

# SERVISNÁ ZMLUVA

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

## Zmluvné strany

Odberateľ:

**Komunálne služby Mesta Ružomberok**

so sídlom: Nám. A. Hlinku 1, 034 01 Ružomberok

IČO: 52113043

DIČ: 2120903609

Zastúpená: Ing. Jozef Bašary

(ďalej aj „odberateľ“)

a

Dodávateľ:

**NANCY, s.r.o.**

so sídlom: I. Houdeka 1876/50, 034 01 Ružomberok

IČO: 36680729

DIČ: 2022262000

Zapísaná v Obchodnom registri SR Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č.: 18066/L

Zastúpená: Ing. Juraj Baláž

(ďalej aj „dodávateľ“)

## Článok I.

### Predmet zmluvy

1. Dodávateľ sa touto zmluvou zaväzuje poskytovať odberateľovi servisné služby pre softvér, ktorý je uvedený v bode 2 tohto článku a je legálne nadobudnutým majetkom odberateľa.
2. Servisnými službami sa rozumie: pravidelná údržba, servisné zásahy v prípade výskytu poruchy, inštalácia a konzultačné služby k softvéru WinIBEU a WinPAM od spoločnosti IVEs – organizácia pre informatiku verejnej správy, ktoré sú nainštalované na pracovných staniciach personalistiky a účtovníctva u odberateľa.
3. Pravidelnú údržbu dodávateľ alebo jeho subdodávateľ vykonáva podľa potreby, no vždy minimálne 1-krát za mesiac priamo v sídle odberateľa, alebo prostredníctvom vzdialeného prístupu. Pravidelná údržba pozostáva z kontroly nastavenia aktualizácie softvérových produktov uvedených v bode 2 tohto článku a jej nastavenie podľa potreby, kontrolu ich funkčnosti, aktualizácie, nastavenie a kontrolu zálohovania, optimalizáciu a ďalšie súvisiace úkony potrebné pre správne fungovanie týchto softvérov. Pod pravidelnú údržbu spadá aj poradenská a konzultačná činnosť súvisiaca s predmetom zmluvy.
4. Servisným zásahom sa rozumie akýkoľvek výjazd servisného technika dodávateľa alebo jeho subdodávateľa k odberateľovi, alebo servisný zásah prostredníctvom vzdialeného prístupu

z ľubovoľného miesta, za účelom odstránenia vzniknutej poruchy na zariadeniach alebo programovom vybavení odberateľa, diagnostika a odstránenie samotnej poruchy.

5. V prípade, že sa jedná o poruchu hardvéru, môže dodávateľ na základe písomnej, alebo ústnej objednávky odberateľa zabezpečiť jeho opravu v autorizovanom servise, alebo u pôvodného dodávateľa pokazeného komponentu, či výrobcom doporučeného autorizovaného servisného strediska. Náklady na opravu pokazeného komponentu hradí v plnej výške odberateľ. V prípade vzniku dodatočných nákladov pri oprave pokazeného komponentu, ktorý si odberateľ zabezpečil u iného dodávateľa či tretej osoby, je odberateľ povinný dodávateľovi uhradiť tieto v plnej výške.
6. V prípade, že sa jedná o poruchu softvéru ktorý nie je predmetom tejto zmluvy ale priamo či nepriamo súvisí s fungovaním tohto softvéru (napr. operačný systém), môže dodávateľ na základe objednávky odberateľa zabezpečiť jeho opravu v rámci čerpania doby a rozsahu dohodnutých servisných služieb podľa bodu 1 článku II tejto servisnej zmluvy. V prípade, že takáto oprava nie je v schopnostiach dodávateľa, je odberateľ povinný si zabezpečiť takúto opravu na vlastné náklady v inom servisnom stredisku u iného dodávateľa.
7. V prípade, že sa jedná o poruchu softvéru ktorý nesúvisí s fungovaním softvéru uvedenom v bode 2 tohto článku a nie je predmetom tejto zmluvy, môže dodávateľ na základe objednávky odberateľa zabezpečiť jeho opravu. Doba opravy tejto poruchy je však nad rámec dohodnutých servisných služieb a odberateľ je povinný dodávateľovi uhradiť ju v plnej výške. V prípade takejto poruchy dodávateľ vypracuje pre odberateľa cenovú kalkuláciu za požadovanú opravu na základe ktorej sa odberateľ rozhodne, či na servis využije dodávateľa alebo nie.
8. Inštaláciou sa rozumie práca dodávateľa alebo jeho subdodávateľa za účelom inštalácie a konfigurácie nových produktov (hardvér a/alebo softvér), nových technológií a aktualizácia existujúcich produktov na novšie verzie (hardvér a/alebo softvér) na základe objednávky odberateľa.
9. Dodávateľ môže na základe vlastného odborného posúdenia vykonávať servisné služby aj v rámci ostatného programového vybavenia odberateľa na pracovných staniciach, na ktorých je nainštalovaný softvér opísaný v bode 2 tohto článku v prípade, že je to potrebné k správne fungovaniu tohto softvéru, alebo v rámci prevencie pred možnosťou vzniku porúch či obmedzenia jeho správnej činnosti. Dodávateľ je taktiež oprávnený vykonávať servisné služby aj za účelom vylepšenia softvérovej konfigurácie a vybavenia pracovnej stanice odberateľa legálne nadobudnutým softvérom, ktorý nie je predmetom tejto zmluvy.
10. V prípade, že má odberateľ v rámci užívania softvéru, ktorý je uvedený v bode 2 tohto článku, zmluvne zabezpečené služby treťou osobou, je táto rovnako povinná dodržiavať všetky podmienky ustanovujúce touto zmluvou a to aj v prípade, ak je tento softvér prevádzkovaný na hardvérovom a softvérovom vybavení tretej osoby. Obstarávateľ je povinný oboznámiť všetky dotknuté osoby s podmienkami vyplývajúcimi z tejto zmluvy a tieto osoby sú povinné sa touto zmluvou riadiť a podmienky tejto zmluvy rešpektovať.

