
SERVISNÁ ZMLUVA

(„Zmluva o ročnej podpore a službách spojených s údržbou informač. systémov“)
v zmysle § 269 ods. (2) zákona č. 513/1991 Zb. - Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov

I. ZMLUVNÉ STRANY

I.1. Objednávateľ:

obchodné meno: **TEPELNÉ HOSPODÁRSTVO spoločnosť s ručením obmedzeným Košice**

sídlo: Komenského 7, 040 01 Košice

právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzením

Štatutárni zástupca: Ing Juraj Slafkovský, konateľ spoločnosti

Osoba oprávnená na jednanie vo veciach zmluvy: Ing. Jaroslav Tkáč

Osoba oprávnená na jednanie v technických veciach: Ing. Peter Sasvari

IČO: 31679692

IČ DPH: EUR20204855000

bankové spojenie: Československá obchodná banka, a.s.

číslo účtu: 25794273/7500

zápis v registri: Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka č.3697/V

I.2. Zhotoviteľ:

obchodné meno: **CORA GEO, s. r. o.**

sídlo: Záborského 20/10089, 036 01 Martin

právna forma: Spoločnosť s ručením obmedzeným

prevádzka: Štefánikova 15, 058 01 Poprad

Štatutárny zástupca : Ing. Jozef Habiňák, konateľ spoločnosti

Zástupcovia vo veciach technických a zmluvných: Peter Purtz – Account manažér

IČO: 31 612 989

DIČ: 2020433888

IČ DPH: SK2020433888

bankové spojenie: UniCredit Bank Slovakia, a.s

číslo účtu: 6605405016/1111

zápis v registri: Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.2134/L.

II. PREDMET PLNENIA

Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie **ročnej podpory a službách spojených s údržbou** geografického informačného systému (ďalej „GIS“) s rozšírením na prevádzkovo technický IS (ďalej v texte len „PTIS“) a zákaznícky IS (ďalej v texte len „ZISTH“) súvisiacich aktivít s cieľom zabezpečiť ďalší chod a využívanie dodaných produktov (ďalej v texte len „Ročná údržba“) v danom roku.

Na realizáciu služieb spojených s predmetom tejto zmluvy je objednávateľ zaradený do skupiny **PREMIUM**.

Ročná podpora pozostáva z nižšie uvedených činností.

II.1. Údržba licencií dodaného licenčného softvéru (ďalej len „LSW“)

II.1.1. Nové verzie LSW v termínoch vydania a podľa pravidiel autorských spoločností budú realizované na základe dohody zmluvných strán a v súlade s platnými cenami autorských spoločností.

II.2. UPDATE - Údržba licencií dodaného aplikačného softvéru (ďalej len „ASW“) obsahuje:

II.2.1. Priebežné vykonávanie zmien ASW v reálnom rozsahu vyplývajúcich zo všeobecne platnej legislatívy spracováanej zhotoviteľom vo forme nových verzií. Zmeny sa týkajú legislatívy, ktorá priamo súvisí s funkciami príslušného modulu ASW.

II.2.2. Zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému, po zhotoviteľom overenej a potvrdenej kompatibility s ASW v súlade s výrobným plánom zhotoviteľa.

II.2.3. Oprava chýb ASW vo forme kumulatívnych zmien (ďalej len „KZ“) a nových verzií v súlade s podmienkami uvedenými v článku VII.

II.2.4. Prístup do systému CG HelpDesk: www.helpdesk.corageo.sk pre 40 používateľov.

II.2.5. Implementácia nových verzií v zmysle obojstranne potvrdeného plánu verzií pre daný rok (schváleného vždy do 25.1. príslušného roka) vyplývajúcich zo zmeny legislatívy.

II.2.6. Poplatok za používanie licencií v súlade s Autorským zákonom.

II.2.7. Zapracovanie opisu zmien do dokumentácie k ASW.

II.2.8. Zoznam modulov ASW, ktorých sa týka UPDATE je v prílohe č.1.

II.2.9. Výška UPDATE pre aktuálny rok sa vypočíta ako 17% až 19 % z cenníkových cien jednotlivých modulov ASW. Počas trvania servisnej zmluvy zhotoviteľ garantuje, nebude zvyšovať zverejnené cenníkové ceny existujúcich produktov pri stanovenej funkčnosti viac ako o koeficient inflácie za predchádzajúci kalendárny rok.

II.2.9.1. Spôsob výpočtu UPDATE je nasledovný:

II.2.9.1.1. 17 % z cenníkovej ceny ASW v prípade, že objednávateľ v priebehu posledného kalendárneho roku investoval do rozvoja (upgrade) sumu vyššiu ako je suma servisu v daný rok.

