

Zmluva o servise č. 765/2018

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov

Objednávateľ	MBB a.s. ČSA 26 974 01 Banská Bystrica
Banka	Slovenská sporiteľňa, a.s., Bratislava č. ú. v tvare IBAN: SK0609000000005117931549
Obchodný register	Okresný súd Banská Bystrica oddiel Sa, vl. č.
IČO	36 039 225
DIČ	2020093504
IČ DPH	SK2020093504
Štatutárny zástupca	Ing. Dušan Argaláš, predseda predstavenstva JUDr. Juraj Džmura, člen predstavenstva
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	Ing. Dušan Argaláš, predseda predstavenstva JUDr. Juraj Džmura, člen predstavenstva
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	Ing. Ján Kulhány, vedúci oddelenia prevádzky športových zariadení

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Dodávateľ	Surf Point, a.s. Hronské predmestie 12 974 01 Banská Bystrica
Banka	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. č. ú. 1341427007/1111
Obchodný register	Okresný súd Banská Bystrica oddiel Sa, vl. č. 1131/S
IČO	36017191
DIČ	2020083670
IČ DPH	SK2020083670
Štatutárny zástupca	Ing. Milan Tomaník – predseda predstavenstva
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach zmluvných a obchodných	Ing. Pavel Kováčik
Zástupca oprávnený rokovať vo veciach technických	Peter Turošík

(ďalej len „Dodávateľ“)

Článok 1 Definície

Ak to nie je v rozpore s ustanoveniami alebo kontextom tejto zmluvy, použijú sa pre určenie významu pojmov uvedených v tejto zmluve nasledujúce definície:

1. APV Hardvérové, softvérové a aplikačné programové vybavenie supportované Dodávateľom podľa Prílohy č. 1
2. Oprávnená osoba Zamestnanec Objednávateľa, oprávnený požadovať používateľskú podporu alebo službu zo strany Dodávateľa.
3. Požiadavka Žiadosť Objednávateľa o poskytnutie služby.

4. Servisné pokrytie Jeden z parametrov služby, určený v prílohe č. 2. Je to zmluvne dohodnuté časové okno, počas ktorého je Dodávateľ povinný zaevidovať udalosť a poskytnúť Objednávateľovi používateľskú podporu alebo službu.
5. Technik Realizačný zamestnanec dodávateľa, odborne spôsobilý poskytnúť minimálne základnú úroveň podpory oprávnenej osobe Objednávateľa.

Článok 2 Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytovať Objednávateľovi služby požadovaných druhov, parametrov a rozsahu podľa prílohy č. 2 tejto zmluvy.

Článok 3 Cena dodávky a platobné podmienky

- 3.1 Zmluvná cena je stanovená na základe dohody zmluvných strán v zmysle zákona č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 3.2 Zmluvná cena služieb podľa čl. 2 je stanovená nasledovne:
- | | |
|---|-------------------------------|
| Zmluvná cena spolu bez DPH | 950,00 € / za mesiac |
| DPH 20 % | 190,00 € |
| Celková zmluvná cena s DPH | 1.140,00 € / za mesiac |
- (slovom tisícstoštyridsať eur)
- 3.3 V zmluvnej cene sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa spojené s vykonávaním predmetu plnenia podľa čl. 2, t. j. okrem prípadných služieb poskytnutých v súlade s Prílohou č. 2, bod 6 a 7 zmluvy. Daň z pridanej hodnoty bude účtovaná v zákonom stanovenej výške.
- 3.4 Právo na zaplatenie zmluvnej ceny vzniká Dodávateľovi riadnym a včasným splnením jeho záväzku, t. j. poskytnutím služby v stanovenej lehote a rozsahu a jeho protokolárnym odovzdaním Objednávateľovi v súlade s čl. 4.
- 3.5 Služby realizované v súlade s Prílohou č. 2, bod 6 a 7 zmluvy nad rámec povinností dodávateľa budú na faktúre uvedené samostatnou položkou.
- 3.6 Zmluvná cena bude fakturovaná mesačne, a to najneskôr do 5. dňa nasledujúceho mesiaca.
- 3.7 Faktúra musí mať náležitosti daňového dokladu v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Prílohu faktúr budú tvoriť doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa čl. 4 ods. 4.1.
- 3.8 Splatnosť faktúry je 20 dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Dodávateľ je povinný zaslať faktúru Objednávateľovi v deň jej vystavenia.
- 3.9 Ak dôjde počas výkonu k zmene parametrov alebo rozsahu služieb voči dohodnutým podmienkam tejto zmluvy, s dopadom na zmluvnú cenu dodávky uvedenú v ods. 3.2, zmluvné strany obojstranne odsúhlasia zodpovedajúcu zmenu ceny formou dodatku k zmluve.
- 3.10 Dopady zmien platných colných alebo daňových predpisov na cenu dodávky uvedenú v ods. 3.2 je Dodávateľ oprávnený premietnuť do fakturovanej ceny v plnom rozsahu, bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Uvedené zmeny bude Dodávateľ hodnoverne dokladovať.

Článok 4 Protokolárne odovzдание

- 4.1 Rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa čl. Článok 2 potvrdia oprávnení zamestnanci zmluvných strán bezodkladne svojimi podpismi pod doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy, ktorými môžu byť
- 4.1.1 protokol z činnosti,
 - 4.1.2 pracovný list,
 - 4.1.3 odovzdávací protokol,
 - 4.1.4 akceptačný protokol,

- 4.1.5 dodací list.
- 4.2 Pre podpis dokladov potvrdzujúcich rozsah plnenia predmetu zmluvy sú stanovení oprávnení zamestnanci Objednávateľa a technici Dodávateľa. Zástupcovia zmluvných strán, oprávnení rokovať vo veciach zmluvných a obchodných, sú povinní navzájom sa písomne informovať o prípadných zmenách týchto zamestnancov.
- 4.3 Ak Objednávateľ neumožní Dodávateľovi splniť predmet zmluvy, alebo ak Objednávateľ nebude včas schopný podpísať doklady potvrdzujúce rozsah plnenia predmetu zmluvy podľa ods. 4.1, Dodávateľ uvedie túto skutočnosť do pracovného listu. Takýto pracovný list sa bude považovať za postačujúci podklad pre fakturáciu. Táto skutočnosť však nezabaví Dodávateľa povinnosti splniť predmet zmluvy bezodkladne po tom, ako mu to Objednávateľ umožní.

Článok 5 Povinnosti Dodávateľa a Objednávateľa

- 5.1 Dodávateľ je povinný prijímať nahlásenie udalosti zo strany Objednávateľa v zmysle definovaného servisného pokrytia podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy. Udalosti je možné nahlásovať na telefónne číslo Dodávateľa +421 905 330 055 alebo na e-mail eso@surfpoint.sk. Pri hlásení udalosti je potrebné uviesť popis vzniknutej udalosti, kontaktné údaje oprávnenej osoby a informácie o príslušných prostriedkoch APV.
- 5.2 Služby v zmysle tejto zmluvy bude Dodávateľ realizovať prostredníctvom telefonického asistencie, vzdialeného pripojenia alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky podľa prílohy č. 2. Dodávateľ vynaloží maximálne úsilie na čo najrýchlejšie obnovenie núdzovej a následne plnej prevádzky APV.
- 5.3 Objednávateľ je povinný najneskôr do piatich pracovných dní po podpise tejto zmluvy oznámiť Dodávateľovi údaje o kontaktnom mieste určenom pre styk s Dodávateľom. V prípade akýchkoľvek zmien je Objednávateľ povinný Dodávateľa o novom stave písomne informovať.
- 5.4 Objednávateľ je povinný vopred informovať Dodávateľa o všetkých vlastných zásahoch, ako aj prípadných zásahoch tretích strán, ktoré sa chystá vykonať na APV.
- 5.5 Ak má Dodávateľ vykonať v rámci plnenia tejto zmluvy akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta Objednávateľa, ich komplexnosť, konzistentnosť, resp. kvalita, je Dodávateľ povinný pred vykonaním týchto činností upozorniť Objednávateľa na potrebu zálohovania príslušných dát.

