

# ZMLUVA O ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU Helios Green/Nephrite

Dnešným dňom uzatvorili

## **Humenská energetická spoločnosť, s.r.o.**

so sídlom: Kukorelliho 34, 066 28 Humenné

IČO: 31 728 812, DIČ: 2020511559

IČ DPH: SK2020511559

Bank. Spojenie /IBAN :

zastúpená Ing. Milan Bavofár, konateľ spoločnosti

Ing. Martin Lichman, konateľ spoločnosti

(ďalej len „Nadobúdateľ“)

- na jednej strane -

a

## **INTELSOFT EAST, spol. s r.o.**

so sídlom v Trebišove, Cukrovarská 26, 075 01 Trebišov

Prevádzka: Slovenskej Jednoty 8, PSČ: 040 01 Košice

IČO: 36 595 705, DIČ: 2022033915, IČ DPH: SK2022033915

Výpis z OR Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka č. 16843/V

Bank. spojenie: ČSOB, a.s., č. účtu/IBAN: SK66 7500 0000 0040 1158 6439

Zastúpená: Ing. Michal Choma, konateľ spoločnosti

Ing. Peter Bobík, konateľ spoločnosti

(ďalej len „Poskytovateľ“)

- na druhej strane -

túto

**zmluvu o údržbe informačného systému Helios Green/Nephrite**  
v súlade s ustanoveniami zákona č.513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších  
predpisov (ďalej len „servisná zmluva“)  
č. zmluvy/registrácia : 2020-12-01-HEL/U

**Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto zmluve  
a s úmyslom byť touto zmluvou viazané, dohodli sa na nasledujúcom znení zmluvy:**

## 1. ZMLUVNÉ STRANY

- 1.1. Objednávateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.2. Poskytovateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.

## 2. VYMEDZENIE POJMOV

- 2.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:
  - „**Software**“ znamená informačný systém (IS) HELIOS GREEN, resp. nasledovník od verzie 46.30 pod označením Helios Nephrite.
  - „**Zásah**“ znamená činnosť pracovníkov Poskytovateľa u Objednávateľa pri riešení určitého prevádzkového problému. Zásah začína zahájením prác na odstránení určitého prevádzkového problému a končí odstránením daného prevádzkového problému.
  - Jednou „**konzultačnou hodinou**“ sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka Poskytovateľa v pracovných dňoch. Pracovná doba Poskytovateľa je v pracovných dňoch 8:00 až 16:00. Do celkového počtu konzultačných hodín je započítavaná i doba nutná na prípravu Poskytovateľa a to v sídle Objednávateľa, po dohode s Objednávateľom aj doba pri konzultácii s ďalšími dodávateľmi SW u Objednávateľa, účasť na rokovaniach na ktoré bol Poskytovateľ Objednávateľom prizvaný atď.
  - „**Upgrade**“ je kompletná nová verzia HELIOS GREEN/NEPHRITE na inštalačnom médiu (CD-R, CD-RW), zahrňujúca prevážne zmeny a novinky vyplývajúce z rozvoja funkcionality HELIOS GREEN/NEPHRITE a z technologického rozvoja.
  - „**Patch**“ je súbor pravidelne distribuovaný Poskytovateľom prostredníctvom Helios Green/Nephrite Extranetu, obsahujúci úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.
  - „**Hotpatch**“ je súbor vytvorený podľa potreby Poskytovateľom pre Objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa.

## 3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených v tejto zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podpory software (ďalej len „služby podpory“) v rozsahu modulov na základe licenčnej zmluvy 2020-12-01-HEL.
- 3.2. Služby podpory zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:
  - (a) Legislatívna podpora a zapracovanie zmien v dodanom software
  - (b) Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad software (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“)
  - (c) Zaistenie prevádzkyschopnosti software
  - (d) Rozvoj funkcionality software na základe plánov vývoja Poskytovateľa
  - (e) Poskytovanie podpory na dve aktuálne verzie software (súčasná a predchádzajúca)
  - (f) Služby Hotline (nie je totožné s poskytovaním rozsiahlejších telefonických konzultácií) do 15 min. jedna služba podpory
  - (g) Vybavovanie reklamácií
- 3.3. Služby podpory zahŕňajú v rámci ceny za konzultácie a za ďalšie služby:
  - (a) Konzultácie a ďalšie služby v rozsahu 10 hodín za štvrtrok, poskytované v pracovnej dobe Poskytovateľa v minimálnych časových blokoch 1 hodiny vcelku, s obsahom:
    - pomoc pri inštalácii upgrade a update, pri inštalácii patchov a hotpatchov,

- konzultácie k legislatívnym zmenám a zmenám v konfigurácii systému,
  - doškoľovanie používateľov (vrátane školení podľa ods. 7 tejto zmluvy).
- 3.4. Konzultácie poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi formou:
- (a) Poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software; pre správne a efektívne používanie software prostredníctvom telefónu, vzdialeného prístupu, e-mailu, modemu a faxu, čo predstavuje:
    - Služby Hotline
    - Vyžiadané telefonické konzultácie nad rámec služby Hotline (viď ods. 5.3. Zmluvy)
  - (b) Poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pre správne a efektívne používanie software formou osobnej konzultácie / návštevy.
  - (c) Riešenie prevádzkových problémov prostredníctvom vzdialeného prístupu – objednávatel zabezpečí prístup poskytovateľovi.
  - (d) Školenie pracovníkov Objednávateľa – t.j. používateľov, pracovníkov podpory a administrátorov software (ďalej len „školenie“).
- 3.5. Štvrtročný hodinový objem konzultácií, uvedený v ods. 3.3. tejto Zmluvy, je automaticky prevoditeľný do nasledujúceho obdobia.
- 3.6. Objednávateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou zaplatiť za poskytnuté služby podpory dohodnutú cenu.
- 3.7. Podpora sa vzťahuje od dátumu účinnosti tejto zmluvy na tieto moduly HELIOS GREEN/NEPHRITE:
- Základ systému
  - Správa systému
  - Účtovníctvo
  - Fakturácia prijatá
  - Fakturácia vydaná
  - Pokladňa
  - Banka
  - Majetok
  - Energie
  - Manažérske vyhodnocovanie

#### 4. RIEŠENIE PREVÁDZKOVÝCH PROBLÉMOV

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť prevádzkové problémy na základe požiadaviek Objednávateľa v pracovných dňoch na mieste vzniku prevádzkových problémov v mieste sídla Objednávateľa vzdialeným prístupom na zdrojoch objednávateľa, prípadne ak je to nevyhnutné alebo efektívnejšie tak v sídle Poskytovateľa. Prípadná podpora dislokovaných pracovníkov bude riešená samostatnou zmluvou alebo dodatkom k tejto zmluve.
- 4.2. O službu riešenia prevádzkových problémov Objednávateľ požiada na telefónnom čísle Poskytovateľa \_\_\_\_\_ prípadne elektronicky na e-mailovú adresu : \_\_\_\_\_ typicky vo forme „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“, ktorý tvorí prílohu tejto zmluvy.
- 4.3. Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:
- **kategória A** - prevádzkové problémy znemožňujúce používanie software; t.j. spôsobuje "zamrznutie" alebo "zrútenie" systému počas normálneho používania, spôsobuje stratu alebo porušenie dát počas bežného používania software; spôsobuje, že významná časť software je nefunkčná a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému, pričom tomu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému zákazníka.
  - **kategória B** - prevádzkové problémy obmedzujúce používanie software; t.j. spôsobujú významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom alebo spôsobujú, že časť dodaného software sa významne odchyľuje od špecifikácie v dokumentácii/helpe, avšak neobmedzuje významne jeho funkčnosť.

- **kategória C** - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci so software, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii/helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách.

Kategorizáciu prevádzkového problému vykonáva Objednávateľ v „Hlásení o vzniku prevádzkového problému“. O námietkach Poskytovateľa na kategorizáciu chýb rozhodujú poverení pracovníci za Objednávateľa a Poskytovateľa, v ich neprítomnosti ich zástupcovia. V prípade nedohody týchto pracovníkov rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych zástupcov/riaditeľov Objednávateľa a Poskytovateľa.

- 4.4. Poskytovateľ sa zaväzuje po doručení „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“ od Objednávateľa zahájiť prácu na odstránení prevádzkového problému a odstrániť prevádzkový problém v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky :

kategórie prevádzkového problému	lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému	lehoty pre odstránenie prevádzkového problému
A	do 24 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 48 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
B	do 48 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
C	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 1 mesiaca po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“

- 4.5. Odstránenie problému v kategórii je definované ako:

- odstránenie nahláseného prevádzkového problému alebo
- poskytnutie prijateľného riešenia alebo jeho obchádzanie alebo návodu na obchádzanie alebo
- postúpenie problému v prípade, že ide o závalu v systéme autorovi – spoločnosti Assec Solutions, s.r.o., prípadne na vyriešenie tretej osobe (Microsoft, dodávateľ HW, atď.), ak ide o problém vyvolaný nekorektným správaním komponentov dodaných treťou osobou alebo
- preradenie daného problému do nižšej kategórie alebo
- rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému.

- 4.6. Lehoty uvedené v článku 4.4. sú účinné od doručenia „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“ Poskytovateľovi pod podmienkou, že „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ je doručené Poskytovateľovi v pracovný deň v dobe od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> hodín. V prípade, že Poskytovateľ obdrží „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ mimo dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, lehoty uvedené v článku 4.4. sú platné od 8<sup>00</sup> hodín nasledujúceho pracovného dňa, resp. pracovného dňa, počas ktorého bolo doručené „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ Poskytovateľovi.

- 4.7. V prípade, že termín dokončenia odstránenia problému spadá mimo pracovnú dobu Poskytovateľa alebo Objednávateľa je tento termín automaticky posunutý o dobu, ktorá uplynula medzi požadovaným termínom odstránenia problému a začiatkom pracovnej doby.

- 4.8. V priebehu odstraňovania prevádzkového problému môže oprávnený pracovník Objednávateľa podľa svojho uváženia alebo na návrh Poskytovateľa zmeniť kategóriu prevádzkového problému z A na B alebo z B na C. Zmena kategorizácie prevádzkového problému musí byť vyznačená v pôvodnom „Hlásení o vzniku prevádzkového problému“. Povinnosť Objednávateľa zaslať Poskytovateľovi „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ sa v prípade zmeny kategórie prevádzkového problému Objednávateľom z A na B alebo z B na C považuje za splnenú už v okamihu zaslania pôvodného „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“, v ktorom bola uvedená vyššia kategória, pričom lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie prevádzkového problému sú v platnosti od okamihu, kedy Poskytovateľ obdržal pôvodné „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“, v ktorom bola uvedená vyššia kategória.

- 4.9. V prípade meškania Poskytovateľa s odstránením prevádzkového problému je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50 € za každú aj začatú hodinu s omeškaním Poskytovateľa pri odstraňovaní prevádzkového problému, a to za každé jedno porušenie stanovenej povinnosti. Nárok na náhradu škody týmto nie je nijako dotknutý

- 4.10. Poskytovateľ rieši nahlásené závady a pripomienky podľa priorít dohodnutých medzi splnomocnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa a podľa rýchlosti reakcie tu dohodnutej.
- 4.11. Poskytovateľ má výhradné právo stanoviť, či majú byť navrhované odporúčenia a funkčnosti zahrnuté do nových verzií systému, ak nie je inou zmluvou dohodnuté inak.
- 4.12. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené vyššou mocou.

