CORA GEO, s.r.o.
prevádzka Cobolího 1, 949 01 Nitra
sídlo: A. Kmeťa 5397/23, 036 01 Martin
IČO: 31 612989, DIČ: 2020433888
IČ DPH: SK2020433888

1/2017

SERVISNÁ ZMLUVA

MESTSKÁ KNIŽNICA NÁMESTIE SLOBODY 4, SKALICA – CORA GEO, s.r.o. č.1/2017
(„Zmluva o ročnej podpore a službách spojených s údržbou informačného systému samosprávy")
v zmysle zákona č. 513/1991 Zb. – Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

I. ZMLUVNÉ STRANY

I.1. Objednávateľ:	**Mestská knižnica Námestie slobody 4, Skalica**
sídlo:	Námestie Slobody 4, 909 01 Skalica
Osoba oprávnená na jednanie vo veciach zmluvy:	Ľubica Rozborilová, riaditeľka
Osoba oprávnená na jednanie v technických veciach:	Tibor Ružička, správca ISS
IČO:	421 597 17
DIČ:	2022962810
(ďalej v texte len „objednávateľ")	

I.2. Poskytovateľ: obchodné meno:	**CORA GEO, s. r. o.**
sídlo:	A.Kmeťa 5397/23, 036 01 Martin
právna forma:	Spoločnosť s ručením obmedzeným
prevádzka:	Štefánikova 15, 058 01 Poprad
Štatutárny zástupca :	Ing. Tomáš Habiňák, konateľ spoločnosti
Zástupcovia vo veciach technických a zmluvných:	RNDr. Juraj Vojtek, account manažér
IČO:	31 612 989
DIČ:	2020433888
IČ DPH:	SK2020433888
bankové spojenie:	[redacted]
IBAN:	[redacted]
SWIFT(BIC):	[redacted]
zápis v registri:	Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.2134/L.
Tel.:	052/ 285 14 11
Fax:	052/ 285 14 13
(ďalej v texte len „poskytovateľ")	

uzatvárajú túto zmluvu o poskytnutí služieb (ďalej len „zmluva") s cieľom zabezpečiť využívanie dodaných produktov (ďalej v texte len „Ročná podpora") a to informačného systému od poskytovateľa (Informačný systém samosprávy (ďalej „CG ISS")). Poskytovateľ je duševným vlastníkom, výrobcom a výhradným distribútorom CG ISS v súlade so zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon.

II. PREDMET PLNENIA

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

Ročná podpora pozostáva z nižšie uvedených činností.

II.1. UPDATE - Údržba licencií dodaného aplikačného softvéru (ďalej len „ASW") obsahuje:

II.1.1. Priebežné vykonávanie zmien ASW v reálnom rozsahu vyplývajúcich zo všeobecne platnej legislatívy spracovávanej zhotoviteľom vo forme nových verzií. Zmeny sa týkajú legislatívy, ktorá priamo súvisí s funkciami príslušného modulu ASW.

II.1.2. Zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému, po zhotoviteľom overenej a potvrdenej kompatibilite s ASW v súlade s výrobným plánom zhotoviteľa.

II.1.3. Oprava chýb ASW vo forme kumulatívnych zmien (ďalej len „KZ") a nových verzií v súlade s podmienkami uvedenými v článku VII.

II.1.4. Prístup do systému CG HelpDesk: www.helpdesk.corageo.sk pre 2 používateľov.CG HotLine podpora v rozsahu 5 hodín (ČH) ročne na dodané produkty vo forme telefonickej a e-mailovej podpory objednávateľovi z pracoviska zhotoviteľa. Minimálne čerpanie podpory je v rozsahu 15 minút (0,25 ČH).

II.1.5. Kontrola log súborov verzií (3 verzie ročne) a kumulatívnych zmien (12 plánovaných kumulatívnych zmien ročne) vyplývajúcich zo zmeny legislatívy.

II.1.6. Poplatok za používanie licencií v súlade s Autorským zákonom.

II.1.7. Zapracovanie opisu zmien do dokumentácie k ASW.

II.1.8. Zoznam modulov ASW, ktorých sa týka UPDATE je v prílohe č.1.