Článok 6 Podmienky výkonu služieb

- 6.1 Objednávateľ umožní zamestnancom Dodávateľa fyzický prístup do priestorov, v ktorých je prevádzkované APV, alebo vzdialený prístup k APV, a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytnutie služby v zmysle tejto zmluvy.
- 6.2 Objednávateľ bude v rámci svojich možností nápomocný pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto zmluvy.
- 6.3 Záruka na vykonané služby sa nevzťahuje na vady a poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho alebo nešetrného používania, neoprávneného zásahu do zariadenia alebo vplyvom prírodného živlu.

Článok 7 Ochrana informácií

- 7.1 Zmluvné strany budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dôvernými informáciami sú informácie, ktoré niektorá zo zmluvných strán písomne alebo iným preukázateľným spôsobom označila ako dôverné informácie, s výnimkou informácií verejne známych, ako aj informácií získaných oprávnene inak ako od druhej zmluvnej strany. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá neobmedzene aj po ukončení zmluvy.
- 7.2 Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 122/2013 Z. z.“). Dodávateľ vyhlasuje, že si je vedomý povinnosti dodržiavať uvedené právne predpisy. Dodávateľ vyhlasuje, že bol poučený o právach a povinnostiach vyplývajúcich zo zákona č. 122/2013 Z. z., ako aj o následkoch spojených s ich nedodrzaním.

V prípadoch, ak si plnenie predmetu tejto zmluvy bude vyžadovať akékoľvek sprístupnenie osobných údajov klientov Objednávateľa, Dodávateľ sa zaväzuje takéto osobné údaje spracovať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade s touto zmluvou, a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na dosiahnutie jej účelu. Dodávateľ môže byť v tomto prípade sprostredkovateľom pri spracúvaní osobných údajov. Dodávateľ sa zaväzuje pri takomto spracovaní osobných údajov postupovať v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. Dodávateľovi sa v tejto súvislosti zakazuje najmä kopírovať, skenovať, zaznamenávať, využívať, uchovávať, prenášať, poskytovať, sprístupňovať alebo zverejniť osobné údaje, s ktorými prichádza do styku pri plnení tejto zmluvy, na iné účely ako je dodávka, inštalácia a implementácia programového vybavenia či poskytovanie podpory v zmysle tejto zmluvy. Dodávateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však po zániku tejto zmluvy ukončiť spracúvanie príslušných osobných údajov a osobné údaje zlikvidovať. Povinnosť ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená.

- 7.3 Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 7.4 Dodávateľ má právo ponechať si projektovú dokumentáciu.
- 7.5 Zmluvné strany sa budú bezodkladne písomne informovať o tom, že na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť.

Článok 8 Zodpovednosť za škodu

- 8.1 Zmluvné strany sú zodpovedné za škodu spôsobenú v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia na predchádzanie škodám a na minimalizáciu vzniknutých škôd.
- 8.2 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré dostala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzku druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu spôsobenú omeškaním druhej zmluvnej strany s jej vlastným plnením.
- 8.3 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, kým trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
- 8.4 Dodávateľ nesie zodpovednosť za stratu údajov z nosičov dát Objednávateľa spôsobenú výlučne vlastnou činnosťou. Dodávateľ však nenesie zodpovednosť za udalosti vzniknuté v dôsledku neodborného zásahu Objednávateľa, resp. tretej strany, ktoré si zabezpečil Objednávateľ bez vedomia Dodávateľa a ktoré spôsobili zmenu fungovania systému.
- 8.5 Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu upozorniť druhú zmluvnú stranu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť, ktoré bránia riadnemu plneniu tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 8.6 Zmluvná strana, ktorá si nárokuje náhradu škody, musí vznik škody druhej zmluvnej strane hodnoverne písomne preukázať.

Článok 9 Zmluvné pokuty

- 9.1 Pre prípad omeškania poskytovateľa s plnením povinností podľa Prílohy č. 2 bodu 4 si zmluvné strany dohodli povinnosť Dodávateľa zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100,- € bez DPH za každý deň omeškania.
- 9.2 Ak Objednávateľ zaviní termínové sklzy plnenia Dodávateľa, alebo nútené zastavenie činnosti Dodávateľa na plnení predmetu zmluvy, v tom prípade Dodávateľ nenesie zodpovednosť za časový sklz, a tým ani nie je povinný platiť Objednávateľovi zmluvné pokuty, ktoré by z tohto dôvodu vznikli.

- 9.3 Ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou zmluvnej ceny alebo jej časti, Dodávateľ môže účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % za každý deň omeškania z čiastky, s ktorou je Objednávateľ v omeškaní. Zaplataenie úroku z omeškania nemá vplyv na náhradu skutočne vzniknutej škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 9.4 Podkladom pre uhradenie zmluvnej pokuty, resp. úroku z omeškania je jej/jeho vyúčtovanie oprávnenou zmluvnou stranou. Zmluvná pokuta, resp. úrok z omeškania je splatná do 14 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy oprávnenej zmluvnej strany na ich uhradenie povinnou zmluvnou stranou.

Článok 10 Vyššia moc

- 10.1 Zmluvné strany budú oslobodené od zodpovednosti za neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, pokiaľ takéto neplnenie je zavinené pôsobením vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumejú najmä požiar, zemetrasenie, havária, štrajk, embargo, administratívne opatrenia štátu a iné také udalosti, ktoré zmluvné strany nemohli za normálnych okolností predvídať, a ktorým nemohli pri použití obvyklých prostriedkov a opatrení zabrániť.
- 10.2 O začatí, ako aj o pomínutí pôsobenia vyššej moci sú zmluvné strany povinné sa vzájomne bezodkladne písomne informovať. Oslobodenie od zodpovednosti za neplnenie predmetu zmluvy trvá po dobu pôsobenia vyššej moci, najviac však 1 mesiac. Po uplynutí tejto doby sa zmluvné strany dohodnú na ďalšom postupe a prípadne na vzájomnom odstúpení od tejto zmluvy.

Článok 11 Ukončenie zmluvy

- 11.1 Zmluvu možno predčasne ukončiť
- 11.1.1 dohodou zmluvných strán,
- 11.1.2 výpoveďou s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.
- 11.2 Výpoveď, alebo odstúpenie od zmluvy musia byť zaslané doporučené.
- 11.3 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne uhradiť všetky dlžné čiastky vzniknuté v súvislosti s plnením tejto zmluvy, a to ku dňu vyhlásenia konkurzu, alebo vstupu do likvidácie.

Článok 12 Záverečné ustanovenia

- 12.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 2 roky (24 mesiacov).
- 12.2 Pokiaľ to táto zmluva nestanovuje inak, budú sa vzájomné vzťahy zmluvných strán včítane prípadných sporov riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 12.3 Ak niektoré z ustanovení tejto zmluvy prestanú byť platné, neznamená to, že celá zmluva stráca platnosť. V takom prípade sa zmluvné strany dohodli, že najdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
- 12.4 Táto Zmluva je v súlade s § 5a) zákona NR SR č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov povinne zverejňovanou zmluvou. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania tejto Zmluvy poslednou Zmluvnou stranou tejto Zmluvy a účinnosť nadobúda v súlade s § 47a ods. 1. Občianskeho zákonníka v platnom znení dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovej stránke Objednávateľa www.mbb.sk.
- 12.5 Meniť, alebo dopĺňať obsah tejto zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú riadne potvrdené a podpísané oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 12.6 K návrhom dodatkov k tejto zmluve sa zmluvné strany zaväzujú vyjadriť písomne, v lehote 15 dní od doručenia návrhu dodatku druhej strane. Po tú istú dobu je týmto návrhom viazaná strana, ktorá ho podala.

- 12.7 Táto zmluva je vyhotovená vo troch (3) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží túto zmluvu v dvoch (2) rovnopisoch a Zhotoviteľ obdrží túto zmluvu v jednom (1) rovnopise. Každý rovnopis tejto zmluvy má platnosť originálu.
- 12.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.
- 12.9 Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria nasledovné prílohy:
Príloha č. 1 Popis APV
Príloha č. 2 Predmet zmluvy

V Banskej Bystrici, 21. 12. 2018

V Banskej Bystrici, 21. 12. 2018

Za Objednávateľa

Za Dodávateľa

.....

