

SERVISNÁ ZMLUVA

o technickej podpore k softwarovým produktom spoločnosti INISOFT s.r.o.

č. 52113043/000/2019

Objednávateľ: Komunálne služby Mesta Ružomberok, príspevková organizácia
Sídlo: Nám. A. Hlinku 1, 034 01 Ružomberok
Zástupca: poverený vedením
IČO: 52113043
DIČ: 2120903609
IČ DPH:
Zápis spoločnosti: register na OS v Banskej Bystrici, vložka č. 2590/S, oddiel Sro
(ďalej len „objednávateľ“)

a

Zhotoviteľ: **INISOFT s.r.o.**
Sídlo: Miletičova 23, Bratislava 821 09
Korešpondenčná adresa: **Rumjancevova 696/3 460 01 Liberec - Staré Město**

Adresa elektronického zasielania:

Zástupca: , konateľ spoločnosti
IČO: 45234469
DIČ: 202 291 5598
IČ DPH: SK202 291 5598
Banka:
Zápis spoločnosti: register – Obchodný register, evidujúci úrad - Okresný súd Bratislava I, spisová značka - 61036/B

(ďalej len „zhotoviteľ“)

uzatvárajú podľa § 269, odst. 2 Obchodného zákonníka číslo 513/1991 Zb. v platnom znení túto zmluvu týkajúcu sa technickej podpory k poskytnutým softwarovým produktom (ďalej len „zmluva“).

I. Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom tejto zmluvy je poskytnutie servisnej činnosti a odbornej podpory k softwarovým produktom uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy a v rozsahu stanovenom prílohou č. 1 tejto zmluvy (ďalej len „**servisná podpora**“).
- 1.2. Predmetná servisná podpora bude poskytovaná výhradne vyššie uvedenému objednávateľovi.
- 1.3. Zhotoviteľ prehlasuje a zaručuje sa, že je osobou plne odborne spôsobilou k plneniu povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.

II. Zakúpené produkty

- 2.1. Zhotoviteľ bude poskytovať servisnú podporu k produktom uvedených v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

III. Cenové a fakturačné údaje

- 3.1. Objednávateľ sa zaväzuje za servisnú podporu poskytnúť zhotoviteľovi za nižšie uvedených podmienok dohodnutú odmenu (ďalej len „**cena**“).
- 3.2. Ceny sú uvedené bez DPH.

- 3.3. Cena sa predstavuje paušálnu čiastku uvedenú v prílohe č.2 tejto zmluvy.
- 3.4. Cena za servisnú podporu bude fakturovaná vždy na jeden (1) rok dopredu na základe daňového dokladu - faktúry, ktorá bude vystavená ihneď po podpise tejto zmluvy obidvoma zmluvnými stranami a ďalej vždy po uplynutí dvanástich (12) mesiacov od vystavenia predchádzajúceho daňového dokladu.
- 3.5. Dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia pre ročné obdobie servisnej podpory na prvé ročné obdobie je deň uzatvorenia zmluvy, čo je deň podpisu zmluvy druhou zo zmluvných strán, a pre servisnú podporu na každé ďalšie obdobie je deň, ktorý sa zhoduje s mesiacom a dátumom s týmto dňom v príslušnom nasledujúcom kalendárnom roku.
- 3.6. Splnatosť faktúr je štrnásť (14) dní odo dňa ich doručenia objednávateľovi. V prípade pochybností platí, že faktúra bola doručená objednávateľovi tri (3) dni po jej odoslaní. Povinnosť objednávateľa uhradiť platbu je splnená dňom pripísania čiastky na účet zhotoviteľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.
- 3.7. Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť zhotoviteľovi cenu výlučne na základe faktúr, ktoré budú mať náležitosti daňového dokladu podľa platných zákonov a predpisov Slovenskej republiky. Adresa pre doručovanie faktúr je zhodná s adresou objednávateľa uvedenou v záhlaví tejto zmluvy.

IV. Práva a povinnosti zhotoviteľa

- 4.1. Zhotoviteľ bude poskytovať príslušnú servisnú podporu v rozsahu a termínoch stanovených prílohou č. 1.
- 4.2. Zhotoviteľ má povinnosť dodržiavať zmluvné podmienky za predpokladu, že tomu nebránia technické alebo iné objektívne prekážky vzniknuté na strane objednávateľa.
- 4.3. Objektívnymi prekážkami sú napr. nevydanie vykonávacích predpisov k už platným zákonom, kvalita používaných hromadných komunikačných alebo prepravných prostriedkov, sťaženie prírodných podmienok a podobne, ktoré nie sú zmluvnými stranami ovplyvniteľné.
- 4.4. Zhotoviteľ má povinnosť evidovať chyby vzniknuté pri používaní softwarových produktov a zabezpečiť ich postupné odstránenie, pokiaľ sú to chyby vzniknuté preukázateľne chybnou funkciou programu. Pokiaľ sa jedná o chyby vzniknuté iným spôsobom, je zhotoviteľ povinný navrhnúť objednávateľovi najvhodnejší systém ich odstránenia.
- 4.5. Zhotoviteľ má právo odmietnuť vykonávať úpravy do softwarových produktov, ak nie sú v súlade s koncepciou vývoja produktov. Zhotoviteľ má ďalej právo odmietnuť vykonávať opravy v softwarových produktoch, pokiaľ tieto sú už súčasťou nových aktualizovaných verzií. Individuálne úpravy môžu byť riešené na základe dodatku k tejto zmluve.

V. Práva a povinnosti objednávateľa

- 5.1. Objednávateľ má povinnosť v rozsahu informácií obsiahnutých v užívateľskej dokumentácii k programu identifikovať požiadavku na odstránenie chybnej funkcie.
- 5.2. Objednávateľ nesmie vykonávať neštandardné zásahy do poskytnutých produktov bez predchádzajúcej konzultácie so zhotoviteľom.
- 5.3. Objednávateľ má povinnosť pred požadovaným zásahom zhotoviteľa vykonať také opatrenia (hlavne zálohu dát), ktorá zabezpečí prípadnú obnovu pôvodného stavu príslušného programu a dát, ktorý bol pred zásahom zhotoviteľa.
- 5.4. Objednávateľ má právo a povinnosť kontroly vykonaných služieb zhotoviteľom.
- 5.5. Objednávateľ má nárok na bezplatné odstránenie chýb a nedostatkov spôsobených chybným zásahom zhotoviteľa.
- 5.6. Pokiaľ objednávateľ poruší povinnosti uvedené v odstavcoch 5.1., 5.2., 5.3. alebo 5.4., zhotoviteľ nezodpovedá za chyby programu vzniknuté porušením povinností objednávateľa ani za škodu, ktorá v dôsledku takéhoto porušenia povinností objednávateľovi vznikla.

VI. Zodpovednosť za chyby a škody

- 6.1. Zhotoviteľ neodpovedá za chyby a škody vzniknuté objednávateľovi v súvislosti s nepresnosťami v legislatíve alebo za chyby a škody spôsobené ich chybným výkladom zo strany objednávateľa alebo tretej osoby. V otázke presnosti legislatívy sú pre zhotoviteľa záväzné aj výkladové stanoviská a praktické plnenie ustanovení príslušných noriem.
- 6.2. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby a škody vzniknuté pri manipulácii, prenose a chybnej obsluhu médií pre záznam a prevod dát v rozsahu tejto zmluvy.

VII. Sankčné ustanovenia

- 7.1. Ak bude zhotoviteľ meškať s plnením servisnej podpory, zaplatí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % za každý deň omeškania z ceny, najviac však do výšky 100 % z tejto ceny.
- 7.2. Ak bude objednávateľ meškať so splatením faktúry za servisnú podporu, zaplatí zhotoviteľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.

VIII. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú, že neposkytnú bez predchádzajúceho písomného súhlasu tretej strane dôverné informácie druhej strany v akejkoľvek forme, a že podniknú všetky rozumné kroky k zabezpečeniu týchto informácií.
- 8.2. Obidve zmluvné strany súhlasia s možnosťou zverejnenia referencie na internetových stránkach alebo propagačných materiáloch obidvoch strán formou odkazu na názov spoločnosti a používaný produkt zhotoviteľa.
- 8.3. Všetky spory a nedorozumenia vzniknuté v súvislosti s touto zmluvou, sa zaväzujú zmluvné strany riešiť v prvom rade vzájomným jednaním.
- 8.4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že o každej zmene, ktorá môže mať vplyv na plnenie tejto zmluvy (napr. zmena tel. čísla, zmena adresy atď.) sa budú navzájom bezodkladne informovať.
- 8.5. Ak budú zmluvné strany spracúvať osobné údaje fyzických osôb v súvislosti s plnením tejto zmluvy, zaväzujú sa dodržiavať ustanovenia zákona č.122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
- 8.6. Strany sa týmto zaväzujú, že všetky súvislosti a informácie so zmluvou navzájom poskytnuté budú považované za „**Dôverné informácie**“ (ďalej len „**dôverné**“). Strany sa zaväzujú, že dôverné informácie nesprístupnia (neposkytnú) tretím osobám a stranám. Strany sa súčasne zaväzujú, že dôverné informácie nevyužijú na iný účel ako predpokladá zmluva.

IX. Platnosť zmluvy

- 9.1. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu a uzatvára sa na dobu neurčitú.
- 9.2. Ktorákoľvek zo zmluvných strán má právo odstúpiť. Každá zo zmluvných strán môže vypovedať zmluvu bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je jeden (1) mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po preukázateľnom doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 9.3. V prípade výpovede z tejto zmluvy zo strany zhotoviteľa má objednávateľ nárok na vrátenie pomernej časti ceny. Táto čiastka bude uhradená objednávateľovi na jeho účet do tridsiatich (30) dní od momentu preukázateľného doručenia výpovede.
- 9.4. Všetky zmeny ako aj doplnky tejto zmluvy musia byť realizované výhradne formou písomných číslovaných dodatkov k tejto zmluve na základe dohody obidvoch zmluvných strán. Tieto dodatky sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 9.5. Právne ustanovenia neupravené touto zmluvou sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka. Obidve strany prehlasujú, že túto zmluvu uzatvorili slobodne a vážne, na základe prejavenej vôle obidvoch zmluvných strán, súhlasia s jej obsahom, a že táto zmluva nebola uzatvorená v tiesni a ani inak jednostranne nevýhodných podmienok.
- 9.6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy č.1. a č. 2.
- 9.7. Zmluva bola vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch s platnosťou originálu, po jednom (1) vyhotovení pre každú zmluvnú stranu so všetkými prílohami, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť.

Prílohy: č. 1 – Rozsah celoročnej servisnej podpory
č. 2 – Zakúpené produkty, cenové podmienky

V Ružomberku dňa 9.9.2019

V Bratislave dňa

Objednávateľ:

Zhotoviteľ:

Poverený vedením /

konateľ spoločnosti INISOFT s.r.o.

SERVISNÁ ZMLUVA

o technickej podpore k softwarovým produktom spoločnosti INISOFT s.r.o.

Poskytované služby typu ŠTANDARD – rozsah celoročnej servisnej podpory

Stručný popis: Po celý rok sú poskytnuté všetky aktualizácie, telefonická a e-mailová servisná podpora. Platí garancia zásahu najneskoršie do piatich (5) dní pomocou systému vzdialenej podpory.

1. Garancia programových úprav – 100% kompatibilita s legislatívou – stály vývoj

- a) Garancia 100% kompatibility s aktuálnou legislatívou – vývoj a údržba softvéru v súvislosti so zmenami príslušných zákonov, vykonávacích vyhlášok či legislatívnych výkladov a usmernení.
- b) Zaisťovanie základného vývoja dopĺňujúcich funkcií programu na základe väčšinovej požiadavky užívateľov.

2. Aktualizácie programu – prevedenie

- a) Oznámenie o zmenách, ktoré sú spôsobené napr. zmenou legislatívy a ovplyvňujú spôsob práce s programom.
- b) Poskytnutie zaktualizovaných programov v prípade **zmeny legislatívy** najneskoršie do dvoch (2) mesiacov od doby platnosti zmien.
- c) Pravidelné aktualizácie softvéru v súvislosti s dopĺňovaním funkcií (minimálne 2x ročne; štandardne 3 - 4x ročne).
- d) Spôsob distribúcie:
 - Stiahnutím z web stránky <http://www.inisoft.sk>

3. Hot-Line

- a) Telefonická podpora (hot-line):
 -
- b) Hot-line (konzultácie) pomocou e-mailovej adresy Garantovaná doba odozvy je 24 hodín v pracovných dňoch od prečítania e-mailu.

4. Odborná podpora pri haváriách a krízových situáciách

- a) Garantovaný zásah najneskôr do 5 pracovných dní v prípade požiadavky zákazníka pomocou systému vzdialenej podpory.

5. Zľavy

- a) Na prácu a cestovné nad rámec zmluvy (nadštandard) je poskytovaná zľava oproti štandardným cenám z cenníku. Cenník so započítanými zľavami je uvedený v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