II.1.9. Výška UPDATE pre aktuálny rok sa vypočíta z 19 % z obstarávacej ceny jednotlivých modulov ASW. Zhotoviteľ garantuje, že po dobu 4 rokov (2017 – 2020) sa bude cena zvyšovať o koeficient inflácie za predchádzajúci kalendárny rok.

II.1.10. 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. V prípade deflácie sa ceny nemenia.

II.1.11. 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.1.12. 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 Informačného systému samosprávy.

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.2. CG HotLine podpora

V rámci kategórie BASIC má objednávateľ nárok CG HotLine podporu poskytovanú poskytovaných v rámci UPDATE. CG HotLine podpora obsahuje:

II.2.1. Prístup do systému CG HelpDesk: www.helpdesk.corageo.sk.

II.2.1.1. Objednávateľ určí za jednotlivé moduly ASW zodpovedné osoby, ktoré sú oprávnené do aplikácie CG HelpDesk zadávať požiadavky k danému modulu ASW.

II.2.1.2. Maximálny rozsah vytvorených používateľov je pre kategóriu BASIC 10 pracovníkov objednávateľa.

II.2.2. Telefonická podpora.

II.2.3. Vzdialená správa.

II.2.4. V kategórii BASIC je rozsah služby 0 až 20 ČH podľa výberu objednávateľa.

II.2.5. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 15 minút (0,25 ČH).

II.3. Metodická podpora

II.3.1. Osobné konzultácie pracovníka zhotoviteľa so zamestnancami objednávateľa za účelom riešenia konkrétnych otázok súvisiacich s využívaním informačného systému samosprávy.

II.3.2. V kategórii BASIC je rozsah služby 0 až 2 ČD podľa výberu objednávateľa.

II.3.3. Minimálne čerpanie služby v rozsahu 0,5 ČD z pracoviska zhotoviteľa a 1 ČD u objednávateľa.

II.3.4. V prípade čerpania služby nad 8 ČH sa objednávateľ zaväzuje dodatočne objednať metodickú podporu, pričom cena za každú začatú ČH nad rámec 8 ČH bude započítaná ako dvojnásobok cenníkovej ceny 1 ČH metodickej podpory.

Rozsah jednotlivých činností uvedených v ods.II.1. až II.3 je poskytovaný v rámci balíka BASIC. Súčasťou prílohy je aj cenová kalkulácia cenníku zhotoviteľa. Rozsah a termíny na realizáciu týchto služieb si dohodnú zástupcovia vo veciach technických objednávateľa a zhotoviteľa. K návrhu rozsahu a termínom činností sa objednávateľ vyjadrí najneskôr do 5 pracovných dní od ich oznámenia, v opačnom prípade sa návrh zhotoviteľa pokladá za akceptovaný objednávateľom.

V prípade zrušenia dohodnutého termínu realizácie vybraných služieb (technická podpora, metodická podpora alebo školenie), potvrdeného zástupcami vo veciach technických oboch zmluvných strán, z dôvodov na strane objednávateľa menej ako 7 pracovných dní pred ich uskutočnením, je výška storno poplatku 100 % z ceny služby, teda zhotoviteľ si bude účtovať náklady súvisiace s týmito nezrealizovanými službami v takej výške, ako keby sa služby boli zrealizovali a má sa za to, že služba bola realizovaná v súlade so zmluvou. V súvislosti s realizáciou služby sa pre kategóriu BASIC neposkytuje zľava na dopravné náklady.

II.4. 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 BASIC.

II.4.1 Služby nad rámec predplatných rozsahov sa vzťahujú na služby CG Hotline a Metodickú podporu.

II.4.1.1 V prípade, že si objednávateľ objedná službu Metodická podpora po dohode zástupcov vo veciach technických oboch zmluvných strán, môžu danú službu využiť aj ostané organizácie mesta Skalica, ktoré majú uzavretú predmetnú zmluvu. Organizácie na, ktoré sa vzťahuje možnosť využitia danej služby sú:

- Zariadenie pre seniorov
- Základná umelecká škola
- Materská škola na ul. Námestie Slobody 10
- Základná škola na ul. Strážnická 1
- Základná škola na ul. Mallého 2
- Základná škola na ul. Vajanského 2

Potvrdenie o účasti a využití danej služby bude potvrdené na preberacom protokole oboma zástupcami zmluvných strán.

II.4.2 Cena za služby nad rámec poskytovaných služieb podľa servisnej zmluve je uvedená v prílohe č. 2

III. MIESTO, ČAS A SPÔSOB PLNENIA

III.1. Miestom realizácie činností je sídlo a prevádzky zhotoviteľa a objednávateľa, 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.** Rozsah prác za daný rok bude predbežne sumarizovaný vždy do 20.12. daného roka, finálne k 15.1. nasledujúceho roka. 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 BASIC na rok ....", 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. Update ASW podľa ods. II.1. si bude objednávateľ preberať v elektronickej forme z internetovej stránky zhotoviteľa www.helpdesk.corageo.sk na základe poskytnutého prístupového mena a hesla.

III.3.3. CG HotLine.

III.3.3.1. CG HelpDesk.

III.3.3.2. 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 objednávateľa v predstihu informovať.

III.3.3.3. Čerpanie CG HotLine podpory bude sledované online spôsobom prostredníctvom aplikácie CG HelpDesk.

III.3.4. Metodická podpora je realizovaná v termíne a rozsahu podľa vzájomnej dohody zmluvných strán.

III.4. Odovzdanie a prevzatie činností realizovaných u objednávateľa potvrdia obe zmluvné strany podpisom preberacieho a odovzdávacieho protokolu (ďalej len „preberací protokol").

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 jeden kalendárny rok je nasledovná:

Predmet servisnej zmluvy	Cena bez DPH	DPH (20%)	Cena s DPH
SPOLU (EURO)	**584,20 €**	**116,84 €**	**701,04 €**

IV.3. Úprava cien

IV.3.1. Ceny položiek sú platné pre rok 2017. Čerpanie služieb nad rámec rozsahu dohodnutého v tejto zmluve sa bude realizovať v zmysle zľavnených cien poskytovaných pre kategóriu BASIC. Pre ďalšie obdobie sa budú ceny produktov a služieb riadiť platným cenníkom zhotoviteľa, pričom sa zvýšia raz ročne o násobok koeficientu inflácie, vyhlásený Európskym štatistickým úradom za kalendárny rok. Ceny produktov a služieb navýšené o koeficient inflácie budú zaokrúhlené na dve desatinné miesta. V prípade deflácie sa ceny produktov a služieb nemenia.

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 údržbu 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. Faktúru za UPDATE podľa ods. II.1. zhotoviteľ predloží objednávateľovi k 31.1. príslušného roka (napr. v roku 2017 do 31.1. 2017).

V.2.3. Faktúra za služby podľa ods.II.2 až II.3 bude vystavená k 31.1. príslušného roka (napr. v roku 2017 do 31.1. 2017.) .

V.2.4. Faktúra za ostatné služby podľa ods. II.4 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 14 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 podľa prílohy č. 4 k tejto zmluve,

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 11_AM,

VI.2.2. za sledovanie čerpania CG HotLine podpory manažér kvality 0_MQ,

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

VI.4. Pri plnení predmetu plnenia sa obe zmluvné strany zaväzujú dodržiavať zásady informačnej bezpečnosti.

VI.4.1. 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, majú na základe požiadavky objednávateľa sprístupňovať aj údaje o fyzických a právnických osobách z Mestského registra Organizácia - Mestská knižnica Námestie slobody 4, Skalica 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 zaviazať aj tretie osoby, ktoré budú využívať údaje z Mestského registra Organizácia – Mestská knižnica Námestie slobody 4, Skalica 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.

VI.5. Pre účely tejto zmluvy sa oblasť informačnej bezpečnosti člení na :

VI.5.1. Ochranu dôverných informácií získaných pri realizácií predmetu plnenia zmluvy

VI.5.2. Ochranu dát objednávateľa

VI.5.3. Vzdialený prístup zhotoviteľa k informačným systémom objednávateľa

VI.5.4. Postupy pri aktualizácií existujúcich riešení v prostredí informačných systémov (ďalej IS) objednávateľa vrátane riešenia požiadaviek a chýb.

VI.6. Pre oblasť podľa bodu VI.5.1 sa zmluvné strany dohodli, že :

VI.6.1. 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.

VI.6.2. 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, výrobnej, 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.

VI.6.3. 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, výrobnej, 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").

VI.6.4. 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 neoznámiť, nesprístupniť, nezverejniť alebo pre seba alebo iného nevyužiť.