II.2.9.1.2. 19 % z cenníkovej ceny ASW v prípade, že objednávateľ v priebehu posledného kalendárneho roku do rozvoja (upgrade) neinvestoval, alebo investoval do rozvoja (upgrade) sumu nižšiu ako je suma servisu v daný rok

II.2.10. Pre úpravy cenníkových cien modulov ASW a služieb pre nasledujúce roky platí, že v prípade, že od uzavretia tejto zmluvy dôjde k inflácii meny EURO, ceny uvedené v tejto zmluve sa zvýšia raz ročne o násobok koeficientu inflácie vyhlásený Európskym štatistickým úradom za kalendárny rok, a to k 25.1. nasledujúceho roka.

II.2.11. Každoročne k 25.1. príslušného roka bude spracovaný aktualizovaný výpočet UPDATE, ktorý bude zohľadňovať navýšenie cien modulov ASW vplyvom koeficientu

inflácie za predchádzajúci kalendárny rok a zmeny čiastkových položiek, ktoré majú vplyv na rozsah ročnej podpory (napr. počet licencií produktov a zavedenie nových produktov do používania).

- II.2.12. Pri akomkoľvek LSW alebo ASW, za ktorý nebol uhradený poplatok za údržbu licencií, budú ďalšie činnosti (povýšenie verzie, odstránenie vzniknutých problémov, iné služby) realizované až po doplatení poplatku za údržbu licencií uvedeného LSW alebo ASW spätne za celé obdobie, za ktoré nebol poplatok uhradený, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Modul ASW, za ktorý nie je uhradený poplatok za UPDATE a ktorý nie je udržiavaný v súlade s novými verziami, nie je použiteľný v rámci celého komplexu informačných systémov dodávaných zhotoviteľom.
- II.2.13. Do UPDATE nespádajú: implementačné činnosti zhotoviteľa pri nasadzovaní novej verzie ASW alebo LSW.

Na určenie rozsahu služieb sa v rámci tejto zmluvy používajú nasledovné skratky:

- ČD = človeko-deň, 1 ČD = 8 hodín pracovného času,
- ČH = človeko-hodina, 1 ČH = 60 minút pracovného času.

II.3. UPGRADE - Technické zhodnotenie dodaného ASW obsahuje:

- II.3.1. Zapracovanie technických zmien a systémových úprav podľa výrobného plánu zhotoviteľa.
- II.3.2. Zapracovanie špecifických požiadaviek - špecifickou požiadavkou sa rozumie požiadavka, ktorá sa realizuje na podnet objednávateľa a bude zabezpečovať spracovanie údajov podľa jeho postupov a návrhov, ktoré sú rozdielne od algoritmov dodávaných a zapracovaných do ASW zhotoviteľom, ktoré sa chápu ako štandardné. Ak je potrebné funkčnosť, ktorá bola dopracovaná na základe špecifickej požiadavky, udržiavať dlhšie ako jeden rok, môže vstúpiť pomerná cena špecifickej požiadavky do výpočtu pre cenu UPDATE najskôr po 12 mesiacoch od jej nasadenia.
- II.3.3. Špecifické analytické a programátorské práce, ktoré priamo nezasahujú do jednotlivých aplikácií (CG VGIS, CG PTIS, CG ZISTH, CG SRTD), ale súvisia s prácou s nimi (napr. návrh a programovanie konverzného programu prevodu súradníc a pod.).
- II.3.4. UPGRADE bude dodávaný najneskôr pri uvoľnení verzií UPDATE, pričom ročne budú dodávané podľa obojstranne potvrdeného plánu verzií pre daný rok. Špecifické analytické a programátorské práce môžu byť dodané aj inou formou ako v rámci verzie na základe vzájomnej dohody oboch zmluvných strán.
- II.3.5. Objednávateľ bude vo verziách dostávať aj úpravy - UPGRADE, ktoré si vyžiadali iní zákazníci, a ktoré boli zaradené do verzie distribuovanej zhotoviteľom.
- II.3.6. Požiadavky objednávateľa budú evidované v CG HelpDesku. Požiadavka, ktorá bude zhotoviteľom potvrdená v súlade s bodom II.3.7 bude zaradená do výrobného plánu. Informáciu o zaradení do verzie nájde objednávateľ v aplikácii CG HelpDesk.
- II.3.7. Požiadavka sa zhotoviteľom posudzuje nasledovne:
- II.3.7.1. Reakčná doba na požiadavku je do 3 pracovných dní od jej zaevidovania. Počas reakčnej doby bude objednávateľ informovaný o prijatí požiadavky a jej zaradení do procesu posudzovania.
- II.3.7.2. Návrh riešenia požiadavky zhotoviteľ oznámi objednávateľovi do 10 pracovných dní od prijatia požiadavky a jej zaradenia do procesu posudzovania v rámci kategórie PREMIUM. K predloženému návrhu je objednávateľ povinný sa vyjadriť v termíne do 30 kalendárnych dní od doručenia návrhu riešenia požiadavky objednávateľovi.
-

-
- II.3.7.3. Termín realizácie a dodania odsúhlasenej požiadavky je pre kategóriu PREMIUM stanovený v rámci najbližšej plánovanej verzie ASW.
 - II.3.8. Termín na uzatváranie požiadaviek do verzií je 40 pracovných dní pred ohláseným termínom verzie. Ohlásené termíny budú určované do 30 pracovných dní po nasadení poslednej verzie zverejnením v CG HelpDesk.
 - II.3.9. V kategórii PREMIUM je rozsah služby 150 až neobmedzene ČH podľa výberu objednávateľa.
 - II.3.10. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 2 ČH.

II.4. DÁTA - spracovanie a napĺňanie predstavuje:

- II.4.1. Služby spojené s napĺňaním informačného systému údajmi, čo zahŕňa celý životný cyklus spracovania údajov: príprava, transformácia, migrácia, čistenie a import údajov,
- II.4.2. Dodanie priestorových údajov záujmových území objednávateľa a súvisiacich služieb za účelom ich využitia v informačnom systéme objednávateľa,
- II.4.3. Pod pojmom priestorové údaje sa pre účely tejto zmluvy rozumejú digitálne geodetické údaje vytvorené spracovaním analógových alebo digitálnych podkladov katastrálnych území pre intravilán a extravilán obcí do elektronickej formy podľa dohodnutej štruktúry. Priestorové dáta sú spracované v súradnicovom systéme S-JTSK.
- II.4.4. Zapracovanie špecifických požiadaviek objednávateľa pri spracovaní údajov.
- II.4.5. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 2 ČH.

II.5. CG HotLine podpora

V rámci kategórie PREMIUM má objednávateľ nárok na dodatočnú CG HotLine podporu poskytovanú nad rámec nevyhnutných činností poskytovaných v rámci UPDATE. CG HotLine podpora obsahuje:

- II.5.1. Prístup do systému CG HelpDesk: www.helpdesk.corageo.sk.
 - II.5.1.1. Objednávateľ určí za jednotlivé moduly ASW zodpovedné osoby, ktoré sú oprávnené do aplikácie CG HelpDesk zadávať požiadavky k danému modulu ASW. Zodpovedná osoba je súčasne oprávnená odsúhlasiť návrh riešenia, rozsah a termín realizácie činností (UPGRADE) pre modul ASW, za ktorý je určená ako odborný garant. Odsúhlasenie sa realizuje v aplikácii CG HelpDesk.
 - II.5.1.2. Maximálny rozsah vytvorených používateľov je pre kategóriu PREMIUM 40 pracovníkov objednávateľa.
- II.5.2. Telefonická podpora.
- II.5.3. Vzdialená správa – operatíva do 0,5ČH.
- II.5.4. V kategórii PREMIUM je rozsah služby 40 až 280 ČH podľa výberu objednávateľa.

II.6. Riadenie projektu

- II.6.1. Riadenie projektu zahŕňa nasledovné činnosti potrebné na úspešnú prevádzku informačného systému:
 - II.6.1.1. Príprava a koordinácia aktivít súvisiacich s plnením špecifických požiadaviek UPGRADE, ktorý je definovaný v ods.II.3.
 - II.6.1.2. Príprava a koordinácia aktivít súvisiacich s integráciou ASW na okolité systémy.
 - II.6.1.3. Príprava a koordinácia metodických dní a školení pre zákazníka.
 - II.6.1.4. Kontrolné dni - stretnutia k realizácii projektu a k obchodným činnostiam.
 - II.6.1.5. Sledovanie využívania CG HotLine – konzultácie k vykázaným činnostiam.
 - II.6.1.6. Koordinácia aktivít súvisiacich s technickou podporou, serverové riešenia.
-

-
- II.6.1.7. Vypracovanie dokumentu „Správa o stave informačného systému za rok 2013“. Dokument bude obsahovať zhodnotenie doterajšej spolupráce, zoznam implementovaných modulov a návrh rozvoja na ďalšie obdobie.
- II.6.1.8. Prezentácia – zhodnotenie budovania informačných systémov 1x ročne na základe požiadavky objednávateľa v termíne podľa vzájomnej dohody.
- II.6.2. V kategórii PREMIUM je rozsah služby 16 až 96 ČH podľa výberu objednávateľa.
- II.6.3. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 1 ČH

II.7. Technická podpora

- II.7.1. Technická podpora zahŕňa nasledovné aktivity:
- II.7.1.1. Profylaktika.
 - II.7.1.2. Databáza a dáta.
 - II.7.1.3. Operačný systém a systémové prostriedky.
 - II.7.1.4. Licenčný a aplikačný softvér.
 - II.7.1.5. Hardvérové vybavenie (HW) a siete.
 - II.7.1.6. Udržiavanie testovacej databázy (jedno obnovenie v rozsahu 0,5 ČD).
- II.7.2. Uvedené aktivity je možné riešiť osobne, prípadne vzdialenou správou .
- II.7.3. V kategórii PREMIUM je rozsah tejto služby 20 až 64 ČH podľa výberu objednávateľa.
- II.7.4. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 0,5 ČH.

