



20110338

SERVISNÁ ZMLUVA

MESTO HOLÍČ – CORA GEO, s.r.o. č. 1/2011

(„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:

Sídlo:

Mesto Holíč

Mestský úrad Holíč
Bratislavská 5
908 51 Holíč

Štatutárny orgán:

Mgr. Zdenko Čambal - primátor mesta

Zástupca vo veciach:

zmluvných: Ing. Jana Jurkovičová
technických: Ing. Tomáš Langer

IČO:

00309541

DIČ:

2021086727

Bankové spojenie:

Dexia banka Slovensko, a.s.

Číslo účtu:

2601250020/5600

(ďalej v texte len „objednávateľ“)

I.2. Zhotoviteľ:

Sídlo:

CORA GEO, s. r.o.

Záborského 20/10089

036 01 Martin

Prevádzka:

Štefánikova 15

058 01 Poprad

Zapísaná:

v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline,
vložka č. 2134/L, Oddiel: S.r.o.

Zastúpený:

Ing. Tomáš Habiňák – konateľ spoločnosti

Zástupca vo veciach:

zmluvných a technických: Ing. Daniel Godál

Bankové spojenie:

UniCredit Bank Slovakia, a.s., pobočka Poprad

Číslo účtu:

IČO:

316 129 89

IČ DPH:

SK2020433888

DRČ:

2020433888

Tel.:

Fax:

(ďalej v texte len „zhotoviteľ“)

II. PREDMET PLNENIA

Mesto Holíč ako verejný obstarávateľ podľa §6 ods.1 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní bude realizovať zákazku, ktorej predmetom je poskytovanie služieb na prevádzku a údržbu dodaných produktov - informačných systémov od zhotoviteľa (Informačného systému samosprávy (ďalej „CG ISS“), geografického informačného systému (ďalej len „CG GISAM“), riešenia pre podporu eGovernmentu (ďalej len „CG eGOV“)) a súvisiacich aktivít použitím postupov zadávania zákazky s nízkou hodnotou podľa §102 zák. č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní s cieľom zabezpečiť plnohodnotné využívanie dodaných produktov (ďalej v texte len „Ročná podpora“). Zhotoviteľ je duševným vlastníkom, výrobcom a výhradným distribútorom CG ISS, CG GISAM a CG eGOV v súlade so Zákonom o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom č. 618/2003 Z. z.

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

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 10 používateľov.

II.2.5. CG HotLine podpora v rozsahu 10 - 20 hodín (ČH) ročne na dodané produkty vo forme telefonickú a e-mailovej podpory objednávateľovi z pracoviska zhotoviteľa. Možný rozsah služby je v závislosti od počtu zakúpených modulov nasledovný:

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

Minimálne čerpanie podpory je v rozsahu 15 minút (0,25 ČH).

II.2.6. Kontrola log súborov verzií (3 verzie ročne) a kumulatívnych zmien (12 plánovaných kumulatívnych zmien ročne) vyplývajúcich zo zmeny legislatívy.

II.2.7. Poplatok za používanie licencií v súlade s Autorským zákonom.

II.2.8. Zpracovanie opisu zmien do dokumentácie k ASW.

II.2.9. Zoznam modulov ASW, ktorých sa týka UPDATE je v prílohe č.1.

II.2.10. Výška UPDATE pre aktuálny rok sa vypočíta ako 17% až 19 % z cenníkových cien jednotlivých modulov ASW, pričom pre moduly CG ISS s počtom licencií viac ako 5NU (pomenovaný používateľ) + 1ANU (pomenovaný používateľ – správca) sa výška UPDATE vypočíta ako 17% až 19% z cenníkových cien jednotlivých modulov CG ISS pre 50NU + 1ANU. Zhotoviteľ garantuje, že po dobu 4 rokov (2012 – 2015) nebude zvyšovať zverejnené cenníkové ceny existujúcich produktov pri stanovenej funkčnosti viac ako o koeficient inflácie za predchádzajúci kalendárny rok.

II.2.10.1. Spôsob výpočtu UPDATE je nasledovný:

II.2.10.1.1. Výška UPDATE pre aktuálny rok sa vypočíta ako 17% z cenníkových cien jednotlivých modulov ASW v prípade, že objednávateľ v priebehu posledných 3 rokov (napr. 2009 – 2011) zakúpil 9 modulov ASW (prípadne OPTIONS, pričom platí:

1 modul ASW = 2 OPTIONS). Do tohto počtu sa nezapočítavajú moduly ASW a OPTIONS nadobudnuté prostredníctvom čerpania z položky UPGRADE zo Servisnej zmluvy.