VI.6.5. písomne oznámia dotknutej zmluvnej strane akékoľvek okolnosti, ktoré by mohli viesť k vzniku konfliktu záujmov s dotknutou zmluvou stranou.

VI.6.6. použijú dôverné informácie iba v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy a na dosiahnutie účelu podľa tejto zmluvy.

VI.6.7. 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.

VI.6.8. o každom sprístupnení dôverných informácií tretej strane v prípadoch stanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi budú informovať dotknutú zmluvnú stranu.

VI.7. Pre oblasť podľa bodu VI.5.2 sa zmluvné strany dohodli, že :

VI.7.1. prevzatie a následné odovzdanie akýchkoľvek dát resp. podkladov objednávateľa zo strany zhotoviteľa bude realizované po udelení súhlasu písomnou alebo emailovou formou.

VI.7.2. zhotoviteľ je oprávnený dáta zákazníka získané počas realizácie predmetu plnenia používať výlučne v súlade s účelom za ktorým boli poskytnuté.

VI.7.3. 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.

VI.7.4. zhotoviteľ musí vynaložiť primerané úsilie na zabezpečenie dát objednávateľa pred stratou, znehodnotením alebo poškodením.

VI.8. Pre oblasť podľa bodu VI.5.3 sa zmluvné strany dohodli, že :

VI.8.1. 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.

VI.8.2. zhotoviteľ zabezpečí internú evidenciu parametrov pripojenia pre vzdialenú správu v samostatnom súbore s riadeným prístupom výhradne pre pracovníkov ktorí toto pripojenie realizujú.

VI.8.3. zhotoviteľ zabezpečí internú evidenciu účtov pre vzdialenú správu v samostatnom súbore prístupnom výhradne pre administrátorov pripojenia a account manažéra zhotoviteľa.

VI.8.4. na realizáciu vzdialenej správy sa v zásade vytvára jeden účet s privilégiami administrátor, ktorý je pridelený oddeleniu technickej podpory zhotoviteľa a za jeho používanie a evidenciu použitia je zodpovedný vedúci oddelenia.

VI.8.5. pre potreby projektu je možné vytvoriť ďalšie účty (bez administrátorských privilégií) na požiadanie príslušného vedúceho alebo account manažéra zhotoviteľa na základe súhlasu povereného zamestnanca objednávateľa.

VI.8.6. 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.

VI.8.7. 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.

VI.8.8. 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.

VI.8.9. 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.

VI.9. Pre oblasť podľa bodu VI.5.4 sa zmluvné strany dohodli, že :

VI.9.1. všetky aktualizácie ASW vo forme verzií a KZ budú realizované sprístupnením príslušných aktualizačných súborov. Samotnú aktualizáciu vykoná správca IS alebo osoba ním poverená.

VI.9.2. zmeny v databáze ASW budú vykonávané zaslaním SQL dávky, ktorá tieto zmeny realizuje. Spustenie dávky bude realizovať správca IS alebo osoba ním poverená.

VI.9.3. v mimoriadnych prípadoch je možné po vzájomnej dohode určiť pre body VI.9.1 a VI.9.2 iný postup. Tento postup musí byť presne definovaný a obmedzený na daný mimoriadny prípad.

VI.9.4. pre účely tejto zmluvy – odseku VI.9 sa mimoriadnym prípadom rozumie stav keď objednávateľ nie je schopný zabezpečiť aktualizáciu ASW a hrozí jeho nedostupnosť alebo nesprávna funkčnosť.

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 použití 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 2 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. ZMLUVNÉ POKUTY A NÁHRADA ŠKODY

VIII.1. 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.

VIII.2. Ak objednávateľ nezaplatí zmluvnú cenu v lehote splatnosti, zaplatí zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej ceny za každý aj začatý deň omeškania.

VIII.3. Náhrada škody sa riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka 513/91 Z.z. §373 - §386.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

IX.1. Zmluva nadobudne platnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť v zmysle ustanovenia § 47a občianskeho zákonníka dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle objednávateľa.

IX.2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2020.

IX.3. Ostatné náležitosti neupravené touto zmluvou sa primerane riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a Autorského zákona.

IX.4. Touto zmluvou sa súčasne rušia všetky náležitosti týkajúce sa poskytovania ročnej podpory určené v predchádzajúcich zmluvách.

