

Zmluva o poskytovaní služieb č. 202/2022

uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

m e d z i :

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **BIOMETRIC spol. s r.o.**
Sídlo: Rovnianska 2, 851 02 Bratislava
Zastúpená: Ing. Vladimír GALAJDA - konateľ spoločnosti
IČO: 43 874 801
IČ DPH: SK2022498731
Banka: FIO banka, a. s. pobočka zahraničnej banky
IBAN: SK3683300000002900250266

zapísaný v OR OS Bratislava I, Oddiel Sro, vložka č. 49662/B

(ďalej len „poskytovateľ“)

Používateľ:

Obchodné meno: **mestská časť Bratislava-Staré Mesto**
Sídlo: Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava
Zastúpená: Ing. arch. Zuzana Aufrichtová, starostka mestskej časti
IČO: 00 603 147
IČ DPH: SK2020804170

(ďalej len „používateľ“)

I

ÚČEL A POVAHA ZMLUVY

Táto zmluva sa uzatvára podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka ako „nepomenovaná zmluva.“

Účelom tejto zmluvy je upraviť vzájomné vzťahy pri poskytovaní **servisných, softvérových a cloudových služieb** (ďalej len „zmluva“).

II

PREDMET ZMLUVY

2.1. Predmetom zmluvy je: **Závazok poskytovateľa** v priebehu účinnosti zmluvy poskytovať používateľovi ním objednané **servisné, softvérové a cloudové služby** (ďalej len „služby“), a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok dohodnutých touto zmluvou a **záväzok používateľa** služby riadne používať a platiť za ne poskytovateľovi odplatu vo výške, spôsobom a za podmienok dohodnutých touto zmluvou v článku III.

Softvérová licencia: dochádzkový systém APW 350 zamestnancov, 35 užívateľia, modul PRISTUP, NAVSTAVA.

2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť, rešpektujúc podmienky dohodnuté v tejto zmluve. Ďalej sa zaväzuje poskytovať

tieto služby riadne, včas, bez vád, s potrebnou odbornou starostlivosťou a tomu zodpovedajúcou kvalitou podľa platných zákonov. **Rozsah a podmienky služieb sú uvedené v prílohe č. 1, č. 2 a č. 3 tejto zmluvy.**

- 2.3. Zmluvné strany si dohodli navzájom **nevýhradné** poskytovanie služieb. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať služby aj pre iných používateľov, a rovnako je používateľ oprávnený v rozsahu predmetu zmluvy využívať aj služby iných poskytovateľov.

III CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY ZA SLUŽBY

- 3.1. Cena služieb je stanovená dohodou zmluvných strán.
- 3.2. Cena za poskytnuté **servisné, softvérové a cloudové služby** predstavuje sumu 7.146,00 EUR + DPH za prvých 36 mesiacov používania (t. j. za prvých 36 mesiacov odo dňa prevzatia diela podľa čl. V ods. 3 Zmluvy o dielo č. 201/2022 uzavretej medzi poskytovateľom a používateľom). V tejto cene je zahrnutá zľava 22,5%, ktorú dal poskytovateľ používateľovi pri viazanosti na 36 mesiacov.
- 3.3. Platba za služby za prvých 36 mesiacov bude fakturovaná poskytovateľom **vo faktúre na základe Zmluvy o dielo č. 201/2022 uzatvorenej medzi poskytovateľom a používateľom.**
- 3.4. Cena za poskytnuté **servisné, softvérové a cloudové služby** po uplynutí prvých 36 mesiacov predstavuje sumu **256,00 EUR + DPH** za 1 mesiac používania, t. j. sumu **3.072 EUR bez DPH / 3.686,40 EUR s DPH za rok.**
- 3.5. Platba za služby po uplynutí prvých 36 mesiacov bude fakturovaná poskytovateľom **raz ročne so splatnosťou do 30 dní odo dňa doručenia faktúry.**
- 3.6. Cenu za služby je možné meniť pri rozšírení licencie len vzájomnou dohodou zmluvných strán, formou písomných dodatkov k Zmluve odsúhlasených a podpísaných oboma Zmluvnými stranami.
- 3.7. Poskytovateľom vystavená faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle príslušných právnych predpisov. Email pre zasielanie elektronických faktúr: faktury@stare mesto.sk.
- 3.8. V prípade, že používateľ vypovie zmluvu v priebehu fakturačného obdobia, má nárok na vrátenie alikvotnej čiastky za nespotrebované služby do konca fakturačného obdobia. V prípade vypovedania zmluvy používateľom počas prvých 36 mesiacov je používateľ povinný doplatiť poskytovateľovi poskytnutú zľavu za dobu trvania zmluvného vzťahu.

IV DOBA TRVANIA ZMLUVY

- 4.1. Zmluva sa uzatvára na dobu **neurčitú.**

V SANKCIA A PENÁLE

- 5.1. V prípade omeškania používateľa s úhradou akejkoľvek platby alebo jej časti, je poskytovateľ oprávnený uplatňovať voči používateľovi úrok z omeškania v dohodnutej výške 0,05 % denne z dlžnej sumy vrátane DPH, a to počnúc prvým dňom omeškania až do zaplatenia. Týmto nie je dotknutý prípadný nárok poskytovateľa na náhradu škody voči používateľovi.
- 5.2. Poskytovateľ je oprávnený k prerušeniu poskytovaných služieb, pokiaľ používateľ bude v omeškaní s úhradou za poskytnuté služby viac ako 15 kalendárnych dní od ich splatnosti. V tomto prípade poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním služieb.
- 5.3. V prípade omeškania poskytovateľa s riadnym a včasným plnením povinností pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy, vzniká používateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty v dohodnutej výške 0,05 % denne z mesačnej ceny služieb s DPH, a to počnúc prvým dňom omeškania až do dňa riadneho splnenia povinností. Týmto nie je dotknutý prípadný nárok používateľa na náhradu škody voči poskytovateľovi.

VI OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky ustanovenia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ustanovenia zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Povinnosť poskytovateľa ochraňovať osobné údaje nie je časovo obmedzená.
- 6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že osobné údaje, ktoré mu budú poskytnuté môže spracovať alebo použiť len spôsobom, ktorý je v súlade so zmluvou a len v rozsahu, ktorý je nevyhnutý na dosiahnutie jej účelu. Poskytovateľ je povinný bezodkladne po naplnení účelu spracovania predmetných osobných údajov, najneskôr však po zániku zmluvy, ukončiť ich spracovanie a osobné údaje zlikvidovať.
- 6.3. Poskytovateľ je povinný vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby povinnosti uvedené v tomto článku plnili aj všetky osoby na strane poskytovateľa, podieľajúce sa na plnení predmetu zmluvy.

VII OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 7.1. Poskytovateľ je povinný v rámci plnenia predmetu zmluvy dodržiavať povinnosť mlčanlivosti o všetkých zistených skutočnostiach a dátach používateľa, a to aj po skončení zmluvného vzťahu. Poskytovateľ je povinný zaviazat' mlčanlivosťou svojich zamestnancov a ostatné osoby, ktoré konajú v jeho mene a ktoré prídu do styku so skutočnosťami a dátami používateľa.
- 7.2. Poskytovateľ je povinný primerane chrániť zariadenia a dáta používateľa, ktoré mu boli zverené pred ich odcudzením alebo zneužitím.
- 7.3. Poskytovateľ je povinný plniť si všetky povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 7.4. V prípade porušenia povinností podľa článku VI a článku VII ods. 7.1., 7.2. a 7.3. tejto zmluvy, je poskytovateľ plne zodpovedný za škody, ktoré svojim konaním spôsobí používateľovi s poukazom na príslušné všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým na zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákon č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon, zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

VIII UKONČENIE ZMLUVY

- 8.1. Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť zmluvu :
 - dohodou zmluvných strán
 - jednostranným odstúpením v prípade opakovaného porušovania ustanovení tejto zmluvy jednou zo zmluvných strán. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane.
- 8.2. Používateľ je oprávnený ukončiť zmluvu výpoveďou s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca od doručenia druhej zmluvnej strane.
- 8.3. Ukončením zmluvného vzťahu nie je dotknuté právo na náhradu spôsobenej škody.