## 5. HOTLINE

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu Hotline v pracovných dňoch, v dobe od 9<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> hodín na telefónnych číslach 055/ 799 40 11-13, Hotline poskytujú na vyžiadanie na určených telefónnych číslach vyčlenení konzultanti.
- 5.2. Táto služba je rozdelená na systémový a aplikačný Hotline. Oprávnený pracovník Objednávateľa je povinný pri žiadosti o poskytnutie služby oznámiť spojovateľke Poskytovateľa základné informácie nutné k rozlíšeniu povahy Hotline.
- 5.3. Za službu Hotline nemôže byť považovaná rozsiahlejšia telefonická konzultácia typu zaškoľovanie v obsluhu HELIOS GREEN/NEPHRITE, časovo náročné riešenie používateľského (teda nie zásadného prevádzkového) problému, cielene vyžiadaná a poskytnutá iným, ako službu Hotline poskytujúcim, konzultantom Poskytovateľa.
- 5.4. V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím služby Hotline je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1% z paušálnej ceny za službu riešenia prevádzkových problémov za obdobie, v ktorom došlo k omeškaniu Poskytovateľa. V období od 01.01.2023 je toto ustanovenie dohodnuté tak, že zmluvnú pokutu môže Objednávateľ požadovať za každé jedno porušenie stanovenej povinnosti. Omeškaním sa rozumie opakované neposkytnutie konzultácie. Za omeškanie sa v žiadnom prípade nepovažuje napr. obsadenie hotline telefónnej linky, nefunkčnosť telekomunikačnej siete, nefunkčnosť modemového spojenia, apod.

## 6. KONZULTÁCIE

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi konzultácie nad rámec paušálnej ceny pre ďalšie služby na základe dohody v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom. Rámcový dohodnutý rozsah je 10 hod. za kalendárny štvrťrok. Tieto služby nie sú zahrnuté v paušálnej cene a budú fakturované podľa pravidiel dohodnutých a definovaných v bode 8.2. Zmluvné strany sa dohodli, že nevyčerpaný objem predplatených hodín sa automaticky prenáša do nasledujúceho obdobia.

Zmluvné strany sa dohodli, že uvedený rozsah hodín je možné meniť aj jednostranným oznámením Objednávateľa Poskytovateľovi najneskôr 15 dní pred začiatok kalendárneho kvartálu. Zmena platí od začiatku nasledujúceho kvartálneho obdobia.

- 6.2. Konzultáciu je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre technické otázky.
- 6.3. Objednávky konzultácií bude Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu \_\_\_\_\_ prípadne \_\_\_\_\_ . Objednávka konzultácie bude obsahovať špecifikáciu okruhov (otázok, problémov), ktorých sa bude konzultácia týkať, určenie miesta, dátumu a času, na kedy je poskytnutie konzultácie požadované. Poskytovateľ je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 3 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia konzultácie.

## 7. ŠKOLENIE

- 7.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi školenie na základe akceptovaných objednávok Objednávateľa v rozsahu, v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom.
- 7.2. Školenie je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre technické otázky.
- 7.3. Objednávky školení bude Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu \_\_\_\_\_ popr. na faxové číslo Poskytovateľa \_\_\_\_\_ . Objednávka školenia bude obsahovať určenie obsahu a rozsahu školenia, miesto školenia a dátum a čas na kedy je poskytnutie školenia požadované.

Poskytovateľ je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 5 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia školenia.

## 8. CENA

8.1. Cena za poskytovanie služieb podpory je tvorená paušálnou cenou a prípadne cenou za konzultácie a za ďalšie služby nad rámec dohodnutých v bode 3.3 a 3.4.

8.1.1. **Paušálna cena**, za služby poskytované podľa ods. 3.2.:

- Paušálna cena za legislatívnu podporu a za ďalšie služby predstavuje dohodnutú ročnú čiastku bez DPH plus DPH v aktuálne platnej výške v zmysle legislatívy a je splatná v kvartálnych splátkach, vždy k začiatku kvartálu na nasledujúce obdobie 3 mesiacov.
- Paušálna cena pre rok 2021 a 2022 je dohodnutá vo výške 15 100,00 EUR (slovom: Pätnásťtisícsto Euro) bez DPH ročne.
- Paušálna cena na obdobie od 01.01.2023 je dohodnutá vo výške 6 850,00 EUR (slovom: Šesťtisícosemstopäťdesiat Euro) bez DPH ročne.
- Cena za konzultácie a za ďalšie služby je fakturovaná, najneskôr vždy ku 15.-temu dňu nasledujúceho mesiaca po kvartáli v ktorom budú služby poskytované. V cene nie je zahrnutá doprava do sídla objednávateľa.

8.2. Cena za služby poskytnuté za dohodnuté obdobie 3 mesiacov na základe bodu 3.3. je dohodnutá vo výške 450,00 € bez DPH a bola vypočítaná ako počet dohodnutých hodín v najnižšej jednotkovej sadzbe (bez rozlíšenia typu výkonu) s poskytnutím zľavy vo výške 10%. Čerpanie je možné na ktorúkoľvek položku výkonu definovanú v bode 8.3. bez rozdielu.

8.3. Objednávateľ môže, s použitím ods. 3.4., objednať podľa svojej potreby ďalšie potrebné služby nad rámec tejto zmluvy (t.j. nad rámec paušálnej ceny podľa odseku 8.2 tohto článku):

- Cena za služby nad rámec zmluvy je kalkulovaná Poskytovateľom pri použití nasledujúcich sadziieb:

DRUH PRÁCE / SLUŽBA	Jednotka	Cena za jednotku bez DPH
Analytické práce	€/hod	60,00 €
Vývojárske a programovacie práce	€/hod	60,00 €
Konzultácie, implementácia systému	€/hod	50,00 €
Školiace práce	€/hod	50,00 €
Systémového a databázového servisu	€/hod	60,00 €
Výjazd k zákazníkovi	€/km	0.30€
Výjazd k zákazníkovi v rámci lokality Trebišov, Bratislava, Košice	€/hod	0,00 €

- Cena za konzultácie nad rámec zmluvy je splatná mesačne vždy po poskytnutí služieb na základe potvrdených a realizovaných objednávok Objednávateľa v prípade, že je vyčerpaný zmluvný rozsah hodín.
- Cena za konzultácie nad rámec zmluvy môže byť navýšená. V mimopracovných dňoch či mimo pracovnú dobu Poskytovateľa (v noci) sú konzultačné hodiny počítané s 50% príplatkom.

8.4. Cena za školenie bude určená na základe počtu skutočne odpracovaných hodín pracovníkmi Poskytovateľa a na základe použitia hodinovej sadzby Poskytovateľa za odbornú konzultáciu. Minimálna doba školenia je 2 hodiny v celku. Pri účasti pracovníkov Objednávateľa na hromadných školeniach organizovaných Poskytovateľom sa ceny za účasť na školení riadia platným cenníkom Poskytovateľa.

8.5. K cenám uvedeným v tejto zmluve bez DPH bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

- 8.6. Ak niektorá služba podpory bude poskytovaná len v časti obdobia a cena alebo časť ceny za danú službu podpory je zjednaná ako (paušálna) cena za obdobie, Objednávateľ je povinný zaplatiť len alikvotnú časť ceny za danú službu podpory.
- 8.7. Po dohode zmluvných strán sa môžu ceny upraviť vo forme dodatku k tejto zmluve. Ceny upravené podľa tohto článku, sú platné počínajúc mesiacom, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola ich úprava dohodnutá.

## 9. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1. Cena za poskytovanie služieb podpory bude Objednávateľom platená na základe faktúr vystavených Poskytovateľom za príslušné obdobie.
- 9.2. Služby nad rámec tejto zmluvy budú fakturované spätne, mesačne na základe vzájomne odsúhlasených pracovných protokolov / listov.
- 9.3. „Hlásenie o prevádzkovom probléme“, obsahujúce potvrdenie Objednávateľa o dátume a čase zahájenia práce na odstránení príslušného prevádzkového problému a o dátume a čase odstránenia príslušného prevádzkového problému, Objednávateľom schválené a potvrdené pracovné výkazy o počte hodín, odpracovaných pracovníkmi Poskytovateľa pri poskytovaní konzultácií a školení v predchádzajúcom období / mesiaci nemusi byť prílohou faktúry.
- 9.4. Splatnosť faktúr je 30 (tridsať) dní.
- 9.5. V prípade omeškania Objednávateľa s platením faktúr je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý i započatý deň omeškania.