MBB a.s.
Ing. Dušan Argaláš
predseda predstavenstva

.....

Surf Point, a.s.
Ing. Milan Tomaník
predseda predstavenstva

.....

MBB a.s.
JUDr. Juraj Džmura
člen predstavenstva

Popis APV

REA::TICKET TERMINÁL	Ticket terminál pre ovládanie turniketu v nadväznosti na CardPay platobný systém
H PRO	Externá snímacia hlava pre pripojenie k REA - umiestnenie v priestore pokladne pre obsluhu
REA – INFO TERMINÁL	Informačný terminál umiestnený v bazénovej hale a v priestoroch šatní.
KPN 12V/1,8A s akumulátorom	Napájací zdroj, 12V/1,8A, Akumulátor 12V / 6,5 Ah
SI:LOCKER	Motorový, batériami poháňaný elektronický skrinkový
Door open	Mechanizmus ponechávajúci dvierka skrinky otvorené
RFID čip	Vodotesné puzdro gravírované s čipom Mifare Ultralight
Remienok k čipu	Remienok Perlon k vodotesnému puzdru – čierny / červený
Bránka	Úprava existujúcej mechanickej bránky, osadenie zámku Abloy pre obojsmerné otváranie, ovládanie z recepcie, inštalácia podlahového samozatvárača
Čipová karta	Čipová karta bez potlače s čipom Mifare
ENCO	Čítačka čipových kariet pre čítanie Mifare a NFC protokol read only
Tlačiareň nálepiek	Potlač nálepiek na čipové karty
Server FUJITSU	Server pre riadenie prístupového systému
Router TP-LINK	Zariadenie pre pripojenie k internetu a umožnenie vzdialenej správy
Switch TP-LINK	Zariadenie pre pripojenie periférií
UPS EATON	Záložný zdroj serveru

SW CardPay	SW CardPay - základný modul vstupenkového systému
SW CardPay	SW CardPay - licencia na jedno pokladničné miesto
SW Access	SW - licencia na ovládanie turniketu
Server OS	Operačný systém serveru Windows
Užívateľské licencie	Licencie pre 5 užívateľov Windows server

Predmet zmluvy

1. ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

1.1. APV

Paušálne služby zahŕňajú nasledujúce činnosti, ktoré sa vzťahujú na APV:

- vykonávanie pravidelnej údržby vrátane profylaktiky zariadení 1x ročne v zmysle zákona a servisných služieb pre technologické celky,
- aktualizáciu verzií APV a používateľských príručiek,
- pri zmene platnej legislatívy v Slovenskej republike bezplatná implementácia úprav APV 5 hodín do roka, a to výhradne na základe vyzvania Objednávateľa,
- diagnostika a odstraňovanie porúch (opravy, odstraňovanie) APV na mieste jeho inštalácie alebo vzdialeným prístupom, náhradné diely nie sú zahrnuté v paušálnom poplatku,
- držanie servisnej zásoby náhradných dielov,
- služba podpory (hotline) pre pracovníkov zákazníka v čase servisného pokrytia,
- dopravné náklady.

2. SERVISNÉ POKRYTIE

Počas otváracích hodín

3. MIESTO PLNENIA

Miestom plnenia je prevádzka Objednávateľa „Krytá plaváreň Štiavničky v Banskej Bystrici“.

4. KATEGORIZÁCIA CHÝB

- a) **kritická chyba** je chyba, majúca taký vplyv, že podstatné časti funkcionality sú u Objednávateľa nepoužiteľné pre zabezpečenie činností a Objednávateľ nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou aplikácie; jej nahlásenie je telefonicky a následne e-mailom
- b) **hlavná chyba** je chyba, ktorá má na spôsob používania programového vybavenia, opísaný v programovej dokumentácii, taký vplyv, ktorý neumožňuje jeho opísané používanie bez použitia iných technologických a metodických postupov; jej nahlásenie je telefonicky a následne e-mailom
- c) **drobná chyba** je chyba, ktorá neovplyvňuje spôsob používania programového vybavenia, opísaný v programovej dokumentácii z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti; jej nahlásenie je e-mailom