IX.5. Táto zmluva je vypracovaná v štyroch vyhotoveniach, z ktorých dve si ponechá objednávateľ a dve zhotoviteľ.

IX.6. 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.

Objednávateľ:	Zhotoviteľ:
Dátum 9.2.2017	Dátum 30.1.2017
[redacted]	[redacted]
Ľubica Rozborilová riaditeľka	Ing. Tomáš Habiňák konateľ spoločnosti

Príloha č. 1 „Zoznam modulov pre UPDATE na rok 2017"

Ekonomické moduly	
EB ORG	Banka a Homebanking
EF ORG	Faktúry
EO ORG	Objednávky
EP ORG	Pokladňa
ER ORG	Rozpočet a prístupové práva
ES ORG	Sklad
EU ORG	Účtovníctvo
MM ORG	Majetok Mesta
PM ORG	Personalistika a mzdy
ET ORG	Platobné poukazy
AS ORG	Správa systému pre prístup organizácií

Príloha č. 2 „Cenník služieb na rok 2017 nad rámec Servisnej zmluvy 1/2017"

Predmet	Skupina IS	Jednotka	Rozsah	Jedn. cena bez DPH	Min. rozsah	Cena balíka bez DPH	Zľava %	Zľava €	Cena balíka po zľave bez DPH
Metodická podpora	ASW	1	ČD	426,05 €	1	426,05 €	5 %	21,30 €	404,75 €
CG HotLine	ALL	1	ČH	60,71 €	5	303,55 €	5 %	15,18 €	288,37 €
Dopravné náklady	ALL	1	km	0,36 €	0	-	-	-	-

Pozn.
Dopravné náklady budú k službám dodatočného balíka pre kategóriu BASIC účtované vo výške 100%.

Príloha č. 3 „Rozsah plnenia a cenová kalkulácia kategórie BASIC na rok 2017"

P.č.	Typ	Predmet	Opis	Detail	BASIC
1.	UPDATE	UPDATE LSW	nové verzie licenčného softvéru (napr. databáza ORACLE)	V kategórii:	áno
				Cenníková cena:	-
			SPOLU UPDATE LSW	**Cena bez DPH:**	-
2.		UPDATE ASW	UPDATE ASW obsahuje: - zapracovanie legislatívnych zmien a udržiavanie funkčnosti ASW podľa dokumentácie - kontrola log súborov verzií (3 verzie ročne) a KZ (12 plánovaných KZ ročne) vyplývajúcich zo zmeny legislatívy - zaistenie kompatibility ASW s novými verziami operačného systému v súlade s výrobným plánom zhotoviteľa - CG HotLine podpora v rozsahu 10 ČH – 20 ČH 10 ČH v prípade, že objednávateľ má zakúpených menej ako 16 modulov ASW 15 ČH v prípade, že objednávateľ má zakúpených 16 - 30 modulov ASW 20 ČH v prípade, že objednávateľ má zakúpených viac ako 30 modulov	V kategórii:	áno
				Cenníková cena ASW:	Výpočet Update - 17 - 19% z cenníkovej ceny ASW pre 5NU + 1ANU - pre moduly s počtom licencií viac ako 5NU + 1ANU 17 - 19% z cenníkovej ceny 50NU + 1ANU Spôsob výpočtu UPDATE: - 17 % z cenníkovej ceny ASW v prípade, že objednávateľ v priebehu posledných 3 kalendárnych rokov zakúpil 9 modulov (prípadne OPTIONS, pričom platí 1 modul = 2 OPTIONS) - neplatí pre moduly a OPTIONS získané prostredníctvom čerpania z položky Servisnej zmluvy Upgrade - 19 % z cenníkovej ceny ASW
			Počet vytvorených používateľských účtov v CG HD:		10 osôb
			SPOLU UPDATE ASW	**Cena bez DPH:**	**437,48**
3.	SLUŽBY	CG HotLine	CG HotLine podpora pozostáva: - telefonická podpora - prístup na zákaznícky portál - vzdialená správa - prístup do aplikácie CG HelpDesk (CG HD) - minimálne čerpanie podpory v rozsahu 15 minút (0,25 ČH)	V kategórii:	áno
				Cenníková cena za 1 ČH:	60,71
				Rozsah (ČH)	0 - 20
					10
				Cenníková cena za balík:	607,12
				Zľava (%):	91%
				Zľava (EURO):	552,48
			SPOLU CG HotLine	**Cena bez DPH:**	**54,64**
4.		Metodická podpora	Metodická podpora pozostáva z nasledovných činností: - osobné konzultácie pracovníka zhotoviteľa so zamestnancami objednávateľa za účelom riešenia konkrétnych otázok súvisiacich s dodaným produktom - minimálne čerpanie v rozsahu 0,5 ČD z pracoviska zhotoviteľa a 1 ČD v prípade činností u objednávateľa	V kategórii:	áno
				Cenníková cena za 1 ČD:	575,50
				Rozsah (ČD)	1 - 2
					1
				Cenníková cena za balík:	575,50
				Zľava (%):	84%
				Zľava (EURO):	483,42
			SPOLU Metodická podpora	**Cena bez DPH:**	**92,08**
5.		Dopravné náklady	V cene servisnej zmluvy		nie

Spolu v cenníkových cenách (EURO) bez DPH	1620,10
Spolu zľava (EURO)	1035,90
Spolu po zľave (EURO) bez DPH	**584,20**
Spolu po zľave (EURO) s DPH	**701,04**

Systémové požiadavky pre klienta aplikácie CG ISS

V prípade použitia základného klienta CG ISS na terminálovom serveri Microsoft je možné použiť ako terminálový server serverový operačný systém Windows Server 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2 v edíciách Standard, Datacenter, prípadne Enterprise pre 2008 a 2008 R2. Pri použití iného typu terminálového servera, nás pre potvrdenie funkčnosti kontaktujte.

Hardvér, softvér	Klient CG ISS minimálna konfigurácia	Klient CG ISS odporúčaná konfigurácia
procesor	2,0 GHz a vyšší	2,8 GHz a vyšší
RAM	1 GB pre Windows 7	2 GB pre Windows 7
HDD	40 GB viac	80 GB a viac
LAN	100 Mbit	1 Gbit
VGA	min. 64 MB VRAM	min. 128 MB VRAM
monitor	17“ LCD alebo CRT rozlíšenie 1024 x 768	19“ LCD rozlíšenie 1024 x 768 alebo 1920 x1080
*Platforma	Windows 7 Professional Windows 8 Pro, Windows 8.1 Pro Windows 10 Pro	Windows 7 Professional SP1 (x64)
**Internetový prehliadač	MS Internet Explorer 9.x alebo vyšší	MS Internet Explorer 11.x
Software	Oracle klient 11gR2 32-bit Runtime IS 3.2	Oracle klient 11gR2 32-bit Runtime IS 3.2
Software pre prepojenie na CG GISAM	MS SOAP Toolkit 3.0 SDK	MS SOAP Toolkit 3.0 SDK
Software pre prepojenie na REGOB	MS SOAP Toolkit 3.0 SDK Microsoft .NET Framework 3.5 SP1	MS SOAP Toolkit 3.0 SDK Microsoft .NET Framework 3.5 SP1
Software pre prepojenie na eDOC	Microsoft .NET Framework 3.5 SP1	Microsoft .NET Framework 3.5 SP1
Software pre elektronické formuláre	CG Infopath viewer 2.0 alebo MS Office Infopath 2007/2010/2013	CG Infopath viewer 2.0 alebo MS Office Infopath 2007/2010/2013
**Kancelársky softvér	MS Office 2007, 2010, 2013	MS Office 2007, 2010, 2013
Iný software	Microsoft .NET Framework 3.5 SP1 Acrobat Reader 7.x alebo noší MS XML 4.0, 6.0	Microsoft .NET Framework 3.5 SP1 Microsoft .NET Framework 4.5 SP1 Acrobat Reader 9.x alebo novší MS XML 4.0, 6.0

** V prípade požiadaviek na použitie 64 bitového systému, nás pre potvrdenie funkčnosti kontaktujte. Môžu byť použité aj iné edície vhodné pre firemné prostredie (Ultimate, Enterprise).*
*** V prípade požiadaviek na použitie iného softvéru (prehliadač Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, kancelársky softvér MS Office 2016, OpenOffice a pod.) nás pre potvrdenie funkčnosti kontaktujte.*