II.8. Metodická podpora

- II.8.1. Osobné konzultácie pracovníka zhotoviteľa so zamestnancami objednávateľa za účelom riešenia konkrétnych otázok súvisiacich s využívaním informačného systému.
- II.8.2. Uvedené aktivity je možné riešiť osobne, prípadne vzdialenou správou.
- II.8.3. V kategórii PREMIUM je rozsah služby 48 až 560 ČH podľa výberu objednávateľa.
- II.8.4. Minimálne čerpanie služby v rozsahu 0,5 ČH.

II.9. Školenia/metodické dni

- II.9.1. Odborné školenie modulov ASW bude realizované pracovníkmi zhotoviteľa v školiacom stredisku zhotoviteľa.
- II.9.2. Zhotoviteľ ponúkne objednávateľovi vždy dva termíny na realizáciu školení v školiacom stredisku zhotoviteľa. V prípade, že žiaden z týchto termínov nebude objednávateľovi vyhovovať, bude mu umožnené zúčastniť sa iných školení, ktoré sa budú realizovať v ostatných školiaciach strediskách zhotoviteľa. Zhotoviteľ je zodpovedný za prípravu školiacej miestnosti a má právo zrušiť vyhlásený termín školenia v prípade nedostatočnej účasti zákazníkov (menej ako 4 účastníkov).
- II.9.3. Účasť na odborných metodických dňoch a konferenciách CGIT organizovaných zhotoviteľom.
- II.9.4. V kategórii PREMIUM je rozsah služby 12 až 45 možných účastníkov školenia/metodického dňa podľa výberu objednávateľa.
- II.9.5. Cena za odborné školenia predpokladá účasť min. 4 účastníkov, školenie je možné uskutočniť aj pre jedného účastníka za predpokladu uhradenia celého nákladu školenia (cenníková cena za účasť *4).

Rozsah jednotlivých činností uvedených v ods. II.1. až II.9 je poskytovaný v rámci balíka PREMIUM podľa prílohy č. 2 k tejto zmluve. Súčasťou prílohy je aj cenová kalkúcia a poskytnuté zľavy oproti platnému cenníku zhotoviteľa. **Rozsah a termíny na realizáciu**

týchto služieb si dohodnú zástupcovia vo veciach technických objednávateľa a zhotoviteľa formou harmonogramu činností. K návrhu rozsahu a termínom činností sa objednávateľ vyjadří najneskôr do 5 pracovných dní od ich oznámenia, v opačnom prípade sa návrh zhotoviteľa pokladá za akceptovaný objednávateľom.

II.10. Ďalšie služby nad rámec paušálu vyplývajúceho zo zmluvy

Služby nad rámec predplatených rozsahov sa budú realizovať na základe preberacieho protokolu podpísaného zástupcami vo veciach technických oboch zmluvných strán, výkazu prác alebo na základe objednávky pre navýšenie počiatočného stavu príslušných služieb a vzájomného odsúhlasenia zástupcov vo veciach technických oboch zmluvných strán v CG HelpDesku v zmysle cien poskytovaných pre kategóriu PREMIUM.

III. MIESTO, ČAS A SPÔSOB PLNENIA

III.1. Miestom realizácie činností je sídlo a prevádzky zhotoviteľa, miesto odovzdania predmetu zmluvy je sídlo objednávateľa.

III.2. Servisné služby podľa článku II. v rozsahu podľa prílohy č. 2 budú realizované priebežne počas roka, za ktorý boli uhradené poplatky ročnej podpory, pričom finálny termín plnenia zmluvy pre každý rok je **31.12.** Pre ďalšie roky bude na základe rozsahov uvedených v čl. II. v termíne do 25.1. nasledujúceho roku spracovaný aktuálny rozsah prác a to vo forme „Rozsah plnenia a cenová kalkulácia kategórie PREMIUM na rok 2013“, ktorý je súčasťou prílohy č.2 tejto zmluvy, a ktorý **bude po písomnom odsúhlasení zástupcom objednávateľa vo veciach technických podľa ods. I.1 podkladom pre realizáciu služieb a fakturáciu v danom roku.**

III.3. Ročná podpora podľa článku II. bude realizovaná nasledovne:

III.3.1. Nové verzie LSW budú objednávateľovi dodané najskôr po ich vydaní autorskou spoločnosťou a po zhotoviteľom overenej a potvrdenej kompatibilite s ASW v súlade s výrobným plánom zhotoviteľa.

III.3.2. V prípade implementácie UPDATE zhotoviteľom bude kontaktovať zástupca zhotoviteľa vo veciach technických osobu oprávnenú na jednanie vo veciach technických za objednávateľa za účelom dohodnutia realizácie UPDATE ASW.

III.3.3. Upgrade ASW za účelom zapracovania pripomienok objednávateľa bude realizovaný v termíne a rozsahu podľa vzájomnej dohody zmluvných strán.