## **Článok II.**

### **Rozsah, cena, termíny plnenia a platobné podmienky**

1. Dohodnutý rozsah servisných služieb je max. 5 hodín za mesiac.
2. Zmluvné strany sa dohodli na paušálnej odmene v celkovej výške 50,- Eur (slovom päťdesiat eur) za každý, už aj začatý, kalendárny mesiac poskytovania servisných služieb podľa tejto zmluvy.
3. Dodávateľ je povinný poskytovať svoje služby v zmysle tejto zmluvy v pracovné dni od 8:00 – 16:00.
4. Odberateľ je oprávnený požadovať plnenie zmluvy len vo vyššie uvedených časoch. Mimo uvedenú dobu len v naliehavých prípadoch, vždy po vzájomnej dohode s dodávateľom.
5. Servisné služby presahujúce dohodnutý rozsah alebo charakter vykonaných prác je odberateľ povinný dodávateľovi uhradiť v plnej výške. Dodávateľ vypracuje pre odberateľa cenovú kalkuláciu

za požadované práce či materiál, na základe ktorej sa odberateľ rozhodne, či na požadované servisné služby využije dodávateľa alebo nie.

6. Úhrada paušálnej odmeny bude vykonaná na základe faktúry, ktorá bude vystavovaná štvrťročne dodávateľom po dobu platnosti zmluvy. Fakturácia ostatných objednaných úkonov bude realizovaná okamžite po ich vykonaní, nezávisle od paušálnej štvrťročnej fakturácie. Všetky faktúry budú vystavené so 14 dňovou splatnosťou.

### **Článok III.**

#### **Práva a povinnosti dodávateľa**

1. Dodávateľ je povinný vykonávať u odberateľa odborné práce stanovené predmetom tejto zmluvy v článku I bod 2.
2. Dodávateľ zodpovedá za kvalitu a odbornú správnosť vykonania servisných služieb.
3. Dodávateľ je povinný vynaložiť maximálne možné úsilie a dostupné prostriedky na skoré odstránenie vzniknutej poruchy.
4. Dodávateľ je oprávnený pre lepšie fungovanie či bezpečnosť spracovávaných údajov prostredníctvom softvéru ktorý je predmetom tejto servisnej zmluvy, tieto umiestniť na zabezpečené externé úložisko, alebo prevádzkovať tento softvér formou klient – server (tenký klient). Dodávateľ je tiež oprávnený ukladať zálohy obsahu softvéru na vlastné zabezpečené dátové úložiská.
5. Dodávateľ nezodpovedá za prípady, vzniknuté škody a straty kde poruchu alebo nefunkčnosť spôsobil neodborný zásah alebo neznalosť odberateľa alebo tretej osoby, pri obsluhu výpočtovej techniky alebo programového vybavenia, či v prípadoch ak predmetné zariadenie nebolo používané na účel určený výrobcom doporučeným spôsobom a vo výrobcom doporučených podmienkach.
6. Dodávateľ tiež nezodpovedá za vzniknuté škody a straty spôsobené účinkom počítačového vírusu a to ani v prípade keď je na konkrétnom počítači inštalovaný antivírusový softvér s aktuálnym dátovým súborom, či prípady kde poruchu alebo nefunkčnosť spôsobila vyššia moc alebo pôsobenie tretích strán (výpadok elektrickej energie, elektrické prepätie, porucha z dôvodu opotrebovania, technického a morálneho zastaňania, povodeň, požiar, zemetrasenie, vojnové udalosti, štrajky, revolúcie a pod.).

### **Článok IV.**

#### **Práva a povinnosti odberateľa**

1. Odberateľ je oprávnený hlásiť požiadavky na servisný zásah dodávateľovi osobne, telefonicky na číslo alebo elektronicky na e-mailovú adresu či iným vhodným dodávateľa zastihnuteľným spôsobom.
2. Odberateľ je povinný dodávateľovi poskytnúť potrebnú súčinnosť pri plnení predmetu zmluvy a povinný umožniť prístup k softvéru, ktorý je predmetom tejto zmluvy a to buď fyzicky na pracovisku odberateľa, alebo vzdialenou správou.
3. Odberateľ má právo kontrolovať pracovníkov dodávateľa pri činnostiach v rámci plnenia predmetu zmluvy vykonávaných v priestoroch odberateľa.
4. Odberateľ je povinný uhradiť v prípade nedodržania splatnosti faktúr zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z fakturovanej čiastky za každý kalendárny deň omeškania.
5. Odberateľ nie je oprávnený svojvoľne zasahovať do softvérovej a hardvérovej konfigurácie pracovných staníc na ktorých je prevádzkovaný softvér ktorý je predmetom tejto zmluvy, bez predchádzajúcej konzultácie s dodávateľom. V prípade potreby inštalácie produktu tretej strany (hardvér a/alebo softvér) je odberateľ povinný v dostatočnom predstihu informovať dodávateľa o tomto zámere a ak si to situácia vyžaduje, prizvať pracovníka dodávateľa k inštalácii.

**Článok V.**  
**Ochrana údajov a mlčanlivosť**

1. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré sa počas vykonávania predmetu zmluvy dozvedeli, a to počas trvania tejto zmluvy, ako aj desať rokov po skončení zmluvného vzťahu.
2. Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch používateľov a zákazníkov odberateľa, ak by sa ich mal možnosť dozvedieť, v zmysle zákona č. 18/2018 z.z. o Ochrane osobných údajov v znení neskorších noviel a predpisov a v zmysle nariadenia Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov General Data Protection Regulation (ďalej len „GDPR“).
3. Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých faktoch týkajúcich sa informačných technológií odberateľa a jeho obchodných záležitostiach. V prípade, ak dostal dodávateľ od odberateľa súhlas pre diaľkovú konfiguráciu zariadení odberateľa, je dodávateľ povinný držať v tajnosti všetky údaje slúžiace pre prístup do počítačovej siete odberateľa a chrániť ich proti zneužitiu.

**Článok VI.**  
**Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Vypovedať zmluvu môže ktorákoľvek zo zmluvných strán bez udania dôvodu písomne.
3. Vypovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede.
4. Zmluvné strany môžu od zmluvy odstúpiť v prípade závažného porušenia zmluvných povinností druhou stranou. Odstúpeniu od zmluvy musí predchádzať písomná výzva na plnenie zmluvných povinností. Od Zmluvy možno odstúpiť písomným oznámením, ak v lehote troch dní od doručenia písomnej výzvy nedôjde k plneniu zmluvných povinností obsiahnutých vo výzve.
5. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých každá strana obdrží po jednom rovnopise.
6. Zmluvné strany sú viazané prejavmi svojej vôle urobenými v tejto zmluve a vyhlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená, že majú právo zaväzovať sa v súlade s touto zmluvou. Zmluva vyjadruje ich slobodný a vážny úmysel, súhlasia s jej obsahom a zmluvné prejavy sú im dostatočne zrozumiteľné a určité a túto na znak súhlasu slobodne, vážne, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok vlastnoručne podpisujú.
7. Zmeny a doplnky tejto zmluvy sú možné len písomnou formou po podpísaní obidvoma zmluvnými stranami.
8. Právne vzťahy neupravené touto zmluvou z nej vyplývajúce sa riadia príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka.
9. Zmluva nadobúda účinnosť dňom 1. 9. 2024.....

V Ružomberku dňa 20.08.2024

ICO 52112043  
Ing. Jozef Bašary  
odberateľ

Ing. Juraj Baláž  
dodávateľ