## 10. SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 10.1. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie tejto zmluvy.
- 10.2. Objednávateľ je povinný z legislatívnych a technologických dôvodov akceptovať vývoj HELIOS GREEN/NEPHRITE. Inštaláciu aktuálneho upgrade systému môže odmietnuť len zo závažných dôvodov na dobu nevyhnutne nutnú a len po vzájomnej dohode s Poskytovateľom; aktuálny upgrade pritom nesmie nijako obmedziť funkcionality akýchkoľvek modulov v rámci HELIOS GREEN/NEPHRITE.
- 10.3. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi podporu, v rozsahu uvedenom v tejto zmluve, len na aktuálnu verziu HELIOS GREEN/NEPHRITE, tzn. na poslednú a na predchádzajúcu (1 staršiu) verziu s tým, že v priebehu kalendárneho roka sú inštalované max. 2 verzie (nepočítajúc patche k jednotlivým verziám).
- 10.4. V prípade, že Objednávateľ odmietne na základe výzvy Poskytovateľa prevádzkovať aktuálnu verziu HELIOS GREEN/NEPHRITE a používa verziu staršiu než 1 verzia späť, nie je Poskytovateľ povinný podporu poskytovať a naďalej neručí za správnu funkčnosť prevádzkovaného HELIOS GREEN/NEPHRITE, jeho súlad s platnou legislatívou, kompatibilitu s aktuálnymi verziami softwarových produktov tretích strán spolupracujúcich s HELIOS GREEN/NEPHRITE a funkčnosť používaných technológií.
- 10.5. Objednávateľ sa zaväzuje prijímať priebežne také opatrenia, aby bol informačný systém HELIOS GREEN/NEPHRITE prevádzkovaný v prostredí zodpovedajúcom aktuálnym systémovým požiadavkám deklarovaným pre danú verziu HELIOS GREEN/NEPHRITE, tzn. Objednávateľ bude zaisťovať vývoj (upgrade, implementáciu Service Packov, apod.) operačného systému MS Windows, produktov MS Office a ďalších produktov integrovaných do HELIOS GREEN/NEPHRITE. V opačnom prípade nemôže Poskytovateľ garantovať plnú prevádzkyschopnosť a využiteľnosť aktuálnych novinek HELIOS GREEN/NEPHRITE.
- 10.6. Ak neuhradí Objednávateľ cenu za poskytovanie služieb podpory alebo za objednané a poskytnuté konzultácie ani do 3 mesiacov po vystavení faktúry, môže Poskytovateľ obmedziť poskytnutie ďalších služieb, pokiaľ nebude dlžná čiastka uhradená.

- 10.7. Kontaktnými osobami zmluvných strán pre zmluvné a technické otázky tejto zmluvy sú:

Za Objednávateľa: \_\_\_\_\_ pre otázky zmluvné: Ing. Milan Bavofár, Ing. Martin Lichman

pre otázky technické: Ing. Milan Bavofár  
 Za poskytovateľa: pre otázky zmluvné: Ing. Peter Bobík  
 pre otázky technické: Ing. Peter Bobík, Ing. Michal Choma

## 11. ZÁRUKA ZA KVALITU

- 11.1. Poskytovateľ poskytuje na riešenie každého prevádzkového problému záruku za kvalitu v dĺžke 60 dní od odstránenia prevádzkového problému.
- 11.2. Vady riešenia prevádzkového problému, ktoré vzniknú v záručnej dobe je Poskytovateľ povinný odstrániť bezplatne v mieste vzniku vady na svoje náklady.
- 11.3. Vady riešenia prevádzkového problému bude Objednávateľ oznamovať rovnakým spôsobom ako prevádzkové problémy s tým, že v „Hlásení o vzniku problému“ Objednávateľ uvedie poznámku „Záruka“. Lehoty pre zahájenie prác na odstránenie vady riešenia prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie vady riešenia prevádzkového problému sú rovnaké ako lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie prevádzkového problému, v riešení ktorého sa vyskytla vada.

