

## ZMLUVA O ÚDRŽBE APV č. 108071405

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov  
(Obchodný zákonník)

a zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom  
(autorský zákon) v znení neskorších predpisov  
(ďalej len „zmluva“)

<b>Dodávateľ</b>	<b>GAMO a.s.</b> Kyjevské námestie č. 6 974 04 Banská Bystrica
<b>Banka</b>	Komerčná banka, Bratislava číslo účtu 110000 4636/8100 Tatra Banka a.s. Bratislava číslo účtu 262309 8322 /1100
<b>Obchodný register</b>	Okresný súd Banská Bystrica oddiel Sa, vl. č. 550/S
<b>IČO</b>	36033987
<b>IČ DPH</b>	SK 2020087498
<b>DIČ</b>	2020087498
<b>Štatutárny zástupca</b>	
<b>Zástupca oprávnený rokovať vo veciach obchodných</b>	
<b>Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických</b>	

a

<b>Objednávateľ</b>	<b>Slovenská pošta, a. s.</b> Partizánska cesta 9 975 99 Banská Bystrica
<b>Banka</b>	VÚB, a.s., pobočka Bratislava č. ú.: 8402012/0200
<b>Obchodný register</b>	Okresný súd Banská Bystrica, oddiel Sa, vl.č. 803/S
<b>IČO</b>	36631124
<b>IČ DPH</b>	SK 2021879959
<b>DIČ</b>	2021879959
<b>Štatutárny zástupca</b>	Ing. Libor Chrást – predseda predstavenstva Ing. Miroslav Podhora – člen predstavenstva
<b>Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných</b>	Ing. Miroslav Podhora
<b>Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických</b>	Ing. Ján Púchy, Ing. Pavel Sulík

### Preambula

Účelom tejto zmluvy je zabezpečiť:

technické, právne a ekonomické podmienky pre poskytovanie servisných služieb v oblasti zabezpečenia, bezpečnosti, prevádzky a údržby a modernizácie aplikačného programového vybavenia (ďalej len APV) technologického informačného systému Jednotný systém spracovania agend (ďalej len JSSA), ako aj softvérového prostredia potrebného pre prevádzku APV JSSA zahŕňajúceho jeho operačné systémy, systémy pre aplikačné servery a databázové systémy v súlade s priebežnými legislatívnymi a prevádzkovými zmenami a požiadavkami objednávateľa,

spoluprácu zmluvných strán pri úpravách a zmenách APV JSSA oproti súčasnej technológii a predmetných služieb poskytovaných na organizačných útvaroch a iných pracoviskách objednávateľa ako aj zmenách funkčnosti jednotlivých častí APV JSSA.

390/2008

podmienky pre inštaláciu nových verzií JSSA na organizačných útvaroch a iných pracoviskách objednávateľa, poradenskú činnosť a údržbu nových programov, zaškoľovanie zamestnancov objednávateľa k inštalácii a obsluhu príslušného software.

## Definície

- a) **Človekodenň** - práca jedného človeka po dobu 1 dňa.
- b) **Dodávka** - je súhrn plnení dodávateľa popísaných v článkoch 1.1 až 1.3 tejto zmluvy a jej prílohy č. 1
- c) **Doba odozvy** - je čas od prijatia hlásenia o prevádzkovom probléme, alebo chybe dodávateľom po prvú reakciu technického pracovníka. Za prvú reakciu sa považuje telefonát dodávateľa oprávnenej osobe objednávateľa, resp. vzdialený prístup technika dodávateľa do systémov objednávateľa
- d) **Doba odstránenia problému** - je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy dodávateľ potvrdil objednávateľovi riešenie prevádzkového problému, alebo chyby po dobu, kedy je aplikácia znedostupnená prevádzkovým problémom opäť v prevádzke.
- e) **Chyba** - stav, kedy funkčnosť APV JSSA, alebo softvérového prostredia v ktorom je prevádzkované, nie je v súlade s funkčnou a nefunkčnou špecifikáciou ktorú dodávateľ odovzdal objednávateľovi.
- f) **Individualizovaný softvér** - (customized software)" znamená počítačové programy, softvérové aplikácie, moduly ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, médiá, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod., (i) ktoré budú vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom pre objednávateľa, vrátane konfigurácie Štandardného softvéru, (ii) voči ktorým znáša náklady činností uvedených v (i) vyššie výlučne objednávateľ, a to tak v prípade, keď sú tieto počítačové programy, softvérové aplikácie, ako aj akékoľvek iné obdobné autorské diela, produkty, médiá, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod. komerčne využiteľné pre jednu, alebo obe zmluvné strany, (iii) ktoré sú výsledkom činností uvedených v (i) vyššie vykonávanými oboma zmluvnými stranami spoločne, pričom obe zmluvné strany znášajú náklady týchto činností a ktoré môžu byť komerčne používané oboma zmluvnými stranami za podmienok uvedených v tejto zmluve.
- g) **Odstránenie problému** - odstránenie nahláseného prevádzkového problému alebo chyby alebo poskytnutie prijateľného riešenia. V prípade nahlásenia problému môže dodávateľ ako dočasné riešenie navrhnúť návod na jeho obchádzanie a tým umožniť jeho preradenie do nižšej kategórie. Ak ide o problém vyvolaný súčasťou dodanou treťou stranou (dodávateľom hardvéru a pod.), dodávateľ postúpi problém na vyriešenie tomuto subjektu..
- h) **Oprávnený zamestnanec** - – je zamestnanec objednávateľa, ktorý je oprávnený žiadať užívateľskú podporu, odstránenie chýb, prevádzkových problémov alebo zmenu individualizovaného softvéru okrem prípadov, uvedených v bode 1.3 tejto zmluvy. Ďalej je zamestnanec oprávnený prerokovávať špecifikácie zmien podľa bodu 1.3 a odsúhlasovať ich dodávku.
- i) **Ostatné služby** - sú všetky poskytované služby, ktoré nie sú zahrnuté v definícii pravidelných služieb a odstránenie prevádzkového problému, alebo chyby.
- j) **Pracovna doba** – časové obdobie počas pracovných dní od 06:00 do 16:30.
- k) **Pravidelné služby** - sú všetky podporné služby vrátane profylaktických služieb, ktoré má objednávateľ predplatené v rámci zmluvy a dodávateľ je povinný ich v dohodnutej periodicite a rozsahu vykonať.
- l) **Prevádzkový problém** - je znefunkčnenie informačného systému, alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje, alebo obmedzuje jeho používanie.

- m) **Pohotovosť** - je čas, v ktorom sa dodávateľ zaväzuje prijímať hlásenia o prevádzkových problémoch, alebo chybách nahlásených objednávateľom.
- n) **Servisný kontakt dodávateľa** - je pracovník Call centra dodávateľa, oprávnený riadiť činnosť technických pracovníkov dodávateľa.
- o) **Softvér** - znamená individualizovaný softvér a štandardný softvér.
- p) **Štandardný softvér** - znamená bežné, krabicové počítačové programy, softvérové aplikácie dodávateľa vrátane technologických komponentov programového vybavenia, alebo tretej strany (off-the-shelf software), obdobné autorské diela, produkty, médiá, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod, ktoré nie sú určené na použitie výlučne objednávateľom, ale aj na použitie inými zákazníkmi dodávateľa, alebo ktoré neboli vymyslené, navrhnuté, vyvinuté, vypracované, naprojektované a/alebo zhotovené akýmkoľvek iným spôsobom výlučne pre objednávateľa.
- q) **Upgrade APV**“ považujú sa všetky práce dodávateľa súvisiace s vytvorením nových technologických, logických, alebo matematických funkcií APV, a/alebo s realizovaním zmien vo funkčnej štruktúre APV oproti pôvodnej (resp. predchádzajúcej) verzii, a/alebo zmien programovej, systémovej alebo databázovej platformy APV, a/alebo zmien grafického designu APV a/alebo prípadne ďalšie zmeny v úžitkových vlastnostiach APV.
- r) **Užívateľská podpora** - ide o poskytovanie informácií o konkrétnych funkciách APV, riešenie problémov pri práci s APV. Nejde o podporu prvého stupňa pre všetkých používateľov objednávateľa, ide o podporu pre oprávnených zamestnancov objednávateľa

## Článok 1 - Predmet zmluvy

Predmetom zmluvy je :

- 1.1. poskytovanie servisných služieb objednávateľovi za podmienok uvedených v tejto zmluve pre APV JSSA dodané dodávateľom objednávateľovi podľa zmluvy o dielo č D0802016.
- 1.2. poskytovanie konzultačnej, poradenskej a realizačnej činnosti pri zmenách a rozširovaní APV JSSA podľa požiadaviek objednávateľa.
- 1.3. zabezpečenie zmien APV z dôvodu organizačných, kompetenčných, prevádzkových a technologických úprav v organizácii objednávateľa, dodávka vyšších verzií a podpora APV, štandardného a individualizovaného softvéru potrebného pre prevádzku JSSA, alebo iné úpravy APV na základe požiadaviek objednávateľa, ktoré sú nad rámec poskytovaných pravidelných servisných služieb a ktoré budú počas platnosti zmluvy dojednané formou vzájomne konzultovaných a odsúhlasených objednávok.
- 1.4. Predmet zmluvy je rozdelený na „Pravidelné služby“, „Podporu pri odstraňovaní prevádzkových problémov“ a „Ostatné poskytované služby“. Týka sa systémov uvedených v prílohe č. 2.
- 1.5. Presná špecifikácia pravidelne poskytovaných servisných služieb je uvedená v prílohe č.1 tejto zmluvy.

## Článok 2 - Termín, spôsob a miesto plnenia predmetu zmluvy

- 2.1. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať jednotlivé úlohy nepretržite po dobu platnosti tejto zmluvy.
- 2.2. Miestom plnenia predmetu zmluvy budú testovacie pracovisko a iné organizačné útvary objednávateľa na území Slovenskej republiky určené na základe dohody objednávateľa s dodávateľom.
- 2.3. Štandardná doba, počas ktorej bude dodávateľ poskytovať pravidelné servisné služby podľa špecifikácie uvedenej v prílohe č. 1 je v pracovných dňoch od 8:00 do 16:30 hod.

- 2.4. Dodávateľ sa zaväzuje odstraňovať chyby, alebo prevádzkové problémy APV JSSA podľa kategorizácie chýb uvedených v bode 6.1 tejto zmluvy po potvrdení ich riešenia objednávateľovi do doby uvedenej v bode 6.3 prostredníctvom vzdialeného prístupu, alebo priamo u objednávateľa.
- 2.5. Dodávateľ sa zaväzuje odstraňovať chyby, alebo prevádzkové problémy v softvérovom prostredí potrebnom pre prevádzku APV JSSA podľa kategorizácie chýb uvedených v bode 6.1 tejto zmluvy po potvrdení ich riešenia objednávateľovi do doby uvedenej v bode 6.3 prostredníctvom vzdialeného prístupu, alebo priamo u objednávateľa.
- 2.6. Dodávateľ bude pri plnení predmetu zmluvy postupovať podľa platných licenčných podmienok dodávateľov štandardného softvéru a v zmysle objednávateľom obstaranej platnej podpory pre všetky aplikačné subsystémy APV JSSA.
- 2.7. Záručné a pozáručné opravy hardvéru sú riešené podľa záručných, pozáručných a servisných podmienok jednotlivých dodávateľov hardverového vybavenia objednávateľa.
- 2.8. Dodávateľ zabezpečuje plnenie predmetu zmluvy podľa požiadaviek objednávateľa podľa potreby aj osobnou účasťou zodpovedných zamestnancov.
- 2.9. Dodávateľ bude preventívne kontrolovať stav informačného systému a prostriedkov na jeho užívanie a robiť také softvérové zásahy, ktoré budú minimalizovať poruchovosť softvérového prostredia. Taktiež bude navrhovať také zásahy do konfigurácie, prípadne update systému, ktoré umožnia objednávateľovi efektívnejšie využívať informačné technológie.
- 2.10. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať podporu na APV JSSA minimálne po dobu 5 (päť) rokov od jeho uvedenia do rutinej prevádzky s rešpektovaním výpovednej lehoty zo strany objednávateľa.
- 2.11. Dodávateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.
- 2.12. Dodávateľ je povinný vykazať všetky profylaktické práce a servisné úkony, vykonané na odstránenie prevádzkových problémov a chýb u objednávateľa, prostredníctvom objednávateľom verifikovaných servisných protokolov.
- 2.13. Servisný protokol bude obsahovať tieto údaje :
  - obchodné meno dodávateľa a objednávateľa, adresa, sídlo;
  - určenie charakteru servisného zásahu ( profyl. kontrola a pod.);
  - predmet vykonanej práce, popis zistených chýb a chybových hlásení, vykonaná práca;
  - čas strávený pri ich odstraňovaní chýb, pri profylaktických kontrolách popis zistených chýb a chybových hlásení s návrhom na ich odstránenie (ak budú diagnostikované);
  - dátum nahláseného a vykonaného servisného zásahu;
  - meno a podpis zástupcu dodávateľa, ktorý servisný zásah vykonal a zástupcu objednávateľa, ktorý servisný zásah skontroloval a odsúhlasil.

### **Článok 3 - Povinnosti dodávateľa**

Dodávateľ sa zaväzuje:

- 3.1. zúčastňovať na pracovných poradách a kontrolných dňoch organizovaných objednávateľom. Termín stretnutia oznámi objednávateľ dodávateľovi min. 2 pracovné dni pred plánovaným termínom stretnutia.
- 3.2. okrem operatívnych zásahov na pracoviskách objednávateľa navštevovať v prípade požiadavky objednávateľa jedenkrát mesačne jeho pracoviská. Takéto pracovisko a termín návštevy si obe zmluvné strany určia operatívne dohovorom,
- 3.3. spracovať stanovisko k predpokladaným objemom prác, finančných prostriedkov a časovej náročnosti zmien v prípade, ak o to objednávateľ písomne požiada a toto predložiť objednávateľovi písomne na odsúhlasenie pred realizáciou prác,

- 3.4. odovzdávať nové verzie APV JSSA spolu s užívateľskými príručkami vo formáte MS Word na nosiči CD (2 ks) alebo prostredníctvom elektronickej pošty a v prípade požiadavky objednávateľa aj nové užívateľské príručky v počte 2 ks v písomnej podobe.
- 3.5. zasielať objednávateľovi mesačne spolu s faktúrou výkaz prác realizovaných za faktúrované obdobie. Presný obsah výkazu prác si zmluvné strany dohodnú najneskôr do 7 dní po podpise zmluvy.
- 3.6. písomne informovať objednávateľa o zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory.
- 3.7. uskutočňovať technickú podporu mimo a nad rámec predmetu tejto servisnej zmluvy len po súhlase objednávateľa.

## Článok 4 - Povinnosti objednávateľa

Objednávateľ je povinný poskytnúť primeranú súčinnosť potrebnú na splnenie záväzkov z tejto zmluvy, najmä je povinný:

- 4.1. určiť pracoviská, na ktorých budú testované nové verzie APV JSSA a vykonávané ostatné servisné práce podľa tejto zmluvy a organizačné útvary objednávateľa, na ktorých budú v reálnej prevádzke tieto verzie overované,
- 4.2. oznamovať požiadavky na údržbu programov, úpravu programov, užívateľskú podporu písomne, alebo telefonicky spolu s uvedením požadovaného termínu riešenia prostredníctvom call centra dodávateľa,
- 4.3. do 7 dní od podpisu tejto zmluvy písomne oznámiť dodávateľovi zoznam ním oprávnených zamestnancov vrátane ich a telefónnych a mailových kontaktov, ktorí budú oznamovať požiadavky na údržbu a úpravu programov, užívateľskú podporu a odstraňovanie prevádzkových problémov a chýb. Objednávateľ sa zaväzuje, že tieto mená a kontakty bude priebežne aktualizovať,
- 4.4. operatívne poskytovať dodávateľovi všetky informácie potrebné pre vykonanie servisných prác podľa tejto zmluvy ako aj odborné podklady a technologické analýzy pre tvorbu vyšších verzií už existujúcich programov a nové technologické analýzy pre tvorbu nových programových funkcií,
- 4.5. zabezpečiť dostupnosť povereného zamestnanca objednávateľa na pracovisku počas celého výkonu pri odstraňovaní prevádzkových problémov, alebo chýb kategórie A. Tento poverený zamestnanec bude mať vedomosti o nainštalovaných aplikáciách a ich prevádzke na úrovni postačujúcej pre realizáciu pokynov špecifikovaných technickými pracovníkmi dodávateľa pri odstraňovaní oznámenej chyby.
- 4.6. na požiadanie dodávateľa prostredníctvom poverených odborných zamestnancov objednávateľa zabezpečiť pripomienkovanie nových verzií APV JSSA v dohodnutých termínoch,
- 4.7. zabezpečiť zamestnancom dodávateľa prístup na organizačné jednotky a testovacie pracoviská objednávateľa, kde bude dodávateľ vykonávať svoje povinnosti podľa tejto zmluvy,
- 4.8. počas výkonu administrácie, profylaktiky systémov alebo odstraňovaní chýb a prevádzkových problémov zabezpečiť vzdialený prístup do všetkých systémov objednávateľa, na ktoré sa predmet plnenia tejto zmluvy vzťahuje.
- 4.9. pri vykonaní zmien parametrov alebo nastavení softvérového prostredia potrebného pre prevádzku APV JSSA tieto preukazne konzultovať s dodávateľom ešte pred vykonaním
- 4.10. umožniť dodávateľovi počas celej doby výkonu servisných služieb prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje,
- 4.11. prevziať požadované vykonané práce a písomne potvrdiť ich prevzatie dodávateľovi,
- 4.12. dodržiavať licenčné podmienky dodávateľov štandardného softvéru pre všetky aplikačné subsystemy APV JSSA a počas platnosti zmluvy mať zakúpenú platnú podporu na tieto subsystemy.

- 4.13. Objednávateľ sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť dodávateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.

## Článok 5 - Cena za predmet zmluvy a platobné podmienky

- 5.1. Ročná cena za servisné služby podľa prílohy č.1 dojednáva v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako zmluvná cena vo výške 5 444 371,- Sk bez DPH. ( 180 720 € po prepočítaní konverzným kurzom 30,1260)
- (slovom: Päť miliónov štyristoštyridsaťštyri tisíc stristosedemdesiatjeden korún slovenských )
- 5.2. Mesačne bude dodávateľom fakturovaná alikvotná čiastka vo výške 1/12-tiny z ceny uvedenej v bode 5.1.
- 5.3. V prípade, že dôjde k realizácii služieb na základe samostatnej objednávky podľa bodu 1.3 má dodávateľ právo zvýšiť fakturovanú sumu uvedenú v bode 5.1 o čiastku vo výške 15 % z ceny uvedenej na takejto samostatnej objednávke a to od 1.dňa nasledujúceho po mesiaci v ktorom bol predmet tejto objednávky objednávatelom akceptovaný. Dodávateľ je povinný písomne informovať o novej výške odmeny najneskôr 5 pracovných dní pred jej zmenou.
- 5.4. Nárok na fakturáciu zmluvnej ceny vzniká dodávateľovi pri zmluvnom plnení pri každom začatí mesiaci. Zmluvná cena bude fakturovaná do 14 dní od posledného dňa kalendárneho mesiaca, v ktorom boli služby poskytnuté.
- 5.5. Cena zahŕňa náklady na všetky „Pravidelné služby“, a „Podporu pri odstraňovaní prevádzkových problémov a chýb“ vrátane prepravných nákladov a nákladov na ubytovanie na území SR.
- 5.6. Cena za služby servisného zabezpečenia a podpory APV JSSA nezahŕňa cenu prác za vývoj a servis nových programov vyšších úžitkových vlastností (upgrade), profilaktické práce mimo rozsahu uvedenom v prílohe č.1 a práce vykonané po predchádzajúcom dohovore v zahraničí.
- 5.7. Za ďalšie poskytované služby v zmysle bodu 1.3 tejto zmluvy vyplývajúce z predmetu zmluvy platí dohodnutá cena 30 005,50 Sk bez DPH / človekodoň. ( 996 € po prepočítaní konverzným kurzom 30,1260) V ostatných prípadoch bude cena stanovená dohodou zmluvných strán.
- 5.8. V prípade, že plnenie dodávateľa si vyžiada mimoriadne, nepredpokladané výdavky, ktoré dodávateľ nemohol pred začatím plnenia predvídať, je dodávateľ oprávnený čiastky zodpovedajúce týmto nákladom objednávatelovi po predchádzajúcom dohovore s objednávatelom fakturovať.
- 5.9. V prípade, ak miera ročnej inflácie, vyhlásenej Štatistickým úradom SR sa medziročne zvýši o viac ako 2,56 % oproti predchádzajúcemu roku, je dodávateľ oprávnený jedenkrát ročne upraviť cenu podľa bodu 5.1. o rozdiel medzi ročnou mierou inflácie zverejnenou Štatistickým úradom a sumou 2,56 %, pričom túto zmenu je dodávateľ povinný písomne oznámiť objednávatelovi. Zmena ceny je účinná od prvého dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci v ktorom dodávateľ písomne túto zmenu oznámi objednávatelovi.
- 5.10. Splatnosť všetkých faktúr je 21 dní odo dňa doručenia faktúry objednávatelovi.
- 5.11. Každý z peňažných záväzkov objednávatel'a bude platený prostredníctvom banky a bude splnený pripísaním sumy peňažného záväzku (vrátane DPH) na účet dodávateľa č.110000 4636/8100.
- 5.12. Dodávateľ má právo na jednostrannú úpravu cien v prípade vplyvu legislatívnych zmien (DPH, clo). Tieto zmeny budú dodávateľom hodnoverne dokladované.

## Článok 6 Servisné podmienky

- 6.1. Pohotovosť počas ktorej sa dodávateľ zaväzuje prijímať hlásenia o prevádzkovom probléme, alebo chybe nahlásenej objednávatelom je poskytované stálou službou prostredníctvom call centra dodávateľa počas 7 dní 24 hodín v týždni.

6.2. Pre stanovenie závažnosti chyby zistenej pri prevádzke APV JSSA alebo softvérového prostredia potrebného pre prevádzku APV JSSA sú definované 4 kategórie (3 chybové kategórie + 1 požiadavka na zmenu).

a) „Kritická chyba“ (chyba s vysokou prioritou) - chyba spĺňa aspoň jednu z nižšie uvedených podmienok:

- niekoľko, alebo všetky funkcie systému, ktoré zabezpečujú obchodné, alebo technické procesy nie sú funkčné, alebo majú obmedzenú funkčnosť, aplikácia neumožňuje pokračovať v činnosti objednávateľa a neexistuje náhradné akceptovateľné riešenie, ktoré umožňuje pracovať s funkčnosťou aplikácie bez opravy chyby aplikácie;
- chyba má významný dosah na realizáciu testu / testovacej činnosti (realizáciu jedného, alebo viacerých testovacích skriptov); v teste nie je možné pokračovať bez opravy chyby;
- zistená chyba má podstatný dosah (vecný, alebo finančný) na činnosť objednávateľa.

b) „Hlavná chyba“ (chyba so strednou prioritou) chyba, ktorá nezodpovedá charakteristike chyby so závažnosťou „kritická“ a

- vyskytuje sa v technologicky kritickom procese, ale je ju možné obísť využitím inej funkcie systému (v rozsahu, ktorý vážne neohrozuje činnosť objednávateľa),
- akceptovateľné náhradné riešenie chyby umožní dokončiť realizáciu všetkých naplánovaných testovacích skriptov danej časti;
- chyba má malý vplyv na činnosť objednávateľa.

c) „Drobná chyba“ – chyba, ktorá nezodpovedá charakteristike chyby so závažnosťou „kritická“ ,alebo „hlavná“

a

- má zanedbateľný dosah na proces podporovaný funkčnosťou aplikácie, alebo na činnosť objednávateľa;

- spôsobuje odchýlku požadovaného užívateľského rozhrania od implementovaného riešenia (napr. iný text v tlačidle, umiestnenie tlačidla atď.);
- zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že chyba môže byť akceptovaná bez opravy.

d) „Požiadavka na zmenu“ – nejedná sa o funkčnú chybu aplikácie, ale o požiadavku na zmenu dohodnutého zadania (v zmysle schválenej funkčnej špecifikácie). Spôsob riešenia takejto požiadavky bude stanovený dohodou zmluvných strán. Výsledkom dohody bude určenie, ktoré požiadavky objednávateľa sa považujú za požiadavky riešiteľné v rámci tejto zmluvy ako drobné zmeny, ktorých riešenie je kryté zdrojmi podľa čl. 5.1 a ktoré za funkčné zmeny tzv.upgrade APV kryté zdrojmi podľa čl. 5.7.

Požiadavka na zmenu sa netýka softvérového prostredia potrebného pre prevádzku APV JSSA.

6.3. Zmluvné strany sa dohodli na preukaznom predkladaní požiadaviek na odstraňovanie chýb APV JSSA, alebo riešení prevádzkových problémov a ostatných požiadaviek zo strany objednávateľa prostredníctvom call centra dodávateľa.

Kontaktné údaje Call centra sú :

písomný kontakt prostredníctvom www rozhrania (<https://enceladus.gamo.sk:7443/jira>.)

telefonický kontakt určený pre poradenstvo a konzultačnú činnosť +421 918 801 008.

6.4. Dodávateľ sa zaväzuje objednávateľovi spätne potvrdiť nahlásenú požiadavku na odstránenie prevádzkového problému, alebo chyby počas pracovnej doby najneskôr do 3 pracovných hodín a v prípade, že bola požiadavka nahlásená mimo pracovnej doby, najneskôr do 4 pracovných hodín od jej začiatku.

6.5. Dodávateľ sa zaväzuje odstraňovať chyby APV JSSA, alebo prevádzkové problémy na základe uplatnenej požiadavky objednávateľa a chyby, alebo prevádzkové problémy odstrániť v čo najkratšom technicky možnom čase. Termín odstránenia chýb sa dohodne písomnou formou, pričom odstránenie chyby bude riešiť dodávateľ nasledovným spôsobom:

- a) kritickú chybu v zmysle ods. 3 písm. a) najneskôr do 1 pracovného dňa od potvrdenia nahlásenia,
- b) hlavnú chybu v zmysle ods. 3 písm. b) najneskôr do 10 pracovných dní od nahlásenia,
- c) drobnú chybu v zmysle ods. 3 písm. c) najneskôr do 25 pracovných dní od nahlásenia.

- 6.6. Pre chyby APV JSSA zistené počas testovacej prevádzky bude termín odstránenia týchto chýb stanovený dohodou zmluvných strán.
- 6.7. V prípade, že chyba, alebo prevádzkový problém bude spôsobený poruchou hardveru potrebného pre prevádzku APV JSSA, sa za začatie doby odstránenia chyby, alebo prevádzkového problému počíta doba od ktorej je hardvér opäť schopný prevádzky za podmienky, že túto informáciu poskytne objednávateľ dodávateľovi obratom.
- 6.8. Kategorizácia prevádzkového problému, alebo chyby musí byť vzájomne odsúhlasená medzi oprávneným zamestnancom a určeným zamestnancom dodávateľa. V prípade nehody sú do tohto procesu zapojení vždy najbližší nadriadení. V prípade, že nedôjde k dohode týchto pracovníkov, rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych zástupcov/riaditeľov objednávateľa a dodávateľa.

## Článok 7 - Zmluvné pokuty a zodpovednosť za škody

- 7.1. Dodávateľ zodpovedá za škody spôsobené objednávateľovi vzniknuté nesprávnou realizáciou servisných služieb, alebo za chyby v dodávaných nových verziách APV JSSA... Odstránenie chyby spôsobenej dodávateľom v dohodnutom termíne sa považuje za oprávnenú reklamáciu a je riešené bez finančných nárokov. Ušlý zisk sa nenahrádza.
- 7.2. Dodávateľ nezodpovedá za následné škody, ktoré vznikli z titulu straty údajov nezavinenej funkčnosťou programu. Dodávateľ nezodpovedá za následné škody zapríčinené napr:
- a) nezálohovaním dát, inštalačných sád nosičov informácií
  - b) neexistenciou záložných kópií alebo ich nedostupnosťou na vyžiadanie
  - c) nezabezpečením trvalej antivírovej a antispamovej ochrany pre hardvérové prostriedky pre JSSA
  - d) neexistenciou náhradných postupov v prípade výpadku systému v čase kritickom na termíny spracovania dát
  - e) obsluhou neoprávnenými alebo nevyškolenými zamestnancami objednávateľa
- 7.3. Objednávateľ nebude bez vedomia dodávateľa zasahovať do dátových súborov prostriedkami, ktoré nie sú súčasťou programového vybavenia.
- 7.4. Ak sa dodávateľ dostane do omeškania s plnením predmetu tejto zmluvy, a toto omeškanie nespôsobí úplne alebo z časti objednávateľ, má objednávateľ právo uplatniť voči nemu zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z mesačne fakturovanej ceny uvedenej v bode 5.1. tejto zmluvy, a to za každý aj začatý deň omeškania. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi do 30 dní od jej oprávneného vyúčtovania.
- 7.5. Ak sa dodávateľ dostane do omeškania s plnením predmetu diela vykonávaného na základe samostatnej objednávky v zmysle bodu 1.3 tejto zmluvy, a toto omeškanie nespôsobí úplne alebo z časti objednávateľ, má objednávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z ceny časti diela, ktorá je v omeškaní, a to za každý aj začatý deň omeškania. Dodávateľ sa zaväzuje, že takúto zmluvnú pokutu zaplatí objednávateľovi do 30 dní od jej oprávneného vyúčtovania.
- 7.6. Ak Objednávateľ bude v omeškaní so splnením niektorého z peňažných záväzkov podľa tejto zmluvy, dodávateľ má právo na úrok z omeškania vo výške 0,04 % z nezaplátenej čiastky za každý deň omeškania. Objednávateľ sa zaväzuje, že tento úrok z omeškania zaplatí dodávateľovi do 30 dní od jej oprávneného vyúčtovania.
- 7.7. Objednávateľ musí dodávateľovi písomne a hodnoverne preukázať vznik priamej škody.



## Článok 8 - Ochrana informácií

- 8.1. Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dôvernými informáciami sú informácie, ktoré niektorá zo zmluvných strán písomne, alebo iným preukázateľným spôsobom označila ako dôverné informácie – s výnimkou informácií verejne známych, ako aj informácií získaných oprávnene inak ako od druhej zmluvnej strany. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá neobmedzene aj po ukončení zmluvy.
- 8.2. Objednávateľ upozornil dodávateľa, že pri plnení záväzkov z tejto zmluvy bude mať prístup k osobným údajom chráneným podľa zákona č. 428/2002 Z. z o ochrane osobných údajov (ďalej len „zákon o OOÚ“). Dodávateľ ďalej prehlasuje, že ho objednávateľ v zmysle § 17 zákona o OOÚ poučil o právach a povinnostiach ustanovených zákonom o OOÚ a o zodpovednosti za ich porušenie. Z Dodávateľ berie na vedomie, že v prípade, ak bude pracovať s databázami obsahujúcimi osobné údaje, alebo akýmkoľvek spôsobom sa dostane do styku s osobnými údajmi v zmysle zákona o OOÚ, je povinný chrániť tieto údaje pred odcudzením, stratou, poškodením, neoprávneným prístupom, zmenou a rozširovaním. Na tento účel musí dodávateľ prijať primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu, akým bude tieto údaje spracúvať. Ďalej je dodávateľ povinný použiť osobné údaje, ku ktorým mu bude umožnený prístup, len na účel tejto zmluvy. V prípade porušenia týchto povinností nesie dodávateľ plnú zodpovednosť a všetky dôsledky, ktoré s takýmto porušením povinností spája zákon o OOÚ.
- 8.3. 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.
- 8.4. Zmluvné strany sa budú bezodkladne informovať o tom, že na základe zákona, alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany, alebo jej časť.
- 8.5. Dodávateľ sa zaväzuje neposkytnúť informácie o podrobnej funkcionalite APV JSSA bez súhlasu objednávateľa s výnimkou všeobecnej prezentácie vlastností APV.

## Článok 9 - Autorské práva

- 9.1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak na základe tejto zmluvy alebo objednávky vytvorí alebo dodá dodávateľ objednávateľovi dielo alebo jeho časť, ktorá je samostatná al. funkčne nezávislá od APV JSSA, odovzdaním tohto diela alebo jeho časti, udeľuje dodávateľ objednávateľovi výhradnú, časovo neobmedzenú licenciu alebo sublicenciu na požívanie tohto diela, v neobmedzenom rozsahu a na účel na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorené. Licencia je teritoriálne ohraničená územím Slovenskej republiky. Odplata za udelenie licencie alebo sublicencie je už zahrnutá v odmene, ktorú objednávateľ zaplatí dodávateľovi za dodanie diela alebo jeho časti v zmysle vystavenej objednávky podľa tejto zmluvy.
- 9.2. V prípade, ak na základe tejto zmluvy alebo objednávky vytvorí alebo dodá dodávateľ objednávateľovi modifikáciu pôvodného diela (APV JSSA), ktorá nebude samostatná alebo funkčne nezávislá od informačného systému „APV JSSA“, odovzdaním tejto modifikácie diela objednávateľovi, vzťahuje sa k takto modifikovanému dielu rovnaká licencia ako licencia poskytnutá k pôvodnému dielu, pričom odplata za poskytnutie tejto licencie je už zahrnutá v odmene za vytvorenie modifikácie alebo modifikovaného diela.
- 9.3. Na všeobecné technologické komponenty programového vybavenia JSSA ako napr. GJC-core, GJC-web, udeľuje dodávateľ objednávateľovi nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu alebo sublicenciu na požívanie tohto diela, v neobmedzenom rozsahu a na účel na ktoré bolo toto dielo alebo jeho časť vytvorené.

## Článok 10 - Vyššia moc

- 10.1. Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Definícia vyššej moci sa bude riadiť publikáciou MOK „Vyššia moc a sťažené plnenie“ vydanou Medzinárodnou obchodnou

komorou (ICC) pod číslom 421. Definíciou vyššej moci sa rozumejú najmä požiar, zemetrasenie, havária, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.

- 10.2. O začatí, ako aj o pominutí pôsobenia vyššej moci sú zmluvné strany povinné sa vzájomne bez meškania písomne informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za neplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia vyššej moci, najviac však 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe a prípadne na vzájomnom odstúpení od tejto zmluvy.

## **Článok 11 - Doručovanie písomností**

- 11.1. Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná korešpondencia sa bude zasielať na adresy uvedené v záhlaví zmluvy, pokiaľ zo zmluvy nevyplýva inak. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví zmluvy. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie, znáša následky s tým spojené osoba, ktorá si nespĺnila svoju oznamovaciu povinnosť.
- 11.2. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť doručené druhej zmluvnej strane. Výpoveď a odstúpenie od zmluvy sa doručuje osobne alebo doporučené do vlastných rúk. Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručenú momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia výpovede alebo odstúpenia od zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.
- 11.3. Ustanoveniami odsekov 1 a 2 tohto článku zmluvy sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi stranami (faktúry, dobropisy, upomienky, vyúčtovanie a pod.)

## **Článok 12 - Osobitné dojednanie**

Zmluvné strany berú na vedomie, že technické vybavenie, štandardné programové vybavenie, počítačové programy a dokumentácie dodané podľa tejto zmluvy môžu podliehať vývozným obmedzeniam podľa právnych predpisov rôznych krajín a spoločenstiev, a to vrátane povinnosti podrobiť sa kontrole a/alebo vyžadovať súhlas – schválenie príslušného orgánu. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neporušia žiadne z týchto obmedzení, a že ak v súvislosti s dielom podľa tejto zmluvy, alebo s jeho časťou budú tretej osobe udeľovať akékoľvek oprávnenie, od tejto osoby vyžadujú prevzatie záväzkov súvisiacich s vývoznými obmedzeniami uvedenými v prvej vete tohto článku.

## **Článok 13 - Záverečné ustanovenia**

- 13.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 13.2. Zmluva môže byť ukončená písomnou výpoveďou alebo písomnou dohodou strán. Výpoveď môže dať ktorákoľvek strana aj bez uvedenia dôvodu, pričom dohodou strán sa výpovedná lehota stanovuje na 2 mesiace, počítajúc od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane..
- 13.3. V prípade skončenia platnosti tejto zmluvy akýmkoľvek spôsobom, nie sú dotknuté ustanovenia zmluvy týkajúce sa ochrany informácií a udelených licencií, ktorých platnosť pokračuje bez časového obmedzenia aj po skončení platnosti zmluvy.
- 13.4. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú písomne si oznamovať všetky skutočnosti ovplyvňujúce plnenie predmetu zmluvy po stránke obsahovej aj termínovej a v nadväznosti na to podmienky uzatvárania dohôd o zmenách v riešení a termínoch, vrátane zmien v prílohách k zmluve.

- 13.5. Závazky a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy prechádzajú aj na právnych nástupcov zmluvných strán.
- 13.6. Pokiaľ táto zmluva nestanovuje inak, budú sa vzájomné vzťahy zmluvných strán, vrátane prípadných sporov riadiť príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník).
- 13.7. Prípadné spory sa zmluvné strany zaväzujú riešiť dohodou. Ak by sa spor dohodou vyriešiť nepodarilo, bude môcť ktorákoľvek zmluvná strana obrátiť sa na príslušný súd Slovenskej republiky.
- 13.8. Meniť, alebo dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Pre platnosť dodatkov k tejto zmluve sa vyžaduje dohoda o celom obsahu dodatkov.
- 13.9. K návrhom dodatkov k tejto zmluve sa zmluvné strany zaväzujú vyjadriť písomne, v lehote 15 dní od doručenia návrhu dodatku druhej strane. Po tú istú dobu je týmto návrhom viazaná strana, ktorá ho podala. Ak nedôjde k dohode o znení dodatku k zmluve, oprávňuje to obe strany, aby ktorákoľvek z nich požiadala súd o rozhodnutie.
- 13.10. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami, resp. dňom podpisu zmluvnou stranou, ktorá zmluvu podpisuje ako druhá.
- 13.11. Táto zmluva sa podpisuje v 6 (šiestich) vyhotoveniach, z ktorých objednávateľ obdrží 4 (štyri) a dodávateľ 2 (dve) vyhotovenia.
- 13.12. Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.
- 13.13. Pevnú a neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1 Špecifikácia serisných služieb pre APV JSSA
  - Príloha č. 2 Zoznam podporovaných aplikácií

V Banskej Bystrici, ..... 2008

za dodávateľa:

*[Handwritten signature]*  
 .....  
*[Handwritten signature]*  
 .....

V Banskej Bystrici, ..... 2008

za objednávateľa:

*[Handwritten signature]*  
 .....  
 Ing. Libor Chrásť  
 predseda predstavenstva  
*[Handwritten signature]*  
 .....  
 Ing. Miroslav Podhora  
 člen predstavenstva

**GAMO**  
 s.r.o.  
 Hujevské nám. 6, 974 04 Banská Bystrica  
 IČO: 36033987 IČ DPH: SK2020067490

## Príloha č. 1 Špecifikácia pravidelných servisných služieb

### Špecifikácia pravidelných servisných služieb pre APV JSSA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledovné servisné služby:

1. poskytovať odborný dohľad nad zavádzaním a prevádzkovaním APV JSSA na pracoviskách objednávateľa
2. poskytovať objednávateľovi nepretržité poradenstvo a konzultačnú činnosť vrátane on-line telefonického poradenstva a to v pracovných dňoch od 8:00 do 16:30
3. priebežne s oprávneným zamestnancom objednávateľa prerokovávať požiadavky z jednotlivých pracovísk objednávateľa a po konzultáciách s poverenými odbornými zamestnancami objednávateľa na danú oblasť vykonávať drobné úpravy programov (update) v rozsahu 3 človekodni mesačne
4. zabezpečiť implementovanie legislatívnych zmien na základe požiadaviek objednávateľa v dohodnutom rozsahu v súlade s bodom 1.3 tejto zmluvy
5. zabezpečiť inštaláciu vyšších verzií APV JSSA na vybranom pracovisku a po vzájomnej dohode i niektorých ostatných pracoviskách objednávateľa
6. zaškoľovať vybraných zamestnancov objednávateľa k obsluhu a inštalácii doteraz používaných i novovytvorených verzií APV JSSA tak, aby mohli sami ďalej zaškoľovať svojich kolegov
7. priebežne doplňovať užívateľské príručky k novým verziám APV JSSA.

## Špecifikácia pravidelných servisných služieb pre softvérového prostredia potrebného pre prevádzku APV JSSA

Profylaktika a administrácia serverov JSSADBS, JSSAAPS, JSSADBSTEST, JSSAAPSTEST minimálne 1x týždenne pre každý server a každý aplikačný subsystém ( operačný systém, databázový systém, OS, DB, AP )

1. Profylaktika operačný systém ( RedHat ) zahŕňajúca:
  - a) sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby nasadenia
2. Profylaktika ORACLE databázového systému zahŕňajúca:
  - a) sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby nasadenia
3. Profylaktika ORACLE aplikačného systému zahŕňajúca:
  - a) sledovanie vyťaženia
  - b) hľadanie chýb aplikácie
  - c) sledovanie dostupnosti patchov a posudzovanie potreby nasadenia
4. Administrácia operačný systém ( RedHat )  
Vykonávanie všetkých administratívnych a údržbových prác na operačných systémoch zahŕňajúca:
  - a) pravidelný update systémov
  - b) úpravy konfigurácie na základe zistení profylaktiky
  - c) ladenie systému na základe zistení profylaktiky
  - d) konfigurácie na základe požiadaviek objednávateľa
5. Administrácia ORACLE databázového systému  
Vykonávanie všetkých administratívnych a údržbových prác na databázovom systéme zahŕňajúca:
  - a) pravidelný update systémov
  - b) úpravy konfigurácie na základe zistení profylaktiky
  - c) ladenie systému na základe zistení profylaktiky
  - d) konfigurácie na základe požiadaviek objednávateľa
6. Administrácia ORACLE aplikačného systému  
Vykonávanie všetkých administratívnych a údržbových prác na systéme aplikačného servera zahŕňajúca:
  - a) pravidelný update systémov
  - b) úpravy konfigurácie na základe zistení profylaktiky
  - c) ladenie systému na základe zistení profylaktiky
  - d) konfigurácie na základe požiadaviek zákazníka

**Príloha č. 2 Zoznam podporovaných aplikácií**

<b>System</b>	<b>Popis Produktu/Služby</b>	<b>Typ užívateľa</b>	<b>Obdobie</b>	<b>Typ licencie</b>	<b>Množstvo</b>
Databázový systém	Oracle Database Standard Edition License Software Update License & Support Learning Credits	Processor	perpetual	Full Use	4
Aplikačný systém	Application Server Standard Edition License Software Update License & Support Learning Credits	Processor	perpetual	Full Use	4
Operačný systém	Linux Red Hat Enterprise 5, PN: MCT0346F3		3 roky	Standard ( up to 2 sockets )	2 ks