenská pošta, a.s.

Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica

Zastúpená: Ing. Libor Chrást – predseda predstavenstva

Ing. Miroslav Podhora – člen predstavenstva

IČO: 36 631 124

DIČ: 2021879959

IČ DPH: SK2021879959

Bankové spojenie: VUB, a.s., pobočka Bratislava

č.ú. 8402012/0200

Zapísaná v OR OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č. 803/S

/ďalej len Objednávateľ/

a

Zhotoviteľ:

DWC Slovakia a.s.

Panenská 24, 811 03 Bratislava

Zastúpená: Maroš Hedera – predseda predstavenstva

Ing. Josef Lord - člen predstavenstva

IČO: 35 918 501

DIČ: 2021942307

IČ pre DPH: SK2021942307

Bankové spojenie :Tatrabanka a.s., Bratislava

účet číslo: 2623030272/1100

zapísaná v obch. reg. OS Ba1., oddiel: Sro, vložka č. 4134/B

/ďalej len Zhotoviteľ/

Článok II.
Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je zabezpečenie nasledovných servisných služieb pre informačný systém na báze Fabasoft Components Objednávateľa Zhotoviteľom:
 - HotLine
 - servisný zásah
 - upgrade
 - ročná aktualizácia softvérových licencií Fabasoft Components
 - reporting
2. Informačný systém na báze Fabasoft Components sa skladá z nasledovných častí:
 - Workflow spracovania doručených faktúr
3. Celkový počet licencií (registrovaní používatelia) produktu Fabasoft Components je 1408 ks.

Článok III.
Vysvetlenie pojmov

1. Služba **HotLine** znamená:
 - a) poskytovanie telefonickej podpory objednávateľovi pri využívaní počítačového programu (Čl. II, bod 2), t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií, potrebných pri práci s počítačovým programom
2. Služba **Servisný zásah** znamená:
 - a) činnosť Zhotoviteľa vedúca k lokalizácii a odstráneniu chybového stavu písomne nahláseného Objednávateľom
3. Služba **Upgrade** znamená:
 - a) práce Zhotoviteľa vedúce k ďalšiemu rozvoju a úpravám aplikácie, na základe požiadavky Objednávateľa prípadne na základe doporučenia zhotoviteľa
4. Služba **Ročná aktualizácia (Update) softvérových licencií FABASOFT COMPONENTS** znamená dodávanie najnovších verzií a releasov softvéru FABASOFT COMPONENTS
5. Služba **Reporting** znamená :
 - a) dodávanie pravidelných výstupných prehľadov Zhotoviteľom Objednávateľovi o požadovaných službách Objednávateľa a vykonaných činnostiach zhotoviteľa

Článok IV.

Rozsah servisných služieb

1. Služba **HotLine**

- a) služba HotLine je poskytovaná v pracovných dňoch od 08:00 do 16:00 hod na telefónnych číslach: 02/54651857, 0903 410 104, v prípade, že požiadavku Objednávateľa nie je možné, alebo vhodné riešiť telefonickou konzultáciou, dôjde zo strany zhotoviteľa k návrhu iného spôsobu riešenia tejto požiadavky,
- b) službu HotLine smú využívať iba riadne vyškolení a vopred určení zamestnanci Objednávateľa, ktorí absolvovali príslušné školenie a sú oboznámení s problematikou, ktorú softvér zastrešuje, zoznam týchto zamestnancov Objednávateľa je uvedený v prílohe č.1 tejto zmluvy, ktorá sa v prípade potreby môže dodatočne aktualizovať po vzájomnej akceptácii
- c) v rámci služby HotLine nie sú poskytované všeobecné informácie o obsluhu počítačov, práci s operačným systémom, správe databázy a pod. a taktiež nie sú poskytované informácie konzultačného alebo analytického charakteru o vecnej problematike napr. o účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a pod.,
- d) služba HotLine v žiadnom prípade nenahrádza školenia, dokumentáciu ani implementáciu, resp. analýzu

2. Služba **Servisný zásah**

- a) túto službu smú využívať iba riadne vyškolení a vopred určení zamestnanci objednávateľa, ktorí absolvovali príslušné školenie a sú oboznámení s problematikou, ktorú softvér zastrešuje, zoznam týchto zamestnancov Objednávateľa je uvedený v prílohe č.1. tejto zmluvy, ktorá sa v prípade potreby môže dodatočne aktualizovať po vzájomnej akceptácii
- b) chybový stav je také správanie sa aplikácie:
 - pri ktorom je aplikácia nefunkčná (prestala pracovať),
 - pri ktorom používateľ bežne využívajúci program alebo aplikáciu nedostáva správne výsledky,
 - pri ktorom je porušená funkcionálna správa programu v porovnaní s dokumentáciou, alebo s definovanou špecifikáciou užívateľských požiadaviek,
 - kde pri korektnej obsluhu v súlade s používateľskou dokumentáciou dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu,
 - pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate používateľských dát.
- c) v prípade, že sa zo strany Objednávateľa jedná o chybový stav, ktorý má závažný dopad na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa (urgentná priorita), je Zhotoviteľ povinný najneskôr do 1 hodiny (pracovné dni) po písomnom nahlásení zo strany Objednávateľa začať práce (servisný zásah) vedúce k odstráneniu chybového stavu a chybový stav odstrániť najneskôr do 24 hodín od nahlásenia (v rámci pracovného týždňa), ak sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak
- d) v prípade, že sa zo strany Objednávateľa jedná o chybový stav, ktorý nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa (normálna priorita), je Zhotoviteľ

povinný najneskôr do 6 hodín (pracovné dni) po písomnom nahlásení zo strany Objednávateľa začať práce (servisný zásah) vedúce k odstráneniu chybového stavu a chybový stav odstrániť najneskôr do 72 hodín od nahlásenia (v rámci pracovného týždňa), ak sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak

- e) ak sa preukáže, že reklamovaná chyba nevznikla ako dôsledok chybných funkcií dodaného produktu, ale z inej príčiny napr. chybnou obsluhou alebo chybou cudzieho softverového produktu, chybou hardware, zásahom do dát iným spôsobom než činnosťou aplikácie a pod. bude servisný zásah tiež vykonaný, ale náklady spojené s diagnostikou a odstránením reklamovanej chyby budú fakturované objednávateľovi podľa platného cenníka Zhotoviteľa (Článok VI, bod 3).
- f) Objednávateľ nahlasuje chybový stav /požaduje o túto službu/ písomne (fax, e-mail – podpora@dwcslovakia.sk) prostredníctvom schváleného formulára pre Servisné hlásenie (SH) / Hlásenie chyby uvedeného v prílohe č.2. tejto zmluvy, Hlásenie chybového stavu (bod c – Urgentná priorita), môže byť prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu a následne jeho doručením v písomnej forme.
- g) Zhotoviteľ po uskutočnení analýzy chybového stavu informuje určeného zamestnanca Objednávateľa o predpokladanom termíne vyriešenia chybového stavu, spôsobe vykonania opravy chybového stavu (upgrade, zásah do systému), rozsahu požadovanej súčinnosti, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie chybového stavu. Ak si vyriešenie chybového stavu bude vyžadovať dlhší čas ako je uvedené pod písm. c) a d) tohto bodu článku zmluvy, dohodnú oprávnení zástupcovia oboch strán dobu odstránenia chybového stavu písomne.
- h) ak má chybový stav za následok znemožnenie používania aplikácie, je Zhotoviteľ povinný po vzájomnej dohode s určenými zamestnancami Objednávateľa súbežne s opravou chybového stavu zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.
- i) ak pri kontrole správnosti riešenia chybového stavu dodaného Zhotoviteľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené Zhotoviteľovi a požiadavka na odstránenie chybového stavu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.
- j) pravidelná kontrola a priebežná optimalizácia činnosti aplikácie
 - kontrola efektívnosti činnosti aplikácie
 - optimalizácia výberov objektov z databázy
 - kontrola vytvárania reportov
 - kontrola zbiehania automatických úloh (AT servisy)
 - kontrola webových a aplikačných servisov
 - kontrola vytvárania žurnálových objektov
 - kontrola a vyhodnocovanie aplikačných a systémových logov

3. Služba **Upgrade**

- a) Predmetom tejto služby sú nové verzie produktov, kde táto verzia zahŕňa novú funkcionálnosť a zapracovanie najnovších technológií a legislatívnych zmien.
- b) túto službu smú využívať iba riadne vyškolení a vopred určení zamestnanci objednávateľa, ktorí absolvovali príslušné školenie a sú oboznámení s problematikou, ktorú softvér zastrešuje, zoznam týchto zamestnancov Objednávateľa je uvedený v prílohe č.1. tejto zmluvy, ktorá sa v prípade potreby môže dodatočne aktualizovať po vzájomnej akceptácii
- c) Objednávateľ požaduje túto službu písomne (fax, e-mail – podpora@dwcslovakia.sk) prostredníctvom schváleného formulára pre Servisné hlásenie (SH) / Požiadavka na zmenu – upgrade uvedeného v prílohe č.3. tejto zmluvy,
- d) Podľa náročnosti Zhotoviteľ stanoví termín, dokedy budú požiadavky zapracované:
 - v prípade zmien legislatívy, ktoré majú vplyv na IS je potrebné pri zapracovaní požiadavky dodržať termín stanovený zo strany Objednávateľa (požiadavka však musí byť nahlásená minimálne 10 pracovných dní pred týmto termínom).
 - v prípade, že nahlásená požiadavka ovplyvňuje aj inú časť funkčnosti aplikácie, bude informovaná kontaktná osoba Objednávateľa (e - mailom) a po akceptovaní tejto zmeny funkčnosti zo strany Objednávateľa zapracovaná do špecifikácie danej požiadavky,
- e) Zhotoviteľ otestuje nové verzie aplikácie na vlastných technických prostriedkoch
- f) Zhotoviteľ po dohode s Objednávateľom vykoná inštaláciu najnovšej verzie aplikácie v prostredí Objednávateľa.
- g) v rámci tejto servisnej zmluvy je zahrnutá práca Zhotoviteľa podľa požiadaviek Objednávateľa pri drobných zmenách a úpravách v aplikáciách a to v rozsahu 3 človekodni za kalendárny mesiac.

4. Služba **Ročná aktualizácia (Update) softvérových licencií FABASOFT COMPONENTS**

- a) predmetom aktualizáčnych služieb sú výlučne počítačové programy, ktoré sú distribuované Zhotoviteľom. Najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu, resp. release toho istého programového produktu v rozsahu zakúpených licencií,
- b) update pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov Objednávateľovi na dohodnutom nosiči dát s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien,
- c) Zhotoviteľ otestuje nové verzie aplikácie na vlastných technických prostriedkoch
- d) Zhotoviteľ po dohode s Objednávateľom vykoná inštaláciu najnovšej verzie produktu v prostredí Objednávateľa.

5. Služba **Reporting**

- a) touto službou zabezpečuje Zhotoviteľ dodávanie týchto štatistických hlásení objednávateľovi vždy za príslušný štvrťrok k 10. dňu nasledujúceho mesiaca :
 - zoznam prijatých - vykonaných HotLine,
 - zoznam prijatých - vykonaných Servisných zásahov,

- zoznam prijatých - vykonaných Servisných prác
 - zoznam prijatých - vykonaných upgrade
- b) hlásenia sú dodávané na formulári (súborom), ktorý je výstupom z IS používaného na strane Zhotoviteľa, prípadne po vzájomnej dohode a musia obsahovať náležitosti vid' vzor uvedený v prílohe č.4, určeným zamestnancom Objednávateľa uvedeným v prílohe č.1.

Článok V.

Preberanie predmetu zmluvy, zmluvné pokuty a sankcie

1. Predmet zmluvy (okrem HotLine a servisného zásahu) bude protokolárne odovzdávaný na základe preberacích (akceptačných) protokolov, podpísaných zodpovednými zamestnancami za Objednávateľa a Zhotoviteľa. Súčasťou protokolov budú pripojené pracovné výkazy podpísané odberateľom a Zhotoviteľom.
2. Za každý deň omeškania Zhotoviteľa s plnením záväzkov podľa čl. IV vzniká Objednávateľovi nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,04% z dohodnutej ceny . Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

Článok VI.

Cenové a platobné podmienky

1. Cena za splnenie predmetu zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán.
2. Služba **HotLine, Servisný zásah a Reporting** je stanovená vo výške 130 000,- Sk bez DPH za mesiac a splatná vopred za dané obdobie na základe faktúry, vystavenej Zhotoviteľom.
 - a) faktúra sa vystavuje 12 x ročne.
 - b) prvé obdobie pre službu **HotLine, Servisný zásah a Reporting** začína od podpisu tejto zmluvy.
3. Služba **Upgrade**
 - c) analytické, riešiteľské a konzultačné práce: 2 500,- Sk bez DPH/človekohodina.
 - d) implementačné práce: 2 500,- Sk bez DPH/človekohodina.
 - e) školiaca činnosť: 2 500,- Sk bez DPH/človekohodina.
4. Služba **Ročná aktualizácia (Update) softvérových licencií FABASOFT COMPONENTS**
 - f) cena ročnej aktualizácie jednej licencie FABASOFT COMPONENTS za rok je vo výške 1 000,- Sk bez DPH.
 - g) ročná aktualizácia počítačového programu je vo výške 1 408 000,- Sk bez DPH. Je vypočítaná ako súčin počtu licencií (Čl. II, bod 3) a ceny ročnej aktualizácie jednej licencie.
 - h) ročná aktualizácia je fakturovaná vždy vopred na obdobie 12 mesiacov a je splatná na základe faktúry, vystavenej Zhotoviteľom pred začiatkom nového obdobia pre ročný Update

- i) prvé obdobie pre službu Ročná aktualizácia začína od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po podpise tejto zmluvy
- 5. Splatnosť všetkých faktúr je 30 dní od ich doručenia.
- 6. Autorské odmeny a všetky vedľajšie náklady spojené s výkonom servisných služieb sú zahrnuté v cene servisných služieb (dopravné náklady, cestovné náhrady a pod.).
- 7. DPH sa účtuje v zmysle platných predpisov v deň vystavenia faktúry.

Článok VII.

Doba plnenia zmluvy, ukončenie zmluvného vzťahu

- 1. Zmluva sa uzatvára na 4 roky , alebo do momentu vyčerpania finančného limitu 14.900.000,-Sk bez DPH, ktorý má Objednávateľ k dispozícii na predmet tejto zmluvy podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
- 2. Ukončenie zmluvného vzťahu :
 - a) vzájomnou dohodou oboch strán
 - b) výpoveďou - jednostranne zo strany objednávateľa
 - c) výpoveďou - jednostranne zo strany zhotoviteľa
 - d) uplynutím zmluvnej doby
- 3. Plnenie predmetu zmluvy začína plynúť od podpisu tejto zmluvy.
- 4. Objednávateľ môže jednostranne vypovedať túto zmluvu aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 6 mesiacov. Výpovedná lehota začne plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede zhotoviteľovi.
- 5. Zhotoviteľ môže jednostranne vypovedať túto zmluvu aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 6 mesiacov. Výpovedná lehota začne plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení písomnej výpovede objednávateľovi.
- 6. V prípade výpovede tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán sa ukončí platnosť všetkých práv a povinností zmluvných strán, okrem tých práv a povinností, ktoré boli uplatnené do dátumu ukončenia alebo vypršania záväzkov o uchovaní dôverných informácií, povinnosti nahradiť spôsobenú škodu a povinnosti zaplatiť zmluvnú pokutu .
- 7. Pri vypovedaní zmluvy ktoroukoľvek stranou nevzniká Objednávateľovi nárok na vrátenie alikvótnej časti už uhradenej ročnej aktualizácie softvérových licencií.

Článok VIII.

Záruka

- 1. Zhotoviteľ zaručuje, že nainštalované programové vybavenie v čase nainštalovania zodpovedá špecifikáciám a popisom funkcií v zhode s dodanou dokumentáciou, nezávadnosť programového vybavenia z hľadiska výskytu vírusov a ďalej zaručuje, že dodané programové vybavenie neporušuje žiadne autorské práva, resp. iné práva, ako aj práva tretích osôb. V prípade, že

Objednávateľ nadobudne pochybnosť o tejto skutočnosti, je o tom povinný do 10 dní písomne informovať Zhotoviteľa. Záruka za kvalitu predmetu zmluvy platí za predpokladu, že počítačový program je prevádzkovaný na dohodnutom prostredí bez dokázateľných rušivých vplyvov iného programového vybavenia, ktorých inštalácia nebola s Zhotoviteľom vopred konzultovaná.

2. Záručná doba na každý dodaný programový produkt je dvadsaťštyri (24) mesiacov odo dňa protokolárneho prevzatia zo strany objednávateľa do rutinnej prevádzky.
3. Prípadné ďalšie čiastkové produkty (technické aj programové), ktoré nie sú produktom Zhotoviteľa, zmluvne špecifikované ako subdodávky sa riadia všeobecnými obchodnými, dodacími a záručnými podmienkami subzhotoviteľov. Zhotoviteľ ručí za to, že takéto produkty budú dodávané bez akýchkoľvek právnych nedostatkov a nebudú v rozpore s touto zmluvou a objednávateľ nebude z tohto dôvodu žiadnym spôsobom obmedzený.
4. Obmedzenie záruky
 - a) Zhotoviteľ obmedzuje záruku na funkcionality dodaného programového vybavenia výlučne podľa predmetu zmluvy špecifikovaného v rámci Článku II.
 - b) Zhotoviteľ neručí za problémy vzniknuté v dôsledku dodatočne inštalovaného programového vybavenia, príp. zmien v prevádzkovom prostredí, resp. zmien v jestvujúcom informačnom systéme spôsobené neodborným zásahom tretích osôb. Táto podmienka však neplatí, ak Zhotoviteľ poruší svoje povinnosti podľa tejto zmluvy, alebo iné všeobecne záväzné predpisy v zmysle Obchodného zákonníka platného v Slovenskej republike.
 - c) Zhotoviteľ neručí za problémy a nedostatky spôsobené neodborným zaobchádzaním s predmetmi dodávky podľa tejto zmluvy.
5. Zhotoviteľ v rámci záruky neručí za prípadnú stratu, resp. poškodenie dát, pokiaľ k tomu došlo z dôvodu neodborného zásahu tretích osôb do dodaného produktu.

Článok IX.

Autorské a licenčné práva

1. Vysporiadanie všetkých licenčných záležitostí zabezpečuje Zhotoviteľ na svoje náklady.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje vysporiadať všetky autorské práva s autormi na základe podpísaných zmlúv o vytvorení, použití a šírení software. Všetky autorské odmeny, zahrnuté v cene za predmet zmluvy, sú dohodnuté ako jednorazové paušálne odmeny a zahŕňajú odmenu za akékoľvek šírenie zhotoveného diela Zhotoviteľom.
3. Vzťah autora k Zhotoviteľovi je daný zamestnaneckým pomerom. Zhotoviteľ prehlasuje, že vo vzťahu k predmetu zmluvy je nositeľom práva dielo použiť.
4. Zhotoviteľ prehlasuje, že dodávaný predmet diela je bez akýchkoľvek právnych väd.

Handwritten signature

5. Ak na základe tejto zmluvy vytvorí alebo dodá Zhotoviteľ Objednávateľovi dielo chránené autorským zákonom, odovzdaním tohto diela Objednávateľovi udeľuje Zhotoviteľ Objednávateľovi licenciu alebo sublicenciu na používanie tohto diela ako licenciu alebo sublicenciu nevýhradnú, časovo neobmedzenú, odplatnú a v neobmedzenom rozsahu ak presné určenie rozsahu nevyplýva z tejto zmluvy alebo písomnej dohody strán. Ak sa zmluvné strany nedohodnú písomne inak, odplata za poskytnutie licencie alebo sublicencie je už zahrnutá v cenách uvedených v článku VI. tejto zmluvy.
6. Zhotoviteľ poskytne Objednávateľovi potrebnú súčinnosť pri inštalácii a spustení diela.
7. Obstarávateľ zaplatením dohodnutej ceny získava právo používať modul počítačového systému v rozsahu tejto Zmluvy.
8. Práva udelené v tejto zmluve sa udeľujú osobitne Objednávateľovi a nesmú sa preniesť na tretiu stranu bez predchádzajúceho súhlasu Zhotoviteľa.
9. Objednávateľ je oprávnený vytvoriť kópie aplikácií na archívne účely v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane autorských práv.
10. Objednávateľ je povinný používať moduly len v súlade s pokynmi a podľa podmienok uvedených v dodanej dokumentácii.
11. Objednávateľ nebude používať predmet plnenia na zdieľanie technológie, prenájom, servisné služby alebo školenie tretej strany.
12. Objednávateľ nespôsobí a nedovolí spätnú analýzu, rozklad, dekompiláciu, preklad alebo úpravy programového vybavenia.
13. Zhotoviteľ si ponecháva všetky nároky, autorské práva a iné vlastnícke práva na programové vybavenie a dokumentáciu. Objednávateľ je oprávnený prevádzkovať dielo, ktoré je predmetom dodania len v rámci útvarov organizačnej štruktúry Objednávateľa a to na počítačových systémoch k tomu určených.
14. Objednávateľ je povinný zachovať obchodné tajomstvo vo vzťahu ku skutočnostiam obchodnej, výrobnjej alebo technickej povahy, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných odborných kruhoch bežne dostupné, majú byť podľa vôle jednej zo zmluvných strán utajené a táto zmluvná strana ich utajenie zodpovedajúcim spôsobom zabezpečuje.

Článok X.

Povinnosti Zhotoviteľa

1. Dodat' používateľskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky, zodpovedajúce aktuálnemu stavu dodaných softvérových produktov.
2. Zapracovávať všetky zmeny do dodaného softvéru v dohodnutých časových termínoch. V prípadoch, kde to nie je stanovené, Zhotoviteľ bude okamžite informovať Objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien.

3. Vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW.
4. Zachovať všetky obchodné tajomstvá a dôverné informácie, ktoré sa v priebehu plnenia zmluvy dozvie o objednávateľovi a ním vedených údajoch tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby. Na účely tejto zmluvy sa dôvernými informáciami rozumejú aj osobné údaje.
5. Telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy.
6. Zhotoviteľ bude plniť jednotlivé časti predmetu zmluvy v dohodnutých termínoch, ktoré budú písomne oznámené alebo dohodnuté medzi zmluvnými stranami .
7. Zhotoviteľ môže poveriť tretiu osobu plnením predmetu zmluvy, čím sa nezbavuje zodpovednosti za vecné plnenie po stránke kvalitatívnej, kvantitatívnej a plynutia dodacích lehôt.
8. Zhotoviteľ je povinný informovať Objednávateľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na predmet plnenia tejto zmluvy.
9. Zabezpečiť, aby Objednávateľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách všeobecného charakteru, príp. iných zmenách u Zhotoviteľa, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy.
10. Na základe žiadosti Objednávateľa je Zhotoviteľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.

Článok XI.

Povinnosti Objednávateľa

1. Zabezpečiť vstup pracovníkov Zhotoviteľa a jeho subdodávateľov do všetkých potrebných priestorov Objednávateľa a to v rámci obvyklej pracovnej doby v prítomnosti zodpovedného pracovníka Objednávateľa, s tým, že nenarušia prevádzku tohto a ani ostatných systémov Objednávateľa.
2. Zabezpečiť, aby Zhotoviteľ bol okamžite upovedomený o aktuálnych legislatívnych zmenách interného charakteru, zmenách organizačnej štruktúry Objednávateľa, príp. iných zmenách u Objednávateľa, ktoré majú vplyv na predmet zmluvy.
3. Zabezpečiť účinnú ochranu autorských a licenčných práv na dodané programové prostriedky.
4. Všetky pripomienky, sťažnosti, výhrady a doplnky a pod. odovzdávať písomnou formou Zhotoviteľovi.
5. Na základe žiadosti Zhotoviteľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytovanie služieb v dohodnutom mieste plnenia.
6. Na základe žiadosti Zhotoviteľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť pre Zhotoviteľa vzdialený prístup k aplikáciám, ktoré sú predmetom tejto zmluvy a všetkým serverom, na ktorých sú tieto aplikácie prevádzkované.

ASBET

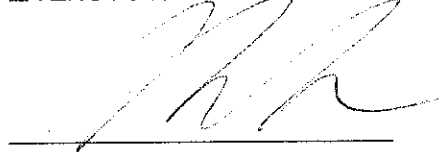
7. V prípade, ak Objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje.

-Článok XII.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkové vzťahy založené touto zmluvou, ktoré v nej nie sú výslovne upravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy prestanú byť aktuálne, neznamená to, že by celá zmluva strácala platnosť. V takomto prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
3. V prípade nezhôd sa zmluvné strany zaväzujú riešiť spor spoločným jednaním. Súdne vyrovnanie budú považovať za krajné riešenie.
4. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu obidvomi zmluvnými stranami.
5. Zmluva môže byť menená, doplnená len písomnými dodatkami, podpísanými obidvomi zmluvnými stranami.
6. Zmluva je vydaná v štyroch exemplároch, každá zo zmluvných strán dostane po dva originály.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
 - a. č.1 – Určení zamestnanci Objednávateľa
 - b. č.2 - Formulár pre servisné hlásenie / Hlásenie chyby
 - c. č.3 - Formulár pre servisné hlásenie / Požiadavka na zmenu – upgrade
 - d. č.4 – Vzor pre servisné hlásenie – reporting
8. Zmluvné strany prehlasujú, že zmluvu uzatvorili na základe svojej slobodnej vôle.

ZA ZHOTOVITEĽA :



Maroš Hedera
predseda predstavenstva



Ing. Josef Lord
člen predstavenstva

Dňa :

ZA OBJEDNÁVATEĽA:



Ing. Libor Chrást
predseda predstavenstva



Ing. Miroslav Podhora
člen predstavenstva

Dňa :
ERG-DOP

SLOVENSKÁ POŠTA, a.s.
Partizánska cesta 9
975 09 Banská Bystrica

-1-

Dodatok č. 1

k Servisnej zmluve č. SP/S/2008/1

zo dňa 28. 5. 2008 uzatvorenej v zmysle § 536 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.z., ktorú medzi sebou uzatvorili:

Objednávateľ:

Slovenská pošta, a.s.

Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica

Zastúpená: Ing. Libor Chrást – predseda predstavenstva

Ing. Miroslav Podhora- člen predstavenstva

IČO: 36 631 124

DIČ: 2021879959

IČ DPH: SK2021879959

Bankové spojenie: VUB, a.s. pobočka Bratislava

č.ú. 8402012/0200

Zapísaná v OR OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č. 803/S

/ďalej len „Objednávateľ“/

a

Zhotoviteľ:

DWC Slovakia, a.s.