III.3.4. CG HotLine.

III.3.4.1. Telefonickú podporu zabezpečí zhotoviteľ v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod. v pracovných dňoch na telefónnom čísle 052/2851 401. V prípade, ak by zhotoviteľ dočasne neposkytoval v určitých pracovných dňoch CG HotLine podporu (napr. medzi vianočnými sviatkami a Novým rokom, školenie pracovníkov HotLine) bude o tom objednávateľ v predstihu informovať.

III.3.5. Riadenie projektu, technická podpora, metodická podpora a školenie budú realizované v termíne a rozsahu podľa vzájomnej dohody zmluvných strán.

III.4. Odovzdanie a prevzatie činností realizovaných u objednávateľa potvrdia obe zmluvné strany podpisom dodacieho listu (ďalej len „dodací list“)

III.5. Zhotoviteľ môže realizovať v ASW zmeny, ktoré zvyšujú úroveň a možnosti použitia ASW a zmeny v dôsledku vývoja operačných systémov, programovacích prostriedkov, technológií a technických zariadení. Zhotoviteľ bude o zmenách a požiadavkách z nich vyplývajúcich informovať objednávateľa.

IV. ZMLUVNÁ CENA

IV.1. Cena predmetu plnenia v rozsahu uvedenom v článku II. je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade s § 3 zákona č. 18/1996 Z. z. Cena predmetu plnenia je uvedená bez DPH. DPH pre jednotlivé položky je stanovená podľa platnej klasifikácie produkcie. Sadzba DPH je 20%. V prípade zmeny sadzieb DPH budú ceny upravené v zmysle platnej legislatívy.

IV.2. Cena predmetu plnenia na rok 2013 je nasledovná:

Predmet servisnej zmluvy 2013	Typ položky	Cena bez DPH
UPDATE LSW	paušál	1 908,61 €
UPDATE ASW	paušál	39 817,65 €
UPGRADE ASW	paušál	9 939,48 €
DÁTA - spracovanie a napĺňanie	vykázané činnosti	20 042,88 €
CG HotLine	paušál	2 108,00 €
Riadenie projektu	paušál	956,25 €
Technická podpora	paušál	1 144,31 €
Metodická podpora	paušál	4 085,74 €
Školenia/ metodické dni	paušál	- €
SPOLU v cenníkových cenách		83 220,64 €
SPOLU zľava		3 217,73 €
SPOLU po zľave (EURO)		80 002,92 €

IV.2.1. Podrobné členenie ceny je uvedené v prílohe č.2.

IV.3. Úprava cien

IV.3.1. Ceny položiek sú platné pre rok 2013. Čerpanie služieb nad rámec rozsahu dohodnutého v tejto zmluve sa bude realizovať v zmysle zľavnených cien poskytovaných pre kategóriu PREMIUM.

V. PLATOBNÉ PODMIENKY

V.1. Cenu za predmet plnenia uhradí objednávateľ na základe daňového dokladu. Faktúry budú obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

V.2. Platby za jednotlivé položky predmetu zmluvy budú realizované nasledovne:

V.2.1. Faktúra za UPDATE LSW (údržba licencií dodaného licenčného softvéru) bude vystavená v mesiaci, kedy bude zhotoviteľovi zo strany partnerskej spoločnosti zaslaná

výzva na obnovenie podpory pre objednávateľa. V prípade, že objednávateľ nemá záujem o obnovenie podpory, môže požiadať o jej zastavenie minimálne 3 mesiace pred uplynutím platnosti podpory.

V.2.2. Faktúry za položky II.2, II.3, II.5, II.6, II.7, II.8, II.9 zhotoviteľ predloží objednávateľovi nasledovne:

Predmet		Typ položky
UPDATE LSW	K 30.4. (vo výške $\frac{1}{4}$)	paušál
UPDATE ASW	k 30.4. (vo výške $\frac{1}{2}$ celkovej ceny)	paušál
	k 31.7. (vo výške $\frac{1}{2}$ celkovej ceny)	
UPGRADE ASW	k 30.9.	paušál
DÁTA - spracovanie a napĺňanie	mesačne	vykázané činnosti
CG HotLine	k 30.4.	paušál
Riadenie projektu	k 30.4.	paušál
Technická podpora	k 30.6. a k 31.12.	paušál
Metodická podpora	k 30.6. a k 31.12.	paušál
Školenia/ metodické dni	-	-

V.2.3. Faktúra za ostatné služby podľa ods. II.10 bude vystavená, vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom bola realizovaná.

V.3. Zhotoviteľ vystaví faktúry v lehotách definovaných v bodoch V.2.2 a V.2.3 na základe fakturačného protokolu podpísaného zástupcami vo veciach technických oboch zmluvných strán.

V.4. Splatnosť faktúry je najneskôr do 21 dní od jej doručenia objednávateľovi.