5. POVINNOSTI DODÁVATEĽA

Dodávateľ sa zaväzuje prípadné chyby odstrániť v najkratšom technicky možnom čase od prijatia požiadavky Objednávateľa, pričom odstránenie vady bude riešiť dodávateľ nasledovným spôsobom:

- a) **kritickú chybu** začne odstraňovať najneskôr do 4 hodín od nahlásenia počas dohodnutého servisného pokrytia; chybu odstráni v lehote najneskôr do 48 hodín od nahlásenia chyby;
- b) **hlavnú chybu** začne odstraňovať najneskôr do 2 pracovných dní od nahlásenia; chybu odstráni v lehote najneskôr do 6 pracovných dní od nahlásenia chyby;
- c) **drobnú chybu** začne odstraňovať najneskôr do 5 pracovných dní od nahlásenia; chybu odstráni v lehote najneskôr 14 pracovných dní od nahlásenia chyby.

Dodávateľ sa ďalej zaväzuje Objednávateľovi poskytovať nasledovné služby:

- a) bezplatné konzultácie v rozsahu 6 hodín ročne, pričom termíny, miesta, témy a predpokladaný rozsah konzultácií budú určené vždy po vzájomnej dohode zmluvných strán a podľa potreby, a to vždy minimálne 3 pracovné dni vopred,
- b) poradenskú telefonickú podporu ("hot-line") v čase dohodnutého servisného pokrytia.

6. VÝLUKY Z PREDMETU ZMLUVY

Povinnosti dodávateľa nezahŕňajú opravy technických prostriedkov Objednávateľa nedodaných dodávateľom ako aj opravy väd, ktoré boli spôsobené:

- a) úmyselne alebo nedbanlivosťou používateľov;
- b) neodbornou obsluhou používateľov;
- c) nepovolenými a nesprávnymi postupmi používateľov;
- d) potrebou výmeny alebo doplnením spotrebného materiálu, napr. batérie, médiá pre tlač, tonery;
- e) vzniknuté zadaním nesprávnych údajov a parametrov alebo zasahovaním do údajov iným spôsobom ako funkciami, na ktoré sú jednotliví používatelia oprávnení;
- f) vírusmi, výpadkami energie, ktoré boli spôsobené zavinením konaním používateľov.

Služby tohto druhu môžu byť poskytnuté za úhradu podľa štandardného cenníka služieb dodávateľa, platného v čase poskytnutia služby, ktorý je dostupný na vyžiadanie. Dodávateľ berie na vedomie, že každé takéto konanie používateľov musí byť z jeho strany jednoznačne preukázané.

V prípade požiadavky na opravy chýb uvedených vo výlukách predmetu zmluvy je dodávateľ povinný predložiť Objednávateľovi cenovú ponuku a Objednávateľ je povinný uhradiť dodávateľovi odsúhlasené náklady spojené s odstránením chyby.

7. NEOPRÁVNENÝ SERVISNÝ ZÁSAH

Za neoprávnený servisný zásah sa považuje:

- a) servisný zásah na mieste, pri ktorom technik dodávateľa dospel k záveru, že sa naň podmienky predmetu zmluvy nevzťahujú, a Objednávateľ nepristúpi na objednávku servisného zásahu,
- b) servisný zásah na mieste, pri ktorom sa zistí, že chyba má príčinu mimo APV,
- c) ak sa chyba pri servisnom zásahu na mieste neprejaví a ani diagnostika žiadnu vadu neobjaví, alebo
- d) ak Objednávateľ neposkytne súčinnosť po dobu presahujúcu 3 hodiny.

Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť za každý neoprávnený servisný zásah 50 € bez DPH na základe faktúry Dodávateľa.

V Banskej Bystrici,~~2.1.12.2018~~.....2018

V Banskej Bystrici,~~2.1.12.2018~~.....2018

Za Objednávateľa

Za Dodávateľa

.....
MBB a.s.
Ing. Dušan Argaláš
predseda predstavenstva

.....
Surf Point, a.s.
Ing. Milan Tomaník
predseda predstavenstva

.....
MBB a.s.
JUDr. Juraj Džmura
člen predstavenstva