Panenská 24, 811 03 Bratislava

Zastúpená: Maroš Hedera – predseda predstavenstva

Ing. Josef Lord – člen predstavenstva

IČO: 35 918 501

DIČ: 2021942307

IČ DPH: SK2021942307

Bankové spojenie: Tatra banka a.s. Bratislava

č.ú. 262 3030 272 / 1100

Zapísaná v OR Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 4134/B

/ďalej len „Zhotoviteľ“/

Článok I. Predmet dodatku

Na základe Článku XII „Závěrečné ustanovenia“, bod č. 5 sa zmluvné strany dohodli na týchto zmenách:

1. V Článku VI. sa mení bod č. 2 v tomto znení:

2. Služba **Hotline, Servisný zásah a Reporting** je stanovená vo výške 4 099,45 € (123 500,- Sk) bez DPH za mesiac a splatná vopred za dané obdobie na základe faktúry, vystavenej zhotoviteľom.
 - a) faktúra sa vystavuje 12 x ročne
 - b) prvé obdobie pre službu **Hotline, Servisný zásah a Reporting** začína od 1.9.2009.


Článok II. Ostatné ustanovenia

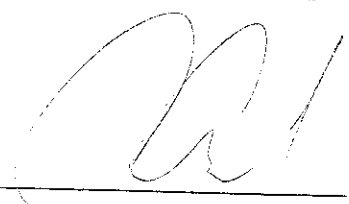
1. Tento Dodatok č. 1 tvorí súčasť Zmluvy. Ostatné ustanovenia Zmluvy ostávajú v platnosti nezmenené.
2. Tento Dodatok č. 1 nadobúda platnosť a účinnosť od 1. 9. 2009.
3. Tento Dodatok č. 1 je vyhotovený v štyroch exemplároch, každá zo zmluvných strán dostane po dva originály.

Za Zhotoviteľa:

Za Objednávateľa:

26. AUG. 2009


Maroš Hedera
predseda predstavenstva


Ing. Libor Chrást
predseda predstavenstva


Ing. Josef Lord
člen predstavenstva


Ing. Miroslav Podhora
člen predstavenstva

Dňa:

Dňa:

Príloha č. 1 ku Servisnej zmluve č. SP/S/2008/1

Určení zamestnanci Objednávateľa

Zamestnanci Slovenskej pošty, a.s. oprávnení používať služby hotline, servisný zásah a upgrade

Priezvisko a meno	Pracovné zaradenie

Príloha č. 2 ku Servisnej zmluve č. SP/S/2008/1

Formulár pre servisné hlásenie

Slovenská pošta,a.s.	SERVISNÉ HLÁSENIE	Číslo:
Meno žiadateľa:	Telefónne číslo:	
Odbor:	Dátum:	

TYP (Požiadavka, chyba...): CHYBA
NÁZOV:
NÁZOV MODULU: Workflow spracovania faktúr

OPIS:

RIEŠENIE:
Dodávateľ:
Dátum:

Vyplňte, prosím, len hrubo orámované polia.

17/11/2008

Príloha č. 3 ku Servisnej zmluve č. SP/S/2008/1

Formulár pre servisné hlásenie

Slovenská pošta, a.s.	SERVISNÉ HLÁSENIE	Číslo:
Meno žiadateľa:	Telefónne číslo:	
Odbor:	Dátum:	

TYP (Požiadavka, chyba...): POŽIADAVKA NA ZMENU/UPGRADE
NÁZOV:
NÁZOV MODULU: Workflow spracovania faktúr

OPIS:

RIEŠENIE:
Dodávateľ:
Dátum:

Vyplňte, prosím, len hrubo orámované polia.

Príloha č. 4 ku Servisnej zmluve č. SP/S/2008/1

Vzor pre servisné hlásenie (reporting) poskytnutý Objednávateľom

P.č.	ID číslo požiadavky	Servisná služba	Dátum a čas nahlasenia	Objednávateľ	Priorita	Charakter chyby	Dátum a čas vyriešenia	Dopad chyby na prevádzku	Príčina chyby	Poznámka	Riešenie upgradom
------	---------------------	-----------------	------------------------	--------------	----------	-----------------	------------------------	--------------------------	---------------	----------	-------------------

Handwritten signature or mark