VI. REALIZÁCIA - PODMIENKY VYKONANIA DIELA

VI.1. Na splnenie predmetu plnenia v čase plnenia je nutná spolupráca objednávateľa so zhotoviteľom, aby:

VI.1.1. objednávateľ určil zodpovednú a kompetentnú osobu pre styk so zhotoviteľom počas plnenia predmetu zmluvy u objednávateľa do 5 pracovných dní od podpisu zmluvy,

VI.1.2. objednávateľ zabezpečil požadovanú informačnú a organizačnú podporu a súčinnosť do 7 pracovných dní od vzniku požiadavky zhotoviteľa vrátane požadovaného technického vybavenia,

VI.1.3. objednávateľ určil zoznam kompetentných pracovníkov – odborných garantov objednávateľa do 7 pracovných dní od podpísania tejto zmluvy. Tento zoznam sa môže operatívne meniť a dopĺňať podľa potrieb a personálnych zmien u zákazníka.

-
- VI.2.** Za zhotoviteľa sú za vykonanie predmetu plnenia zodpovední nasledovní pracovníci:
- VI.2.1. za koordináciu činností a realizáciu zmluvy account manažér 12_AM,
 - VI.2.2. za realizáciu technickej podpory vedúci oddelenia TP 24_V.

VI.3. Zhotoviteľ bude bez meškania písomne informovať objednávateľa o vzniku akejkoľvek udalosti, ktorá bráni alebo sťažuje realizáciu predmetu diela.

VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKY

VII.1. V rámci poplatkov za jednotlivé činnosti v zmysle článku II. sa zhotoviteľ zaväzuje poskytovať servisné služby počas celej doby, za ktorú objednávateľ uhradil poplatok za ročnú podporu.

VII.2. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené použitím podkladov a vecí poskytnutých objednávateľom a zhotoviteľ ani pri vynaložení patričnej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť, alebo na ňu upozornil objednávateľa a ten na ich použitie trval.

VII.3. Zhotoviteľ nenesie v žiadnom prípade zodpovednosť za následné škody, nech sú akékoľvek, ktoré by mohli vzniknúť nesprávnym alebo neoprávneným používaním dodaných produktov počas prevádzky, nesprávnou obsluhou alebo poškodením používateľom.

VII.4. V súvislosti s chybami ASW je určená nasledovná kategorizácia chýb ASW:

VII.4.1. Kritická chyba – chyba, ktorá má vplyv na podstatné činnosti ASW, pričom ASW nie je možné u objednávateľa používať na zabezpečenie činností opísaných v prílohách k jednotlivým zmluvám o dielo, týkajúcich sa objednávateľom zakúpených modulov a objednávateľ nemôže použiť iné moduly ASW na realizáciu činností.

VII.4.2. Hlavná chyba - chyba, ktorá neumožňuje prácu s ASW podľa opisu v dokumentácii bez použitia iných metodických a technologických postupov.

VII.4.3. Malá chyba – chyba, ktorá nemá vplyv na spoľahlivosť a spôsob používania ASW v plynulej prevádzke.

VII.5. Reklamácia chyby predmetu zmluvy bude uplatnená písomne.

VII.5.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že prípadnú reklamáciu chyby dodaného ASW uplatní bezodkladne po jej zistení formou - fax, CG HelpDesk, e-mail adresovaný account manažérovi zhotoviteľa. Každá reklamácia bude zaslaná aj v písomnej forme listom a potvrdená oprávneným zástupcom zhotoviteľa.

VII.5.2. Potvrdenie reklamácie chyby zo strany zhotoviteľa bude realizované podľa spôsobu jej ohlásenia – v systéme CG HelpDesk alebo písomne.

VII.5.3. Čas na odstránenie chyby začína plynúť od jej potvrdenia u zhotoviteľa a zaradenia do kategórie. Zhotoviteľ je povinný reagovať na každú reklamáciu do 18 hodín od jej doručenia vo forme (fax, CG HelpDesk, e-mail adresovaný account manažérovi zhotoviteľa), pričom do reakčnej doby je zahrnutá iba pracovná doba od 8:00 do 16:00 hod.

VII.6. Zhotoviteľ sa zaväzuje začať činnosti potrebné na odstránenie chyby do 24 hodín od jej potvrdenia (reakčná doba), pričom do reakčnej doby je zahrnutá iba pracovná doba od 8:00 do 16:00 hod.

VII.7. Zhotoviteľ sa zaväzuje odstrániť chyby nasledovne, ak sa strany nedohodnú inak:
VII.7.1. chybu podľa ods. VII.4.1. do 3 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,
VII.7.2. chybu podľa ods. VII.4.2. do 30 pracovných dní od uplynutia reakčnej doby,
VII.7.3. chybu podľa ods. VII.4.3. v rámci najbližšej plánovanej verzie ASW.

VII.8. Za odstránenie chyby sa považuje aj jej preradenie do novej kategórie na základe čiastočného odstránenia chyby. Celkový čas na odstránenie chyby po preradení do novej kategórie nesmie prekročiť čas podľa ods. VII.7.

VIII. DOLOŽKA DISKRÉTNOSTI A MLČANLIVOSTI

VIII.1. Pri plnení predmetu plnenia sa obe zmluvné strany zaväzujú dodržiavať zásady informačnej bezpečnosti.

VIII.1.1. Objednávateľ berie na vedomie, že informačné systémy od zhotoviteľa vymedzené v čl. II. tejto zmluvy, ktorých ročná podpora a služby spojené s údržbou sú predmetom tejto zmluvy, môžu na základe požiadavky objednávateľa sprístupňovať aj údaje o fyzických a právnických osobách v prospech tretích osôb na základe osobitnej dohody s nimi, a preto má objednávateľ povinnosť pri používaní informačného systému od zhotoviteľa dodržiavať všetky povinnosti a obmedzenia vyplývajúce zo zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov a na ich dodržiavanie zaviazat' aj tretie osoby, ktoré budú využívať osobné údaje na základe osobitnej dohody. V prípade ich porušenia zhotoviteľ nezodpovedá za žiadnu škodu, ktorá vznikla neoprávneným zásahom do ochrany osobných údajov podľa zák. č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov.

VIII.2. Pre oblasť informačnej bezpečnosti a dôvernosti sa zmluvné strany dohodli, že :

VIII.2.1. žiadna zo zmluvných strán nesmie sprístupniť tretej osobe dôverné informácie, ktoré pri plnení tejto zmluvy získala od druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany môžu sprístupniť dôverné informácie za účelom plnenia tejto zmluvy zamestnancom podieľajúcim sa na plnení podľa tejto zmluvy za rovnakých podmienok, aké sú stanovené zmluvným stranám v tomto článku, a to len v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie tejto zmluvy. Ďalej ich môžu sprístupniť tretím osobám za účelom uskutočnenia právneho, účtovného alebo daňového auditu niektorej zo zmluvných strán, ak sú tieto osoby viazané povinnosťou ochrany informácií najmenej v rozsahu, aký je stanovený v tomto článku. Dôverné informácie sú považované zmluvnými stranami za obchodné tajomstvo a obidve zmluvné strany sa ho zaväzujú takto chrániť.

VIII.2.2. za dôverné informácie sú na základe tejto zmluvy stranami považované všetky informácie vzájomne poskytnuté v ústnej alebo v písomnej forme, najmä informácie, ktoré sa strany dozvedeli v súvislosti s touto Zmluvou, ako aj know-how, ktorým sa rozumejú všetky poznatky obchodnej, výrobnéj, technickej či ekonomickej povahy súvisiace s činnosťou zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu hodnotu a ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné a majú byť utajené.

VIII.2.3. budú mať pri plnení tejto zmluvy prístup k informáciám týkajúcim sa druhej zmluvnej strany (ďalej len „dotknutá zmluvná strana“) a jej podnikania, najmä k akýmkoľvek informáciám obchodnej, výrobnjej, prevádzkovej, marketingovej, finančnej, majetkovej, organizačnej, personálnej, hospodárskej a/alebo technickej povahy. Tieto informácie alebo akékoľvek iné informácie verejne neprístupné a súvisiace s činnosťou dotknutej zmluvnej strany, ktoré druhá zmluvná strana získa ústne, písomne alebo v akejkoľvek inej forme pri plnení tejto zmluvy alebo v jej súvislosti, sú predmetom obchodného tajomstva dotknutej zmluvnej strany, alebo ich dotknutá zmluvná strana týmto označuje ako dôverné v zmysle ustanovenia § 271 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“).

VIII.2.4. budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, najmä sa zaväzujú s dôvernými informáciami zaobchádzať ako s prísne tajnými, tieto dôverné informácie bez výslovného predchádzajúceho písomného súhlasu dotknutej zmluvnej strany priamo alebo nepriamo tretej osobe neoznamiť, nesprístupniť, nezverejniť alebo pre seba alebo iného nevyužiť.

VIII.2.5. písomne oznámia dotknutej zmluvnej strane akékoľvek okolnosti, ktoré by mohli viesť k vzniku konfliktu záujmov s dotknutou zmluvou stranou.

VIII.2.6. použijú dôverné informácie iba v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy a na dosiahnutie účelu podľa tejto zmluvy.

VIII.2.7. obmedzia zverenie dôverných informácií iba tým svojim zamestnancom, ktorí sú určení na plnenie predmetu tejto zmluvy a u ktorých zabezpečujú dodržiavanie dôvernosti týchto informácií a povinností s tým súvisiacich.

VIII.2.8. o každom sprístupnení dôverných informácií tretej strane v prípadoch stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi budú informovať dotknutú zmluvnú stranu.

VIII.3. Pre oblasť oblasť informačnej bezpečnosti a dôvernosti sa zmluvné strany dohodli:

VIII.3.1. prevzatie a následné odovzdanie akýchkoľvek dát resp. podkladov objednávateľa zo strany zhotoviteľa bude realizované po udelení súhlasu písomnou alebo emailovou formou.

VIII.3.2. zhotoviteľ je oprávnený dáta zákazníka získané počas realizácie predmetu plnenia používať výlučne v súlade s účelom za ktorým boli poskytnuté.

VIII.3.3. zhotoviteľ nemôže poskytnúť dáta objednávateľa alebo ich časť žiadnej tretej osobe ani publikovať dáta alebo jej časť akýmkoľvek verejne dostupným spôsobom bez písomného súhlasu zákazníka.

VIII.3.4. zhotoviteľ musí vynaložiť primerané úsilie na zabezpečenie dát objednávateľa pred stratou, znehodnotením alebo poškodením.

VIII.4. Pre oblasť oblasť informačnej bezpečnosti a dôvernosti sa zmluvné strany dohodli:

VIII.4.1. zamestnanci zhotoviteľa v spolupráci s objednávateľom zabezpečia všetky potrebné technické náležitosti tak, aby bolo možné bezpečne využívať službu vzdialenej správy u objednávateľa, ako na samotnú technickú podporu, tak i pre potreby realizácie predmetu plnenia.

VIII.4.2. zhotoviteľ zabezpečí internú evidenciu parametrov pripojenia pre vzdialenú správu v samostatnom súbore s riadeným prístupom výhradne pre pracovníkov ktorí toto pripojenie realizujú.

VIII.4.3. počas práce na zariadeniach objednávateľa prostredníctvom vzdialenej správy sa zhotoviteľ zaväzuje dodržiavať všetky zásady ochrany údajov a zariadení objednávateľa.

Pre potreby spätného dohľadania a monitorovania činností, zabezpečí zhotoviteľ vytvorenie záznamov (log súborov) o použití vzdialenej správy.

VIII.4.4. zamestnanec zhotoviteľa realizujúci podporu (akoukoľvek formou) u objednávateľa je povinný najmä zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku pri prácach na informačných systémoch objednávateľa. Tie nesmie využiť ani pre osobnú potrebu a bez súhlasu prevádzkovateľa informačného systému a zamestnávateľa ich nesmie zverejniť a nikomu poskytnúť ani sprístupniť.

VIII.4.5. zhotoviteľ zabezpečí formou interného predpisu povinnosť mlčanlivosti jeho zamestnancov, ktorá bude trvať aj po zániku prístupu k podpore objednávateľa alebo po zmene pozície či ukončení pracovného pomeru.

VIII.4.6. povinnosť mlčanlivosti neplatí, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh orgánov činných v trestnom konaní a vo vzťahu k Úradu pre ochranu osobných údajov, pri plnení jeho úloh.

VIII.4.7. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na skutočnosti, ktoré je objednávateľ ako povinná osoba v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám, v znení neskorších úprav povinný zverejniť. Zhotoviteľ berie na vedomie, že zmluva bude zverejnená na webovej stránke objednávateľa.

IX. ZMLUVNÉ POKUTY A NÁHRADA ŠKODY

IX.4. Ak zhotoviteľ nedodá služby v stanovenom termíne uvedenom v tejto zmluve, zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny nedodaného predmetu za každý aj začatý deň omeškania, čím nie je dotknutý zákonný nárok na úrok z omeškania.

IX.5. Ak objednávateľ nezaplatí zmluvnú cenu v lehote splatnosti, zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej ceny za každý aj začatý deň omeškania.

IX.6. Náhrada škody sa riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka 513/91 Z.z. §373 - §386.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- VIII.1.** Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení na webovej stránke objednávateľa.
- VIII.2.** Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2013.
- VIII.3.** Ostatné náležitosti neupravené touto zmluvou sa primerane riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona.
- VIII.4.** Touto zmluvou sa súčasne rušia všetky náležitosti týkajúce sa poskytovania ročnej podpory určené v predchádzajúcich zmluvách.
- VIII.5.** Zmluva môže zaniknúť:
- VIII.5.1. dohodou zmluvných strán,
 - VIII.5.2. odstúpením od zmluvy ktorejkoľvek zmluvnej strany, ak druhá strana zásadne poruší ustanovenia tejto zmluvy.
- VIII.6.** Táto zmluva je vypracovaná v štyroch vyhotoveniach, z ktorých dve si ponechá objednávateľ a dve zhotoviteľ.
- VIII.7.** Zmluvné strany po prečítaní zmluvy prehlasujú, že súhlasia s jej obsahom, je prejavom ich slobodnej vôle a že nebola dojednaná v tiesni a ani za inak nevýhodných podmienok.

Dátum:	Dátum:
Ing Juraj Slafkovský konateľ TEPELNÉ HOSPODÁRSTVO spoločnosť s ručením obmedzeným Košice	Ing. Jozef Habiňák konateľ Cora Geo, s.r.o.