Systémové požiadavky pre server aplikácie CG ISS

Server pre CG ISS môže byť fyzický alebo prevádzkovaný vo virtuálnom prostredí, pokiaľ hardvér spĺňa základné požiadavky na virtualizáciu a výkon. Je nutné konzultovať dopad na prevádzkované aplikácie s dodávateľom CORA GEO, s.r.o. v prípade:

- využitia diskov SATA a NL SATA namiesto SAS,
- využitia serverov prevádzkovaných vo virtuálnom prostredí,
- využitia novej verzie LSW s overením podpory a kompatibility,
- použitia serverov v konfigurácii s minimálnymi požiadavkami,
- využitia existujúcich serverov alebo súčasnej prevádzky iných informačných systémov a rolí OS na serveri,

- využitia iného OS pre databázový server.

Požiadavky na sieťové prostredie pre CG ISS:

- sieť typu Ethernet Cat 5E a vyššia, priepustnosť aspoň 100 Mbps,
- server pripojený na 1 Gpbs,
- doména Windows alebo pracovná skupina,
- administrátorský prístup na server,
- používateľské účty pre správu a implementáciu produktov,
- na serveri s projektom a databázou CG ISS
  - povolené porty pre komunikáciu klient/server pre projekt CG ISS (zdieľanie),
  - povolená komunikácia klient/server na Oracle databázový server (štandardne port TCP 1521),
  - povolená vzdialená správa, povolený prístup na FTP server CORA GEO,
- na klientoch povolený prístup k projektu a databáze CG ISS (firewall, Internet Explorer).

Hardvérové a softvérové požiadavky pre server CG ISS

Hardvér/ softvér	Server CG ISS minimálne požiadavky	Server CG ISS odporúčané požiadavky
*procesor	1 x CPU Dual Core 3,0 GHz a viac alebo 1 x CPU Quad/Hexa Core	1 x CPU Quad Core s možnosťou rozšírenia na viac CPU
**RAM	4 GB s max. kapacitou aspoň 8 GB	4 GB a viac s max. kapacitou aspoň 8 GB
Radič HDD	*integrovaný HW radič diskového poľa* RAID SAS s 256MB cache	*integrovaný HW radič diskového poľa* RAID SAS s 512MB cache
Typ HDD	SAS pre projekt CG ISS a databázu SAS/SATA pre zálohy otáčky 10k alebo 15k	SAS pre projekt CG ISS a databázu SAS/SATA pre zálohy otáčky 10k alebo 15k
kapacita HDD	50 až 60 GB v RAID1 pre OS ***50 až 100 GB v RAID1/5 pre údaje ***50 až 100 GB v RAID1/5 pre zálohy	60 GB v RAID1 pre OS ***50 až 100 GB v RAID1/5 pre údaje ***50 až 100 GB v RAID1/5 pre zálohy
LAN	1 Gbps	2 x 1 Gbps
Zálohovacie zariadenie	Sieťový disk, externý USB disk, a pod.	Sieťový disk, externý USB disk, a pod.
UPS	Riadený záložný zdroj na 15-30 min.	Riadený záložný zdroj na 15-30 min.
Iné	DVD ROM, monitor, klávesnica, myš, garancia doby na odstránenie poruchy, redundantné prvky hardvéru, klimatizácia	DVD ROM, monitor, klávesnica, myš, garancia doby na odstránenie poruchy, redundantné prvky hardvéru, klimatizácia
Databáza	Oracle RDBMS 11gR2 x86/x64	Oracle RDBMS 11gR2 x64
****Operačný systém	Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2 (x64) Windows Server 2012 (x86, x64) Windows Server 2012 R2 (x64)	Windows Server 2012 R2
Softvér	Internet Explorer 9.x alebo novší Runtime IS, Oracle klient 11gR2 32-bit	Internet Explorer 11.x Runtime IS, Oracle klient 11gR2 32-bit

** Môžu byť použité ekvivalenty virtuálnych CPU.*

*** Skutočné požiadavky vyplývajú z počtu klientov a súčasne využívaných aplikácii a služieb.*

**** Skutočná kapacita a požiadavky vyplývajú z množstva údajov, odhadu rastu a režimu prevádzky databázy a ďalších kritérií. Je možné použiť interné disky serverov alebo externé diskové pole.*

***** Podporované edície operačných systémov Standard, Enterprise (2008, 2008 R2), Datacenter, Foundation, Essentials (len pre fyzický server).*