

Zmluva o podpore a aktualizácii pre koncového používateľa

č. P-14/2013/CH – označenie zhotoviteľa

uzavretá v zmysle ust. § 269 ods. 2 Zák č. 513/1991 Zb., v znení neskorších predpisov
Obchodného zákonníka, v platnom znení,
medzi nižšie uvedenými zmluvnými stranami

1. Zhotoviteľ : CHASTIA s.r.o.
058 01 Poprad, Košická 68
Štatutárny zástupca : Ing. Ján Stanek, konateľ spoločnosti
IČO : 36490911
DIČ : 2021788351
IČ DPH : SK2021788351
Bankové spojenie : VÚB Poprad, č.ú. 1801456651/0200

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Prešove oddiel: Sro, vložka č. 14661/P.

a

2. Objednávateľ : Mestský bytový podnik Sered', spol. s r.o.
926 01 Sered', Legionárska 1127
Zastúpený : Ing. Martin Káčer, konateľ spoločnosti
IČO : 34138561
DIČ : 2020372134
IČ DPH : SK 2020372134
Bankové spojenie : Poštová banka, a.s., č.ú. 4018386907/7500

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, oddiel: Sro, vložka č. 1945/T

sa dohodli na znení tejto zmluvy:

Článok I.

Definovanie účastníkov

1. Zhotoviteľ vyvíja a predáva grafický informačný systém Chastia FM koncovému používateľovi. Zhotoviteľ tiež zabezpečuje služby pri nasadzovaní a správe informačného systému u koncového používateľa.

Článok II.

Úvodné ustanovenie

1. Chastia FM je program určený pre operačný systém Microsoft Windows XP alebo novší. Vývoj produktu Chastia FM úzko sleduje vývoj a pokroky v operačných systémoch a technológiách spoločnosti Microsoft. Ku väčšine zmien zo strany Microsoftu dochádza

približne v ročných intervaloch, čo pre systém Chastia FM znamená, že nové verzie musia dodržiavať minimálne tento ročný cyklus. Okrem aktualizácií, vzhľadom na technologické pokroky všeobecne, je systém Chastia FM neustále vylepšovaný, aby bol ešte viac funkčný a ľahšie použiteľný.

2. Zmluva o podpore a aktualizácii systému Chastia FM je servisný balík, ktorý zabezpečuje zákazníkovi optimálny návrat investícií tým, že im pravidelne poskytuje aktualizácie a včasné informácie.
3. Táto zmluva poskytuje tiež konečnému používateľovi voľný prístup na „horúcu linku“ podporného servisu. Bez tejto zmluvy môže byť tento servis poskytnutý len oproti platbe podľa platných štandardných cien zhotoviteľa za konzultácie a podporu.
4. Celá podpora pre zákazníka od zhotoviteľa má ako svoj prvoradý cieľ, aby zákazník dostal najlepšiu možnú návratnosť svojich investícií. Zamestnanci technickej podpory u zhotoviteľa sú profesionáli, ktorým dôkladné vedomosti softvéru Chastia FM umožňujú pomáhať s inštaláciou a konfiguráciou ako aj pri používaní softvéru.

Článok III.

Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je zabezpečiť konečnému používateľovi systému Chastia FM prístup k najnovším verziám systému Chastia FM a taktiež zabezpečiť telefonickú a elektronickú technickú podporu pri používaní systému v rozsahu predplatennej podpory podľa Článku V. Jednotkové ceny za služby poskytované v rámci podpory sa riadia cenníkom jednotkových prác podľa prílohy č.1 tejto zmluvy.
2. V prípade rozdelenia spoločnosti na dve bude zmluva rozdelená na dve zmluvy pre každú spoločnosť samostatne, bez zmeny zmluvných podmienok. Množstevné zľavy budú platiť pre obe novovzniknuté spoločnosti rovnako ako keby to bola jedna spoločnosť.

Článok IV.

Rozsah zmluvy

4.1 Podpora

1. Po uzatvorení tejto zmluvy má registrovaný zákazník spoločnosti zhotoviteľa nárok na generálnu technickú podpornú pomoc, týkajúcu sa produktov Chastia FM, kde technické problémy priamo súvisia so zakúpeným a inštalovaným softvérom Chastia FM. „Inštalovaný systém Chastia FM“ sa týka konkrétneho systému, pre ktorý sa táto zmluva uzatvára a je identifikovaný sériovým číslom získaným pri inštalácii systému.
2. Technická asistencia telefonicky, faxom, cez Internet a e-mailom je dostupná každému zákazníkovi, ktorý uzatvoril túto zmluvu. Táto asistencia zahŕňa rozumnú mieru podpory vo vzťahu k inštalácii systému Chastia FM a ich používaniu.
3. „Rozumnou mierou“ sa rozumie, ak zákazník splnil nasledovné:
 - zákazník si prečítal manuály dodávané s produktom a
 - zákazník absolvoval školenie ako používať softvér.

4. Podpora nenahrádza školenia v rozsahu obsahu manuálov a reprodukciu obsahu manuálov. Podporná asistencia takéhoto druhu bude fakturovaná podľa platných cien v súlade s aktuálnym cenníkom Chastia FM pre podpornú konzultáciu (podporu) s minimálnym vyúčtovaním štvrt' hodiny (t.j. pätnásť minút).
5. Pokiaľ ide o všeobecnú pomoc a aktualizácie softvéru, zákazník musí zabezpečiť zabezpečený prístup prostredníctvom siete internet na počítač, kde je softvér Chastia FM inštalovaný a na tomto počítači mať nainštalovaný softvér pre vzdialenú správu operačného systému (Terminal Services, PC Anywhere, VNC). To má zabezpečiť prenos dát cez verejnú internetovú sieť. Ak je potrebné, zhotoviteľ môže pomôcť odporučiť softvérové a hardvérové zariadenia, ale nepreberá absolútne žiadnu zodpovednosť za funkčnosť, záruku za produkt alebo možné nedostatky zariadenia.
6. V prípade, že zákazník je schopný demonštrovať nezrovnalosť u produktu Chastia FM medzi aktuálnou funkčnosťou a proklamovanou funkčnosťou, takýto zákazník je povinný to ihneď oznámiť spoločnosti CHASTIA s.r.o. Zákazník zašle krátku správu o probléme, ak je možné spolu s kópiou prostredníctvom e-mailu alebo poštou na adresu sídla zhotoviteľa. Vývojový tím zhotoviteľa preskúma problém a ak bude treba opraví chyby v softvéri ako je detailnejšie popísané v Licenčnej zmluve konečného používateľa.
7. Podporu je možné získať počas pracovných hodín (pracovnej doby) zhotoviteľa, a to od pondelka do piatka medzi 9.00 a 16.00 hod. s výnimkou dní pracovného voľna podľa Slovenského kalendára na webovom portáli technickej podpory na adrese <https://support.chastia.com/>, v naliehavých prípadoch na telefónnom čísle +421 52 426 10 44, resp. prostredníctvom e-mailu support@chastia.com.

4.2 Pojmy a terminológia

1. Chyba (Fault)
 - Znamená opakujúce sa správanie softvéru spôsobom, ktorý je v rozpore s jeho určením, funkčnosťou a dokumentáciou používateľa, ktorá popisuje zamýšľané správanie sa softvéru za podmienok normálnej funkčnosti.
2. HelpDesk
 - Predstavuje skupinu ľudí – zamestnancov spoločnosti zhotoviteľa, ktorí sú pripravení na kontakt prostredníctvom telefónu, faxu alebo e-mailu a pripravení prevziať dopyty resp. popis chyby.
3. Vážnosť chyby (Fault Severity)
 - Je zatriedením chyby prostredníctvom HelpDesku podľa jej popisu do jednej zo štyroch nasledujúcich kategórií: Kritická (Critical), Vážna (Serious), Nezávažná (Minor), Triviálna (Trivial).
4. Kritická chyba (Critical Fault)
 - Je chyba, kvôli ktorej je softvér trvalo nefunkčný, resp. kvôli ktorej softvér ostane v stave, z ktorého sa nemôže bez spolupráce zhotoviteľa zotaviť.
5. Vážna chyba (Serious Fault)
 - Je chyba, kvôli ktorej sa stane časť programu nepoužiteľná, ak ale neovplyvní správnu funkčnosť ostatných častí programu; alebo chyba, ktorá sa dá pri práci obísť, ale náročnejším spôsobom; pričom ide o chybu, ktorá má škodlivý vplyv na produktivitu práce používateľa.

6. Nezávažná chyba (Minor Fault)

- Je chyba, ktorá sa dá obísť menej náročným spôsobom, alebo chyba, ktorá nemá zásadnejší vplyv na produktivitu práce používateľa.

7. Triviálna chyba (Trivial Fault)

- Je chyba, ktorá sa dá obísť jednoduchým spôsobom a ktorá nemá zásadný vplyv na produktivitu používateľa alebo chyba, ktorá má len estetický alebo kozmetický význam.

8. Dopyt (Query)

- Je otázka zaslaná do HelpDesku, súvisiaca s inštaláciou, konfiguráciou alebo používaním softvéru, ak nejde o chybu v softvéri.

9. Záplata (Patch)

- Je dočasnou opravou, ktorá bola zrealizovaná zhotoviteľom na základe ohlásenej chyby.

10. Zafixovanie (Fix)

- Je trvalou opravou, ktorá bola zrealizovaná zhotoviteľom na základe ohlásenej chyby.

4.3 Plánovaný čas odozvy

1. Plánovaný čas odozvy znamená dĺžku času, ktorú si zhotoviteľ určil ako plánovanú pre odpoveď na ohlásenie chyby s príslušným stupňom závažnosti, ktorá sa meria od času, kedy bola chyba prvý krát ohlásená na HelpDesk do času, kedy zhotoviteľ začal pátrať po skrytej príčine chyby.

4.4 Plánovaný čas vyriešenia

1. Plánovaný čas vyriešenia znamená dĺžku času, ktorú si zhotoviteľ určil ako plánovanú pre vyriešenie chyby s príslušným stupňom závažnosti, ktorá sa meria od času, kedy bola chyba prvý krát ohlásená na HelpDesk do času, kedy zhotoviteľ zrealizuje záplatu alebo zafixovanie chyby.
2. Zhotoviteľ vynaloží maximálne úsilie na dosiahnutie plánovaného času odozvy a plánovaného času vyriešenia podľa nasledujúcej tabuľky, čo sa týka odpovede na zadanie chyby od licencovaného zákazníka.

<i>Chyba</i>	<i>Plánovaný čas odozvy</i>	<i>Plánovaný čas vyriešenia</i>
Triviálna chyba	5 pracovných dní	Najbližšia verzia
Nezávažná chyba	3 pracovné dni	Najbližšia verzia
Vážna chyba	2 pracovné dni	4 pracovné dni
Kritická chyba	1 pracovný deň	3 pracovné dni

4.5 Aktualizácie software

1. Táto zmluva oprávňuje zákazníka získať bez ďalších poplatkov najnovšie aktualizácie alebo verzie softvéru Chastia FM v závislosti od zakúpených modulov minimálne raz ročne.
2. Závazky zhotoviteľa týkajúce sa aktualizácie začínajú po potvrdení predmetnej zmluvy podpisom zúčastnených strán.

4.6 Služby nepokryté touto zmluvou

1. Táto zmluva nezahrňuje pomoc pri rozvíjaní alebo odstraňovaní problémov pri aplikáciách navrhnutých treťou stranou v tom, aby pracovali spolu so softvérom Chastia FM.
2. Táto zmluva o podpore a aktualizácii nenahrádza školenie ako používať software Chastia FM.
3. Táto zmluva nepokrýva práce na plnení dát do informačného systému Chastia FM.
4. Táto zmluva nepokrýva konzultácie k predmetu činnosti objednávateľa a nesúvisiace priamo so software Chastia FM.
5. Táto zmluva nepokrýva podporné návštevy v sídle objednávateľa objednané zákazníkom.
6. Všetky služby nepokryté touto zmluvou budú fakturované podľa aktuálneho cenníka služieb zhotoviteľa, ktorý tvorí prílohu č. 1 tejto zmluvy.

Článok V.

Tvorba cien

1. Za služby koncipované v tejto zmluve, v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov, sa určuje cena dohodou vo výške 18 % z celkovej brutto ceny existujúceho softvéru Chastia FM podľa aktuálneho cenníka, platného vo fakturačnom mesiaci.
Preto ak bude softvér po uzatvorení tejto zmluvy doplnený, v nasledujúcom roku bude cena 18 % z ceny platnej pre fakturačné obdobie, navýšenej o mieru nárastu cien vo fakturačnom mesiaci.
Pre účely tejto zmluvy je dohodnutá fixná cena podpory na obdobie 5 rokov. Táto cena môže byť počas tejto doby zvýšená len vzájomnou dohodou dodatkom k tejto zmluve, na základe neočakávanej devalvácie ceny alebo inflácie vyššej ako 4% ročne.
2. Cena podpory a aktualizácie prvých 5 rokov bude:
 - 18 % z hodnoty software Chastia FM. dodanej podľa Zmluvy č. D-14/2013/CH, t.j. $(0,18 \times 16.027,00 \text{ EUR})$
 - 9% aktualizácie software
 - 9% preplatená podpora

3. Rekapitulácia ceny na prvý rok platnosti zmluvy:

Chastia FM	2 884,86 EUR
------------	--------------

4. DPH bude fakturovaná podľa platných predpisov.
5. Uvedená cena je maximálna a konečná. V cene zhotovenia diela sú obsiahnuté všetky náklady zhotoviteľa súvisiace s realizáciou diela.
6. Zákazníci s neplatnou Zmluvou o podpore a aktualizácii si môžu zvýšiť verziu na aktuálnu verziu systému Chastia FM v nasledovných cenách:

Časové obdobie	Cena
2. rok od dátumu posledného zakúpenia software	20% z aktuálnej ceny software,
3. rok od dátumu posledného zakúpenia software	30% z aktuálnej ceny software,

4. rok od dátumu posledného zakúpenia software	40% z aktuálnej ceny software,
5. rok od dátumu posledného zakúpenia software	50% z aktuálnej ceny software,
neskôr	100% z aktuálnej ceny software.

7. K tomuto upgrade je možné zakúpiť ročné predplatné systémovej podpory vr. priebežných aktualizácií software za 18% z plnej aktuálnej ceny v čase zakúpenia systémovej podpory.
8. Akýkoľvek servis poskytnutý v období neplatnosti Zmluvy o podpore a aktualizácii bude spoplatňovaný platbou za hodiny podľa platného cenníka so sadzbou minimálne za ¼ hodiny (t.j. pätnásť minút).

Článok VI.

Termín plnenia zmluvy

1. Zhotoviteľ dodá počas obdobia platnosti zmluvy všetky dôležité aktualizácie software spravidla v trojmesačných intervaloch, minimálne však 1 x ročne - najneskôr v posledný deň platnosti zmluvy.
2. Podporná asistencia je poskytovaná v pracovných dňoch a počas pracovných hodín zhotoviteľa. V kritických prípadoch sa zhotoviteľ zaväzuje začať s riešením problému podľa bodu 4.4.

Článok VII.

Doba trvania zmluvy, ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva vstupuje do platnosti dátumom podpisu zmluvy.
2. Zmluva môže byť vypovedaná doporučeným listom druhej strane s 2-mesačnou výpovednou lehotou po konci kalendárneho mesiaca od dátumu odoslania výpovede. Podací listok potvrdený Poštou bude slúžiť ako platný dôkaz o odoslaní korektnej výpovede.
3. Táto zmluva môže byť vypovedaná aj bez výpovede v prípade, že jedna zo strán hrubo poruší jej podmienky, alebo jedna zo strán postúpi svoj majetok na konkurzné konanie, alebo stratí kontrolu nad svojím majetkom, zastaví platenie svojich dlhov, vstúpi do likvidácie, je vyhlásený bankrot, alebo sa dohodne so svojimi veriteľmi. Strana, ktorá by sa chcela odvolať na toto ustanovenie musí o tom poslať oznámenie doporučeným listom najneskôr do 14 dní po tom, čo sa dozvedela o porušení alebo o jednej zo spomenutých situácií.
4. Zmluvné strany vykonajú vzájomné finančné vyrovnanie do jedného mesiaca od ukončenia účinnosti tejto zmluvy, ak sa nedohodnú písomne na inej lehote.
5. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade ak:
 - zhotoviteľ nebude schopný plniť predmet zmluvy v termínoch dohodnutých v čl. VI. ods. 1 tejto zmluvy,
 - táto zmluva objednávateľovi oprávnenie odstúpiť od zmluvy výslovne umožňuje,
 - v prípade začatia konkurzného alebo reštrukturalizačného konania voči zhotoviteľovi alebo zamietnutia návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku.

Článok VIII.

Platobné podmienky

1. Podpora a aktualizácie software Chastia FM bude fakturovaná ročne, vždy v januári roka plnenia zmluvy.
2. Všetky služby nepokryté touto zmluvou (nad rámec predplatených hodín definovaných v článku III./1) budú fakturované zvlášť vždy v štvrtročných intervaloch na základe rozpisu vykonaných prác.
3. Splatnosť faktúry je 14 dní. Úhrada faktúry bude realizovaná prevodným príkazom.
4. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti určené všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté touto zmluvou, má objednávateľ právo vrátiť ju do termínu splatnosti zhotoviteľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva platiť pôvodná lehota splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.

Článok IX.

Záručná doba

1. Zhotoviteľ poskytne záruku na plnú funkčnosť dodanej časti informačného systému v trvaní 24 mesiacov odo dňa odovzdania objednávateľovi. Všetky nedostatky funkčného alebo obsahového charakteru zistené po tomto termíne budú považované za pozáručné.
2. Záručná doba sa predlžuje o dobu nefunkčnosti informačného systému až do okamihu odstránenia závady.
3. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za správnosť textových informácií uvedených v databáze a prípadné priame a následné škody spôsobené ich použitím. Za správnosť obsahu textových a číselných údajov je v plnom rozsahu zodpovedný objednávateľ.
4. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby, ktoré vzniknú vonkajšou manipuláciou s údajmi.
5. Zhotoviteľ nezodpovedá za stratu údajov v prípade ich nedostatočnej ochrany.

Článok X.

Reklamačné podmienky

1. Objednávateľ musí uplatniť reklamáciu písomnou formou, a to v termíne do 10 dní od zistenia závady, pričom je povinný záadu popísať, uviesť podmienky, za ktorých sa prejavuje, vrátane prípadných možných dôkazov a požiadavky na odstránenie závady.
2. Zhotoviteľ je povinný reklamovanú záadu odstrániť podľa článku IV. odst. 4.3 a 4.4.
3. Ak zhotoviteľ reklamáciu neuzná, je povinný to písomne oznámiť objednávateľovi s udaním dôvodov do 3 dní od jej prevzatia.

4. Až do rozhodnutia o oprávnenej reklamácií nesie náklady na odstránenie závad objednávateľ. Tým nie je dotknutá zodpovednosť zhotoviteľa za vady ostatných častí diela.
5. V prípade sporu medzi zhotoviteľom a objednávateľom ohľadne odôvodnenosti reklamácie bude rozhodujúci znalecký posudok súdneho znalca z príslušného odboru. Náklady na vyhotovenie posudku budú hradené pomerne obidvomi zmluvnými stranami.

Článok XI.

Zmluvné pokuty

1. V prípade, že zhotoviteľ nedodrží dohodnutý termín, môže byť uplatnený úrok z omeškania vo výške 0,05% z ceny podľa čl. V. za každý deň omeškania.
2. V prípade omeškania objednávateľa so zaplatením faktúry, môže byť uplatnený úrok z omeškania vo výške 0,05% z nezaplatennej čiastky za každý deň omeškania.

Článok XII.

Doložka o voľbe práva

1. Táto zmluva ako aj právne vzťahy z nej vyplývajúce a ktoré na jej základe v budúcnosti vzniknú, sa podľa vôle zmluvných strán riadi príslušnými ustanoveniami právneho poriadku Slovenskej republiky, t.j. najmä Obchodným zákonníkom, Občianskym zákonníkom a Autorským zákonom.
2. Ustanoveniami predchádzajúceho odseku nie sú vylúčené také práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú v tomto smere v ich dispozícii (napr. daňové alebo registračné povinnosti zmluvných strán voči Slovenskej republike).

Článok XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Túto zmluvu možno meniť alebo dopĺňať len po vzájomnom súhlase oboch zmluvných strán, pričom akékoľvek zmeny sa budú vykonávať formou písomných dodatkov, potvrdených oboma zmluvnými stranami.
2. Právne vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží jedno vyhotovenie.
4. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania obidvomi zmluvnými stranami.
5. Zhotoviteľ vyhlasuje, že má oprávnenie vykonávať práce v rozsahu čl. II tejto zmluvy. Na žiadosť objednávateľa je zhotoviteľ povinný umožniť nahliadnutie do Živnostenského oprávnenia a výpisu z Obchodného registra.

6. Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že si túto zmluvu pred podpísaním riadne prečítali, že bola uzatvorená podľa ich vážnej a slobodnej vôle, vážne a zrozumiteľne, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je aktuálny cenník zhotoviteľa.

Príloha č. 1 – Cenník služieb

V Sereďi, dňa : 4.12.2013

V Poprade, dňa : 5.12.2013

Objednávateľ:

Zhotoviteľ:
