

# ZMLUVA O SOFTVÉROVEJ PODPORE PRE HYPERION

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

## ZMLUVNÉ STRANY

### Objednávateľ:

Obchodné meno: Správa káblových rozvodov, s.r.o

Sídlo: Nám. SNP 212/4, 958 01 Partizánske

IČO: 36314854

DIČ: 2020140100

IČ DPH: SK2020140100

Registrácia: Okresný súd Trenčín, Vložka číslo: 19291/R

Zastúpený: Ing. Milan Kráľ, konateľ

Bankové spojenie: OTP Banka Slovensko, a.s., Štúrova 5, 813 54 Bratislava

IBAN: SK33 5200 0000 0000 0462 2288

SWIFT: OTPVSKBX

Kontaktná osoba: Ing. Milan Kráľ

Číslo telefónu: 0903 237 439

Číslo faxu/mail: milan.kral@partizanske.sk

(ďalej len „Objednávateľ“)

### Dodávateľ:

Obchodné meno: Coretel s.r.o.

Sídlo: K cintorínu 64, 010 04 Žilina

IČO: 47744731

DIČ: 2024077726

IČ DPH: SK2024077726

Registrácia: Okresný súd Žilina, Vložka číslo: 62261/L

Zastúpený: Ing. Milan Trunkvalter, konateľ, Ing. Stanislav Červenec, konateľ

Bankové spojenie: Fio banka, a.s.

IBAN: SK3783300000002500577171

SWIFT: FIOZSKBAXXX

Kontaktná osoba: Milan Trunkvalter

Číslo telefónu: 0948 65 88 65

Číslo faxu/mail: trunkvalter@coretel.eu

(ďalej len „Dodávateľ“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej spoločne aj ako „Zmluvné strany“).

## I. VYMEDZENIE NIEKTORÝCH POJMOV

**Hyperion** je softvér slúžiaci pre riadenie a správu sieťovej infraštruktúry na báze DOCSIS, GPON, EPON a EOC technológie.

**Elektronický formulár** je elektronický dokument, ktorým Objednávateľ oznamuje Dodávateľovi chybu SW.

**Servisný čas** predstavuje dobu od doručenia hlásenia chyby az do úplného vyriešenia chyby, alebo do navrhnutia náhradného riešenia pre zabezpečenie funkčnosti SW.

**SW moduly** predstavujú SW doplnkové rozšírenie produktu Hyperion podľa požiadaviek zákazníka (Billing, CATV, Customers, Watchdog).

**Security update** predstavuje súhrn softvérových bezpečnostných opráv a vylepšení pre zachovanie integrity, dôvernosti a dostupnosti SW.

**Patch** predstavuje softvérový balík, ktorý zabezpečuje modifikáciu existujúcich súborov, alebo časti SW s cieľom inovovať alebo optimalizovať funkčnosť SW.

**HW zariadenie** sú HW zariadenia definované v prílohe č.1, ku ktorým Dodávateľ zabezpečí podľa tejto Zmluvy o softvérovej podpore.

**Chyba** je nedostatok SW špecifikovaný v prílohe č.1.

**Pracovný deň** je každý deň okrem Voľného dňa.

**Voľný deň** je každý deň víkendu a každý deň pracovného pokoja, vrátane času od 18 hodiny dňa predchádzajúceho víkendu alebo dňa pracovného pokoja, do 6 hodiny dňa nasledujúceho po víkende alebo po dni pracovného pokoja.

**Cloud** je prostredie pre prevádzku virtuálnych serverov a služieb, kde je nainštalovaný SW Hyperion.

## II. PREDMET ZMLUVY

1. Za podmienok tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje vykonávať softvérovú podporu pre SW, ktoré Objednávateľ používa pre zabezpečenie prevádzky sieťovej infraštruktúry na HW zariadeniach (ďalej len „Služby“), a Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvnú cenu. Predmetom Zmluvy nie sú také zmeny SW, ktoré vyžadujú zmenu logiky riešenia aplikácie. Predmetom zmluvy nie je doprogramovanie nových programových modulov.

2. Služby podľa predchádzajúceho bodu zahŕňajú:

- a) Odborné konzultácie spojené s užívaním SW
- b) Analýza a korekcie zákazníckych chýb;
- c) Kontrola, oprava, vyhľadávanie, predikovanie prípadných problémov SW;
- d) Upgrade programov zahrňujúce zmeny z legislatívnych dôvodov a dodávku vyšších verzií programových modulov všeobecného charakteru;
- e) SECURITY update a PATCH pre optimalizáciu SW;
- f) Školenie pracovníkov Objednávateľa k vyššie uvedeným updateom;
- g) Správa, údržba a zálohovanie cloudu.

3. V cene podľa článku v tejto zmluve nie sú započítané cestovné náklady osôb, ktoré Dodávateľ použije na poskytovanie služieb. Tieto náklady budú účtované dodatočne podľa aktuálneho cenníka.

4. Ak Objednávateľ požaduje zákaznícku úpravu SW individuálneho charakteru, cena za poskytnutie takejto úpravy nie je súčasťou ceny a vypočíta sa na základe aktuálneho cenníka, alebo individuálnej cenovej ponuky.

## III. SPÔSOB POSKYTOVANIA PODPORY

1. Objednávateľ je povinný oznámiť zistenú chybu s jej detailným popisom Dodávateľovi bezodkladne po jej zistení, v súlade s postupom podľa bodu 2 tohto článku. Oznámenie je možné vykonať prostredníctvom kontaktného formulára, alebo telefonicky na zástupcu dodávateľa.

2. V prípade nedostatku informácií potrebných na analýzu hlásenia Dodávateľ požiada Objednávateľa o doplnenie informácií. Hlásenie sa považuje za doručené vtedy, keď Dodávateľ potvrdí, že hlásenie obsahuje dostatočné informácie potrebné pre analýzu a návrh riešenia chyby.

3. Servisné časy závisia od závažnosti ohlásenej chyby.

Bežné chyby - odstránenie do 14 dní

Kritické chyby ovplyvňujúce funkčnosť systému - odstránenie do 24 hodín

4. Zmluvne strany sa dohodli na tom, že v prípade potreby vykonať softvérovú podporu, bude za týmto účelom preferovať využitie diaľkovej správy. Ak je možné vykonať diaľkovú správu,

Objednávateľ je povinný zriadiť prístup k serveru obslužného systému spôsobom dohodnutým poverenými pracovníkmi oboch zmluvných strán. Spôsob diaľkového pripojenia je „Remote control“ (tj. vzdialená správa), TeamViewer alebo SSH.

#### **IV. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA**

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že za účelom umožnenia riadneho poskytovania služieb poskytne Dodávateľovi bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- a) poskytne súčinnosť potrebnú pre vykonanie servisného zásahu;
- b) zabezpečí riadnu súčinnosť kontaktnej osoby Objednávateľa;
- c) zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.

2. Objednávateľ sa zaväzuje, že Dodávateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav aplikácií SW alebo odôvodnene požadovanú Dodávateľom. Objednávateľ je povinný poskytovať Dodávateľovi všetky nevyhnutné informácie, zadania, podklady a dokumenty pre poskytovanie služieb v rozsahu, forme a spôsobom dohodnutým s Dodávateľom.

3. Dodávateľ nebude v omeškaní, ak jeho plnenie podľa tejto zmluvy nemohlo byť riadne a včas splnené pre to, že Objednávateľ mu z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy, alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav SW, alebo odôvodnene požadovanú Dodávateľom. Lehoty pre plnenie Dodávateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti. Ak omeškaním Objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú Dodávateľovi zvýšené náklady, Objednávateľ tieto nahradí v preukázanej výške.

4. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných vstupných údajov. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli v prípade, ak pokračoval v ďalšom používaní SW počas trvania chyby.

5. Dodávateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré Objednávateľovi vznikli nesprávnou obsluhou SW, vplyvom technickej chyby HW zariadení, alebo iným vonkajším vplyvom.

6. Zamestnanci Dodávateľa sú povinní rešpektovať pri práci okrem všeobecne záväzných právnych predpisov aj príslušné vnútorné predpisy Objednávateľa poskytnuté Dodávateľovi ako aj bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci v priestoroch Objednávateľa.

7. Povinnosťou Objednávateľa je v spolupráci s pracovníkmi Dodávateľa čo najpresnejšie vyšpecifikovanie problému, a to využitím všetkých možných dostupných prostriedkov vrátane umožnenia prístupu k dátam prípadne odoslaním dát k Dodávateľovi.

8. V prípade potreby prístupu k dátam alebo poskytnutia dát Dodávateľovi tento bude požadovať iba dáta bezprostredne súvisiace s vyriešením problému.

#### **V. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

1. Cena za služby je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zak. č. 18/1996 Zb. v znení noviel a predstavuje 150 eur (slovom: stopedesiat eur) bez DPH mesačne (ďalej len „Cena“).

2. K Cene sa pripočíta príslušná DPH podľa platných právnych predpisov.
3. Dodávateľ vystaví faktúru na Cenu za dodané služby v danom kalendárnom mesiaci a doručí ju Objednávateľovi najneskôr do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa doručenia Objednávateľovi.
4. Peňažné plnenie sa považuje za uskutočnené dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet Dodávateľa.
5. V prípade omeškania so zaplatením akejkoľvek časti Ceny je Objednávateľ povinný zaplatiť Dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Dodávateľ má zároveň právo pozastaviť plnenie podľa tejto zmluvy, pokiaľ na meškanie s úhradou Objednávateľa písomne upozornil, a ten neuskutočnil úhradu dlžnej sumy ani v lehote 30 pracovných dní od doručenia takéhoto upozornenia. Právo Dodávateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

## **VI. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

1. Pokiaľ príslušné právne predpisy alebo dohoda Zmluvných strán neurčujú inak, Zmluvné strany sa zaväzujú neprístupniť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany obsah tejto Zmluvy, ani žiadne informácie získané pri plnení tejto Zmluvy, žiadnej osobe, s výnimkou (i) svojich právnych poradcov, (ii) ak tak vyžaduje rozhodnutie verejného orgánu, (iii) ak je to nevyhnutné na plnenie tejto Zmluvy, alebo (iv) ak je to nevyhnutné na uplatnenie nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy voči druhej Zmluvnej strane, a aj v takom prípade vždy len v nevyhnutnom rozsahu a tak, aby tým neprímerane nezasiahli do oprávnených záujmov druhej Zmluvnej strany. Zmluvné strany sa tiež zaväzujú nepoužiť informácie podľa predchádzajúcej vety pre vlastný prospech, ani prospech tretích strán.
2. Zmluvné strany berú na vedomie, že pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k úkonom, ktoré predstavujú spracúvanie osobných údajov v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov; Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky povinnosti, ktoré im v súvislosti s takýmto spracúvaním môžu vzniknúť.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú poučiť príslušné oprávnené osoby v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy v zmysle zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a súčasne dodržiavať všetky povinnosti, ktoré im z tohto zákona vyplývajú.

## **VII. TRVANIE ZMLUVY**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená túto Zmluvu kedykoľvek vypovedať písomnou výpoveďou doručenou druhej Zmluvnej strane. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane.
3. Zmluvu je ďalej možné ukončiť aj nasledujúcimi spôsobmi:
  - a) písomnou dohodou Zmluvných strán ku dňu určenému v takej dohode

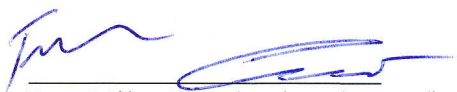
b) odstúpením od Zmluvy v prípade porušenia zmluvnej povinnosti uvedenej v tejto zmluve alebo podľa platných právnych predpisov a to ku dňu doručenia oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy Zmluva zaniká a účinky odstúpenia nastávajú jeho doručením druhej zmluvnej strane (ex nunc). Odstúpenie od Zmluvy sa nedotýka práva na náhradu škody, práva na zaplatenie zmluvnej pokuty, nárokov z väd podľa Zmluvy, ktoré vznikli pred odstúpením od Zmluvy.

## VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany sa vzájomne dohodli doručovať všetky písomnosti osobne proti podpisu, poštou doporučené alebo kuriérom. Písomnosti sa považujú za doručené 5. dňom po ich preukázateľnom odoslaní druhej zmluvnej strane na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v Obchodnom registri ku dňu odoslania zásielky, aj keď sa adresát o ich obsahu nedozvedel.
2. Zmeny a doplnky sú platné, ak sú urobené písomnou formou a podpísane oboma zmluvnými stranami.
3. Táto Zmluva sa riadi právom Slovenskej republiky.
4. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
5. Zmluvné strany vyhlasujú, že údaje uvedené v Zmluve sú pravdivé a aktuálne a zaväzujú sa vzájomne bez meškania oznámiť druhej zmluvnej strane každú zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie zmluvných záväzkov. Sú si vedomí, že pri neoznámení takejto skutočnosti budú znášať následky, ktoré môžu druhej zmluvnej strane z neznalosti týchto údajov vzniknúť.
6. Zmluvné strany vzájomne vyhlasujú, že sú oprávnené túto Zmluvu podpísať, že svoju vôľu uzavrieť túto Zmluvu prejavili slobodne, vážne a bez omylu a táto Zmluva nebola uzavretá v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu túto Zmluvu podpísali.
7. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch. Každý rovnopis má platnosť originálu. Každá zmluvná strana obdrží 2 rovnopisy.

Za Dodávateľa:

V Žiline, dňa: 13. 2019


  
Ing. Milan Trunkvalter, konateľ  
Ing. Stanislav Červenec, konateľ

Za Odberateľa:

V Partizánskom, dňa: 13. 2019

  
Ing. Milan Kráľ, konateľ

  
SOLUTIONS FOR CATA-18102  
**CORETEL**  
CoreTel s.r.o. ①  
K cintorínu 64, 010 04 Žilina  
Slovenská republika  
IČO: 47744731, IČDPH: SK202407726

  
SPRAVA KABLOVÝCH ROZVODOV  
S.R.O.  
Námestie SNP 212/4  
958 01 PARTIZÁNSKE