IX ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1. Vzťahy zmluvných strán založené touto zmluvou, ak ich zmluva výslovne neupravuje, sa riadia slovenskými právnymi predpismi, najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 9.2. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za nedodržanie zmluvných ustanovení, alebo omeškanie spôsobené pri plnení jej povinností z dôvodu vyššej moci.
- 9.3. Zmluva môže byť zmenená na základe dohody zmluvných strán výlučne písomne, formou dodatku očíslovaného podľa poradia.
- 9.4. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, ich vôľa je slobodná a vážna, prejav vôle je dostatočne zrozumiteľný a určitý, zmluvná voľnosť nie je obmedzená a právny úkon je urobený v predpísanej forme. Zmluvné strany si zmluvu prečítali a bez výhrad súhlasia s jej ustanoveniami.
- 9.5. Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, pričom používateľ obdrží dve vyhotovenia zmluvy a poskytovateľ jedno vyhotovenie zmluvy.
- 9.6. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky v zmysle ust. § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v spojení s ust. § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií).

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa..

Používateľ:

BIOMETRIC, spol. s r. o.
Ing. Vladimír GALAJDA
konateľ spoločnosti

mestská časť Bratislava-Staré Mesto
Ing. arch. Zuzana Aufrichtová
starostka mestskej časti

Príloha č.1: Technická špecifikácia služieb

1. Definovanie pojmov

Aplikačné programové vybavenie informačného systému AttendanceProW (ďalej aj „APV“) je dielo vytvorené poskytovateľom na základe iného zmluvného vzťahu na to, aby informačný systém poskytoval požadované funkcie.

Servisný zásah

Činnosť servisného technika vedúca k vyriešeniu požiadavky používateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v zmluve.

Formy servisného zásahu: telefonická podpora, podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, vzdialená správa, fyzický výjazd servisného technika (ON-SITE).

a) Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov

Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov zahŕňa počtom neobmedzenú asistenciu pri riešení problémov zariadení a pokrytých servisným programom. Telefonická podpora bude poskytnutá v pracovných dňoch pondelok - piatok od 8,00 do 16,30hod. (okrem štátom uznaných sviatkov).

b) Vzdialená správa

Prístup do IT systému používateľa formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov (VPN, IPsec, VNC, RD, Teamviewer, ...) za účelom kontroly a správy IT prostredia ako aj riešenia požiadaviek používateľa. Používateľ zabezpečí technické prostriedky a konfiguráciu svojho IT prostredia v rozsahu potrebnom pre vzdialenú správu.

c) ON-SITE

On-site support označuje servisné práce vykonávané priamo u používateľa. Servisný zásah sa vykonáva len v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom. V ostatných prípadoch sa servisný zásah vykonáva na základe objednávky používateľa a býva spoplatnený podľa aktuálneho cenníka prác alebo podľa platnej servisnej zmluvy uzatvorenej medzi poskytovateľom a používateľom.

Dostupnosť podpory

Časový rámec v ktorom je služba dostupná pre používateľa.

Požiadavka

Požiadavka klienta na prevedenie zmeny, či opravy. Požiadavky sa primárne zadávajú do Client Help Desku: www.biometric.sk/hlasenie-poruchy.

Prístup do helpdesku obdrží klient pri odovzdaní Diela.

Odozva na požiadavku (RESPONSE)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky používateľom po reakciu poskytovateľa. Znamená, že poskytovateľ registruje žiadosť používateľa a začína pracovať na jej riešení. V prípade úrovne ON-SITE je služba poskytovaná v mieste plnenia u používateľa definovanom v zmluve.

Vyriešenie požiadavky (FIX)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky používateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia.

Spôsoby vyriešenia požiadavky: odstránenie HW závady formou opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia, konfigurácia zariadenia, aktualizácia programového kódu, konzultácia alebo zapožičanie náhradného riešenia s cieľom dosiahnutia HW funkčnosti na úrovni pred vznikom závady a v rozsahu definovanom v Zmluve.

Odstránenie hardwarovej závady zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného vybavenia, pokiaľ nie je samostatne definované v zmluve.

Komunikačný protokol (KP)

Je elektronický dokument, ktorým používateľ oznamuje poskytovateľovi poruchu diela.

Kategorizácia väd

Kritická vada

„**Kritická vada – kategória A**“ softvér nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradné riešenie alebo existuje náhradné riešenie ktoré nie je akceptovateľné používateľom pre negatívny dopad na činnosť používateľa (napríklad nedostupnosť 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov používateľa).

Závažná vada

„**Závažná vada – kategória B**“ softvér je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradné riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní používateľovu činnosť alebo prevádzku (napríklad nedostupnosť menej ako 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov používateľa).

Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému.

Bežná vada

„**Bežná vada - kategória C**“ softvér je použiteľný, avšak je to vada komplikujúca prácu užívateľom hardvéru a znemožňujúca plnohodnotné využitie tohto hardvéru. Náhradné riešenie existuje a je akceptované používateľom.

Závažnosť chyby (Prioritu P1-P3) musí jednoznačne určiť používateľ v hlásení chyby poskytovateľovi služby.

Nahlásenie požiadavky

Oznámenie požiadavky používateľa poskytovateľovi na poskytnutie plnenia. Uplatnenie si úrovne služby definovanej v zmluve je podmienené nahlásením požiadavky používateľom výhradne formou a spôsobom určeným v zmluve.

V prípade, ak požiadavka čaká na odozvu od používateľa (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na prístup do siete používateľa alebo na inú súčinnosť používateľa), tento čas sa nepočíta do času plnenia.

V prípade, ak používateľ požaduje pre vstup do svojich priestorov absolvovanie BOZP školenia alebo obdobné školenie čas vyriešenia požiadavky sa predlžuje o čas strávený týmto školením.

2. Obsah služby

2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že používateľovi bude pri prevádzke Informačného systému AttendanceProW - Dochádzkový systém poskytovať tieto služby:

- a) opravy väd aplikačného programového vybavenia IS,
- b) úpravy aplikačného programového vybavenia IS v súvislosti so zmenou legislatívy,
- c) prevádzkovanie help-desku pre IS,
- d) migrácia databázy na iné PC,
- e) úpravy aplikačného programového vybavenia IS,
- f) ostatné služby (následné a doplňujúce školenie, inštalácia,...),

Podrobnejšie určenie poskytovaných služieb je uvedené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

2.2. V cene je zahrnuté :

- 2.2.1. Garantovaná doba odozvy na požiadavku (RESPONSE) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.
- 2.2.2. Garantovanú dobu vyriešenia požiadavky (FIX) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.
- 2.2.3. Poskytovanie služieb z bodov a) až c) článku 2.1.
- 2.2.4. Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi pre používateľa.

2.3. V cene nie je zahrnuté:

- 2.3.1. Poskytovanie služieb bodov d) až f) článku 2.1.

3. Miesto plnenia

3.1. Prevádzka poskytovateľa: BIOMETRIC, spol. s r. o., Trnavská cesta 84, 821 02 Bratislava

3.2. Sídlo používateľa: Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava

3.3. Externé prevádzky používateľa :

- Staromestské centrum kultúry a vzdelávania - Ventúrska 9 (Zichyho palác), Bratislava;
- Staromestské centrum kultúry a vzdelávania - Štefániková 25 (Pistoriho palác), Bratislava;
- Staromestské centrum kultúry a vzdelávania - Školská 14, Bratislava;
- Staromestské centrum kultúry a vzdelávania - Františkánske nám. 7, Bratislava;
- Staromestské centrum kultúry a vzdelávania - Gaštanová 19, Bratislava;
- Útvar miestneho kontrolóra - Kýčerského 8, Bratislava;
- Zariadenie starostlivosti o deti do 3 rokov veku dieťaťa - Čajkovského 2, Bratislava;
- Zariadenie starostlivosti o deti do 3 rokov veku dieťaťa - Záhrebská 9, Bratislava;
- Archív MČ Bratislava-Staré Mesto Čajkovského 4a, Bratislava

4. Modul, doba nahlásenia a spôsob kontaktu

Program	Model	Nahlásenie	Kontakt
PREMIUM	5 x 8	Po - Pia 08:00 - 16:30	Helpdesk + telefon + tw

Reakčné doby podľa kategórie väd

Program	Kategória	RESPONSE	FIX
PREMIUM	A	4 pracovných hodín	8 pracovných hodín
	B	1 pracovný deň	3 pracovné dni
	C	2 pracovné dni	5 pracovných dní

5. Nahlasovanie

- telefonicky na čísle +02/210 254 60 - počas prac. dní v čase 8:00 - 16:30
- mailom na adrese podpora@biometric.sk
- prostredníctvom HELPDESK formuláru na <http://www.biometric.sk/hlasenie-poruchy>

Požiadavky musia byť hlásené súčasne telefonicky aj prostredníctvom HELPDESK formuláru. V opačnom prípade nie je poskytovateľ povinný na požiadavku používateľa zareagovať a nie je zodpovedný za prípadnú škodu, ktorá používateľovi v tejto súvislosti vznikla, resp. mohla vzniknúť.

Hlásenie požiadavky zo strany používateľa musí obsahovať:

- dátum a čas hlásenia (automaticky sa prideľuje)
- určenie priority požiadavky
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby používateľa
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu v prípade ak nie je možné vykonať servisný zásah ON-SITE
- meno a kontakt nahlasovateľa

6. Súčinnosť používateľa

- 6.1. Používateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
- 6.1.1. poskytne súčinnosť potrebnú pre vykonanie odovzdávacích testov úprav APV,
 - 6.1.2. zabezpečí riadnu činnosť projektového manažéra používateľa,
 - 6.1.3. zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.
- 6.2. Používateľ sa zaväzuje, že poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV, ako aj prílohách k tejto zmluve.
- 6.3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený preto, že používateľ mu z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol povinnú súčinnosť podľa tejto zmluvy, alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV. Lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

7. Spôsob poskytovania služieb

- 7.1. Projektovým manažérom používateľa bude: **Peter Špuler**
Projektový manažér používateľa bude oprávnený na to, aby v mene používateľa najmä:
- 7.1.1. predkladal návrhy na úpravy APV,
 - 7.1.2. vyjednával podmienky realizácie úprav APV,
 - 7.1.3. potvrdzoval výkazy prác,
 - 7.1.4. zabezpečoval poskytovanie súčinnosti objednávateľa
 - 7.1.5. podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.
- 7.2. Projektovým manažérom poskytovateľa bude: **Juraj Némethy**
Projektový manažér poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene poskytovateľa najmä:
- 7.2.1. vypracovával stanoviská k návrhom používateľa na úpravy APV,
 - 7.2.2. vyjednával podmienky realizácie úprav APV,
 - 7.2.3. podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.
- 7.3. Opravy chýb APV budú vykonávané podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 7.4. Úpravy APV budú vykonávané na základe návrhov, ktoré projektový manažér používateľa predloží projektovému manažérovi poskytovateľa. Ku každému návrhu na úpravu APV vypracuje projektový manažér poskytovateľa najneskôr do 5 pracovných dní od jeho predloženia stanovisko, v ktorom uvedie:
- 7.3.1. či navrhovanú úpravu APV považuje za realizovateľnú,
 - 7.3.2. počet človekodní, ktoré si realizácia navrhovanej úpravy APV vyžaduje, či sa jedná o úpravu APV väčšieho rozsahu (úprava vyžaduje min. 5 človekodní).
- 7.5. Pri úpravách APV, ktoré podľa stanoviska projektového manažéra poskytovateľa budú realizovateľné ako úpravy APV väčšieho rozsahu, projektoví manažéri dohodnú podmienky realizácie navrhovanej úpravy.
- Práce vykonané podľa bodu č. 7.4. a 7.5. tejto zmluvy podliehajú spoplatneniu podľa prílohy č. 3 - cenník prác a služieb tejto zmluvy.**
- 7.6. Služby budú poskytované osobne, resp. cez vzdialenú podporu.
- 7.7. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 7.8. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa jej písomného oznámenia.

Za poskytovateľa kontakt pre nahlasovanie porúch:

Meno: BIOMETRIC, spol. s r. o. , servisné stredisko

Telefónne číslo: 02/210 254 60

Mail: podpora@biometric.sk



8. Záruky

8.1. Záruka na vykonané práce: 90 dní

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Poskytovateľ:

Používateľ:

BIOMETRIC, spol. s r. o.
Ing. Vladimír GALAJDA
konateľ spoločnosti

mestská časť Bratislava-Staré Mesto
Ing. arch. Zuzana Aufrichtová
starostka mestskej časti



Príloha č. 2: Podrobné určenie poskytovaných služieb v rámci paušálu.

1. V servisných poplatkoch za APV má používateľ zahrnuté:
 - a) vývoj a dodávku nových verzií APV:
 - z titulu legislatívnych zmien,
 - pri prechode na vyššiu verziu Produktu, pod ktorým je APV vyvinuté (zmeny verzií operačného systému, zmeny verzií databázového systému),
 - b) pohotovosť poskytovateľa k poskytovaniu služieb v rámci prevádzkovania APV,
 - c) vzdialenú podporu pri zabezpečovaní prevádzky APV (telefón, fax, e-mail).
2. Poskytovateľ sa zaväzuje pravidelne poskytovať upgrade dodaného APV.
3. Úpravy aplikačného programového vybavenia vyplývajúce z najčastejších a opakujúcich sa požiadaviek klientov, ktoré sú integrované v procese vylepšovania programu v podobe doplnení funkcionality prípadne nových rozhraní programu.
4. Pokiaľ poskytovateľ nie je schopný úplne odstrániť chybu ihneď, zabezpečí prevádzku systému, po vzájomnej dohode, náhradným spôsobom, pričom môže dôjsť na dohodnutú dobu ku kvalitatívnym a kvantitatívnym obmedzeniam.
5. Poskytovateľ na mieste zásahu popíše všetky skutočnosti a činnosti súvisiace so zásahom do Protokolu, ktoré podpíšu zástupcovia oboch zmluvných strán. Kópiu podpísaného Protokolu zašle poskytovateľ bez odkladu používateľovi.
6. Používateľ zaručuje absenciu zásahov do APV a konfigurácie bez vedomia poskytovateľa okrem oprávnených zásahov.
7. Používateľ zabezpečí v rámci bežnej pracovnej doby (v závažných prípadoch i mimo pracovnej doby) prítomnosť svojho zodpovedného pracovníka po celý čas servisného zásahu ako aj možnosť prístupu k zariadeniam na dobu nevyhnutnú na odstránenie poruchy. Ak závažnosť poruchy umožňuje jej odstránenie mailovým alebo telefonickým kontaktom, respektíve vzdialenou podporou, bude odstránenie vykonané formou doplnkov ku KP. V opačnom prípade, vycestuje poskytovateľ na miesto poruchy v dohodnutom termíne.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje k dostupnosti služieb minimálne na úrovni 99,95%.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje minimálne jedenkrát denne vykonávať zálohu databáz používateľa.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje prevádzkovať cloudové služby v priestore Európskej únie a neposkytovať údaje tretím stranám.

Príloha č. 3

Cenník prác a služieb platný od 1.4.2022

	Názov	jedn.	€ bez DPH
1	analytické a projekčné práce	hod.	55,00 €
2	programátorské práce	hod.	75,00 €
3	školenie užívateľa do 2 hodín (každá ďalšia hod = 50 €)	hod.	99,00 €
4	nahodenie užívateľskej karty	karta	0,75 €
5	cestovné autom	km	0,45 €
6	servisné práce na HW- ident. systémy, profilaktika	hod.	45,00 €