II.2.10.1.2. Cena za UPDATE pre aktuálny rok sa vypočíta ako 19% z cenníkových cien jednotlivých modulov ASW v prípade, že sa výška UPDATE nepočíta v súlade s bodom II.2.10.1.1

II.2.10.1.3. Objednávateľ môže pri odsúhlasení kalkulácie Servisnej zmluvy pre nasledujúci rok požiadať o dočasné zníženie počtu licencií modulov CG ISS na základný balík 5NU + 1ANU, z ktorého sa pre ďalšie obdobia bude výška update počítať. Zníženie počtu licencií CG ISS na základný balík 5NU + 1ANU si odsúhlasia zástupcovia vo veciach technických oboch zmluvných strán písomne, formou zápisu z rokovania.

II.2.10.1.4. V prípade, že objednávateľ potrebuje znížené počty licencií vybraných modulov CG ISS upraviť do pôvodného počtu, má právo tak urobiť kedykoľvek v priebehu roka. Týmto mu vzniká povinnosť doplatiť rozdiel v update za celý aktuálny rok, v ktorom pristúpil k opätovnému využívaniu vyššieho počtu licencií modulov CG ISS alebo modulov ASW. Následné ďalšie zníženie a zvýšenie počtu licencií modulov CG ISS bude umožnené objednávateľovi len s doplatkom rozdielu výšky UPDATE späťne za celé obdobie, počas ktorého objednávateľ používal základný balík licencií 5NU + 1ANU modulov CG ISS.

II.2.10.1.5. V dôsledku technologického upgrade vybraných modulov CG ISS, CG GISAM a technológie CG Portál ISS a ich začlenenia do jedného komplexného celku do modulu DISS – registratúra sa pre nasledujúce roky UPDATE počíta z príslušného počtu licencií modulu DISS – registratúra a update začlenených modulov CG ISS, CG GISAM a technológie CG Portál ISS je na úrovni 0,00 €. Technologický upgrade sa týka nasledovných modulov: PI Písomnosti, OB Obyvatelia, VO Voľby, DK Dokumenty, PP Podnikatelia a prevádzky, KN Kataster nehnuteľností, KNA Kataster nehnuteľností – archív importov, DB Domy a byty, UN Uznesenia a nariadenia, SU Súpisné a orientačné čísla, AS Správa systému CG ISS, DN Daň z nehnuteľností, ER Rozpočet a prístupové práva, EO Objednávky, EF Fakturácia, ZM Zmluvy, KNG Kataster nehnuteľností CG GISAM, CG Portál ISS.

II.2.10.1.5.1. Objednávateľ má právo na bezodplatné navýšenie počtu licencií každého modulu CG ISS (PI, OB, VO, DK, PP, KN, KNA, DB, UN, SU, AS, DN, ER, EO, EF, ZM) technologického upgrade na úroveň počtu licencií modulu DISS – registratúra, pričom počet licencií modulu DISS – registratúra je stanovený na úrovni počtu licencií pre modul PI Písomnosti do obdobia technologického upgrade. Navýšenie počtu licencií dotknutých modulov si odsúhlasia zástupcovia vo veciach technických oboch zmluvných strán písomne, formou zápisu z rokovania.

II.2.10.1.5.2. Objednávateľ má v rámci technologického upgrade nárok na bezodplatnú inštaláciu tých modulov, ktoré sú súčasťou technologického upgrade, v prípade, že do doby technologického upgrade tieto moduly objednávateľ zakúpené nemal. Dodanie modulov ASW je prevedené inštaláciou vo forme aktualizácie ASW prostredníctvom vzdialenej správy. Odovzdanie a prevzatie modulov ASW si potvrdia obe zmluvné strany podpisom preberacieho a odovzdávacieho protokolu.

II.2.11. 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.2.12. 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.2.13. 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.3. Bezpečnostná politika

II.3.1. Bezpečnostná politika v zmysle zákona o Informačných systémoch verejnej správy - 275/2006 Z. z. v znení následnej novely a zákona o ochrane osobných údajov 428/2002 Z. z. v znení následných noviel vzťahujú požiadavky a nariadenia štandardov vydávaných Ministerstvom financií SR (MF SR) zahŕňa nasledovné činnosti:

II.3.1.1. Aktualizácia dokumentácie Plánu zálohy a obnovy produktov CG v rozsahu 1 krát ročne.

II.3.1.2. Aktualizácia dokumentácie súvisiacej s bezpečnosťou informačných systémov CORA GEO, s.r.o. v rozsahu 1 krát ročne

II.3.1.3. Realizácia vybraných činností súvisiacich s bezpečnosťou informačných systémov dodaných CORA GEO, s.r.o. - Výnos o štandardoch IS VS -MF/013261/2008-132 – v rozsahu 1 krát ročne.

II.3.1.4. Služby podľa bodov II.3.1.1 až II.3.1.3 budú realizované podľa výberu objednávateľa.

II.4. UPGRADE - Technické zhodnotenie dodaného ASW obsahuje:

II.4.1. Zapracovanie technických zmien a systémových úprav podľa výrobného plánu zhotoviteľa.

II.4.2. 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.4.3. Špecifické analytické a programátorské práce, ktoré priamo nezasahujú do jednotlivých aplikácií (CG ISS, CG GISAM, CG eGOV), ale súvisia s prácou s nimi (napr. návrh a programovanie konverzného programu a pod.).
- II.4.4. UPGRADE bude dodávaný vo forme verzií, pričom ročne budú vydané minimálne tri verzie (verzie budú expedované približne v mesiacoch marec, jún, november). Špecifické analytické a programátorské práce môžu byť dodané aj inou formou ako v rámci verzie na základe vzájomnej dohody zmluvných strán.
- II.4.5. Objednávateľ nemá nárok na úpravy – UPGRADE, ktoré si vyžiadali iní zákazníci.
- II.4.6. Požiadavky objednávateľa budú evidované v CG HelpDesku. Požiadavka, ktorá bude zhotoviteľom potvrdená v súlade s bodom II.4.7 bude zaradená do výrobného plánu. Informáciu o zaradení do verzie nájde objednávateľ v aplikácii CG HelpDesk.
- II.4.7. Požiadavka sa zhotoviteľom posudzuje nasledovne:
- II.4.7.1. Reakčná doba na požiadavku je 14 pracovných dní od jej zaevidovania. Počas reakčnej doby bude objednávateľ informovaný o prijatí požiadavky a jej zaradení do procesu posudzovania.
- II.4.7.2. Návrh riešenia požiadavky zhotoviteľ oznámi objednávateľovi do 30 pracovných dní od prijatia požiadavky a jej zaradenia do procesu posudzovania v rámci kategórie BASIC. K predloženému návrhu je objednávateľ povinný sa vyjadriť v termíne do 30 kalendárnych dní od doručenia návrhu riešenia požiadavky objednávateľovi.
- II.4.7.3. Termín realizácie a dodania odsúhlasenej požiadavky je pre kategóriu BASIC stanovený do 12 mesiacov po jej odsúhlasení.
- II.4.8. 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 HelpDesku.
- II.4.9. V kategórii BASIC je rozsah služby 0 až 20 ČH podľa výberu objednávateľa.
- II.4.10. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 2 ČH.
- II.4.11. V prípade, že objednávateľ má záujem o prístup k realizácii špecifických požiadaviek iných klientov, ktoré boli zaradené do verzie distribuovanej zhotoviteľom, môže byť UPGRADE v danom roku realizovaný až po prechode do vyššej kategórie servisnej zmluvy (Standard, Premium) a doplatení poplatku za UPGRADE spätne za obdobie, za ktoré nebol poplatok uhradený vo výške minimálne 100 ČH ročne, avšak maximálne spätne za obdobie 2 rokov, čiže spolu vo výške 200 ČH.

II.5. CG HotLine podpora

V rámci kategórie BASIC má objednávateľ nárok na dodatočnú CG HotLine podporu poskytovanú nad rámec základných hodín 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 BASIC 10 pracovníkov objednávateľa.
- II.5.2. Telefonická podpora.
- II.5.3. Vzdialená správa.
- II.5.4. V kategórii BASIC je rozsah služby 0 až 20 ČH podľa výberu objednávateľa.
- II.5.5. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 15 minút (0,25 ČH).

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.4.

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“. 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 BASIC je rozsah služby 0 až 2 ČD podľa výberu objednávateľa.

II.6.3. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 1 ČH z pracoviska zhotoviteľa a 0,5 ČD na pracovisku objednávateľa.

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 sieť.

II.7.1.6. Udržiavanie testovacej databázy (jedno obnovenie v rozsahu 0,5 ČD).

II.7.2. V kategórii BASIC je rozsah tejto služby 1 až 3 ČD podľa výberu objednávateľa.

II.7.3. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 0,5 ČH z pracoviska zhotoviteľa a 1 ČD u objednávateľa.

II.8. Metodická podpora

II.8.1. Osobné konzultácie pracovníka zhotoviteľa so zamestnancami objednávateľa za účelom riešenia konkrétnych otázok súvisiacich s využívaním informačného systému samosprávy.

II.8.2. V kategórii BASIC je rozsah služby 1 až 2 ČD podľa výberu objednávateľa.

II.8.3. Minimálne čerpanie služby v rozsahu 0,5 ČD z pracoviska zhotoviteľa a 1 ČD u objednávateľa.

II.8.4. 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 metodической podpory.

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 školiacich strediskách zhotoviteľa. Zhotoviteľ je zodpovedný za

prípravu školiacej miestnosti a má právo zrušiť vyhlásený termín školenia v prípade nedostatočnej účasti zákazníkov (menej ako 5 účastníkov).

II.9.3. Účasť na odborných metodických dňoch a konferenciách CGIT organizovaných zhotoviteľom.

II.9.4. V kategórii BASIC je rozsah služby 4 až 6 možných účastníkov školenia/metodického dňa podľa výberu objednávateľa.

II.9.5. Minimálne čerpanie služby v rozsahu 1 účastník školenia na 1 deň u zhotoviteľa (za účasť jednej osoby na Metodickom dni informatikov (MDI) a konferencii CGIT bude rozsah ponížený o dvoch účastníkov školenia).

II.9.6. Cena za odborné školenia konané v mieste zhotoviteľa sa rozpočítava na počet účastníkov (minimálna cena za osobu a deň pri plnom vyťažení 8 školených účastníkov je 58,36 EUR bez DPH).

Rozsah jednotlivých činností uvedených v ods. II.1. až II.9 je poskytovaný v rámci balíka BASIC podľa prílohy č. 2 k tejto zmluve. Súčasťou prílohy je aj cenová kalkulácia a poskytnuté zľavy oproti platnému 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.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 BASIC.

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 je **31.12.2012**. Rozsah prác za daný rok bude predbežne sumarizovaný do 20.12.2012.

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.2. 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. 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. CG HelpDesk.

III.3.4.2. 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 objednávateľ v predstihu informovať.

III.3.4.3. Čerpanie CG HotLine podpory bude sledované online spôsobom prostredníctvom aplikácie CG HelpDesk.

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

III.3.6. Nevyčerpané rozsahy služieb v rámci jednotlivých zazmluvnených položiek Servisnej zmluvy definovaných v odsekoch II.4, II.5, II.7, II.8 a II.9 je možné v prípade záujmu objednávateľa vzájomne presúvať a to po dohode so zhotoviteľom najneskôr k 30.6. daného roka, pre ktorý boli uhradené poplatky ročnej podpory.

III.3.6.1. Rozsah služieb technickej podpory podľa odseku II.7 môže objednávateľ v rámci vzájomného presúvania služieb definovaného v bode III.3.6 navýšiť maximálne o 25 % oproti zazmluvnenému rozsahu pre daný rok.

III.3.6.2. Presuny rozsahov služieb definovaných v bode III.3.6 si odsúhlasia zástupcovia vo veciach technických oboch zmluvných strán najneskôr k 30.6. daného roka písomne formou zápisu z rokovania a v aplikácii CG HelpDesk.

III.3.7. Ďalšie služby podľa ods. II.10 budú realizované v termíne a rozsahu evidovaných v CG HelpDesku podľa vzájomnej dohody zmluvných strán. Minimálne čerpanie služby je v rozsahu 0,5 ČD z pracoviska zhotoviteľa a 1 ČD u objednávateľa, ak nie je v tejto zmluve uvedené inak.

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 rok 2012 je nasledovná:

Predmet servisnej zmluvy	Cena bez DPH	DPH (20%)	Cena s DPH
SPOLU v cenníkových cenách	7 831,21 €	1 566,24 €	9 397,46 €
SPOLU zľava	187,33 €	37,47 €	224,79 €
SPOLU po zľave (EURO)	7 643,89 €	1 528,78 €	9 172,66 €

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 2012 Čerpanie služieb nad rámec rozsahu dohodnutého v tejto zmluve sa bude realizovať v zmysle zľavnených cien poskytovaných pre kategóriu BASIC.

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.2. zhotoviteľ predloží objednávateľovi k 31.1., 15.4., 15.7. a k 15.10. roka 2012 a to vo výške $\frac{1}{4}$ celkovej ceny UPDATE.

V.2.3. Faktúra za služby podľa ods. II.3. až II.9. bude vystavená k 31.1., 15.4., 15.7. a k 15.10. roka 2012 a to vo výške $\frac{1}{4}$ celkovej ceny zazmluvnených služieb.

V.2.4. 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 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.2.3. 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.

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 Mesta Holíč 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 údaje z Mestského registra Mesta Holíč 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 realizácii predmetu plnenia zmluvy

VI.5.2. Ochranu dát objednávateľa

VI.5.3. Vzdialený prístup zhotoviteľa k informačným systémom objednávateľa

VI.5.4. Postupy pri aktualizácii 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, výrobnjej, 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, 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“).

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 aktualizáčnych 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, najskôr však 1.1.2012.

IX.2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2012.

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.

Dátum 15.12.2011

Dátum 1.12.2011

Objednávateľ:

Zhotoviteľ:



primátor mesta



Ing. Tomáš Habiňák
konateľ spoločnosti