## 12. UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

- 12.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou za informácie dôverné a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o takých skutočnostiach a to až do doby, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.
- 12.2. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.
- 12.3. V prípade porušenia tejto povinnosti mlčanlivosti je možné uplatniť si nárok na náhradu vzniknutej škody.
- 12.4. Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.

## 13. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 13.1. Poskytovateľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.

## 14. Odstúpenie od zmluvy a výpoveď

- 14.1. Od tejto zmluvy je možné odstúpiť za podmienok stanovených zákonom alebo touto zmluvou. Za podstatné porušenie zmluvných povinností Poskytovateľom sa považuje najmä opakované omeškanie Poskytovateľa s plnením ktoréhokoľvek jeho záväzku podľa tejto zmluvy dlhším ako tridsať (30) dní.
- 14.2. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 14.3. Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto zmluvu i bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Účinnosťou výpovede nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol pred účinnosťou výpovede, ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenie poskytnuté pred účinnosťou výpovede.
- 14.4. Výpoveďou ani odstúpením nie je dotknutá platnosť ani účinnosť ustanovení tejto zmluvy, ktoré sa týkajú záruk, práv duševného vlastníctva, povinnosti mlčanlivosti a riešenie sporov.



**15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 15.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, a nadobúda účinnosť dňa 1.1.2021. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ktorá začne plynúť dňom nadobudnutia jej účinnosti.
- 15.2. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky spory medzi zmluvnými stranami, vzniknuté z právnych vzťahov založených touto zmluvou alebo v súvislosti s ňou, budú riešené rokovaním pri vynaložení všetkého úsilia k zmierlivému riešeniu.
- 15.3. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná 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 nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážky predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, dokedy trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 15.4. Ak nie je v tejto zmluve stanovené inak, túto zmluvu je možné meniť alebo doplňovať len písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mená pracovníkov zmluvných strán, telefónne a faxové čísla je možné meniť i jednostranným písomným oznámením; zmluvné strany sa zaväzujú neodkladne oznamovať zmeny uvedených údajov druhej zmluvnej strane.
- 15.5. Akékoľvek informácie a oznámenia, ktoré majú byť oznámené jednou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane, budú považované za riadne odovzdané, ak budú osobne odovzdané druhej zmluvnej strane alebo ak budú zaslané doporučenou poštou na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou. Účinky doručenia všetkých informácií a oznámení zaslaných na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou nastávajú tiež dňom vrátenia týchto informácií a oznámení ako nedoručiteľných zásielok odosielajúcej strane.
- 15.6. Nedeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvorí jej príloha č. 1 – Príloha č. 1.- vzor „Hlásenie o vzniku problému“ - Reklamačný list.
- 15.7. Táto zmluva je spísaná v dvoch vyhotoveniach, po jednom pre každú zo zmluvných strán.

**Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto zmluvy pripájajú svoje podpisy.**

V Humennom, dňa 29.12.2020

Objednávateľ

[Redacted signature area]

, s.r.o.

Poskytovateľ

[Redacted signature area]

Príloha č. 1



Evidenčné číslo:

## HLÁSENIE O VZNIKU PROBLÉMU - REKLAMAČNÝ LIST

Zákazník:

Tel. :  
e-mail :

fax :

Kontaktná osoba:

Tel. :  
e-mail :

fax :

### Kategória naliehavosti vady

- A Závažná funkčná vada znemožňujúca základnú činnosť systému alebo modulu, ktorá nie je prekonateľná dočasným náhradným riešením
- B Funkčná vada obmedzujúca využitie niektorej úlohy alebo funkcie modulu
- C Ostatné vady (nezhoda ovládania s popisom v dokumentácii, ostatné drobné vady)

Modul:

cesta v menu a funkčné kľúče:

Presný popis vady:

Presný opis chybového hlásenia:

Prílohy:

Vyplnené reklamačné listy zasielajte do sídla spoločnosti INTELSOFT EAST, spol. s r.o., prípadne na adresu pobočky :  
Slovenskej Jednoty 8, 040 01 Košice, FAX: 055/ 799 40 12  
Stromová 13, P.O.Box 62, 837 62 Bratislava, FAX: 02/ 54 77 76 32, -4,  
E-mail: