

Zmluva o aktualizácii programového vybavenia a servise ERP

Číslo zmluvy: QSaM 14003
003-VS204-2013/2014

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb.,
Obchodného zákonníka, v platnom znení

1. ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ

sídlo **Žilinská univerzita v Žiline**
Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina
IČ: 00397 563
IČ DPH: SK 2020677824
Zastúpená: Dr.h.c. Prof. Ing. Tatiana Čorejová, PhD., rektorka
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Oprávnený na Ing. Daniela Slováková, riaditeľka SZ ŽIU v Žiline
rokovanie:
Číslo účtu.:
IBAN:
SWIFT: CUBASKBX
Osoba zodpovedná za
plnenie zmluvy: Ing. Daniela Slováková, riaditeľka SZ ŽU v Žiline
(ďalej len "objednávateľ")

a

Poskytovateľ

sídlo **ANETE SR, spol. s r.o.**
Křížna 4092/34, 811 07 Bratislava
IČ: 35792027
IČ DPH: SK 2020279140
Zápis v OR: OR OS Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 22083/B
Zastúpená: Ing. Zoltánom Galgócom,
konateľom spoločnosti
Bankové spojenie:
číslo účtu:
IBAN: SK01 7500 0000 0004 0212 2033
SWIFT: CEKOSKBX
(ďalej len "poskytovateľ")
(ďalej spoločne označovaní ako "zmluvné strany")

2. PODKLADY PRE UZATVORENIE ZMLUVY

Zmluva je uzatvorená v zmysle zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako výsledok zadávania zákazky podľa § 9 ods. 9 pod číslom **VS2013-204** a názvom predmetu: „Rozšírenie súčasného identifikačného systému Stravovacieho zariadenia Žilinskej univerzity v Žiline. Dodávka a uvedenie do prevádzky skladového programu a programu normovania pre stravovacie zariadenie, bufety a strediská a dodávka platobného samoobslužného terminálu pre dobíjanie kreditu. Poskytnutie plného servisu a podpory kreditného, skladového, normovacieho programu, kasy a fiškálnych modulov počas 36 mesiacov.“

3. PREDMET ZMLUVY

Tato zmluva o aktualizácii programového vybavenia a servise ERP (ďalej len „zmluva“) sa uzatvára za účelom úpravy vzájomných vzťahov, práv a povinností zmluvných strán, pre

vytvorenie a zaistenie optimálnych podmienok poskytovania služieb špecifikovaných v článku 4. tejto zmluvy, spočívajúcich v aktualizácii programového vybavenia, technickej podpore a servise produktov podľa Prílohy č. 5 tejto zmluvy (ďalej len „systém“).

4. PREDMET PLNENIA

- 4.1. Predmetom plnenia sú tieto služby, platené paušálnym poplatkom podľa článku č. 5 ods. 5.1:
- Poskytovanie služieb v rozsahu špecifikovanom v Prílohe č. 1 tejto zmluvy
 - Garancia dostupnosti služieb špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto zmluvy
 - Poskytnutie licencie 3000 stravníkov na dobu 3,5 mesiaca vždy pri začiatku akademického roka
 - servis elektronických registračných pokladníc resp. fiškálnych modulov
- 4.2. Služby poskytované nad rámec služieb dohodnutých v tejto zmluve sú špecifikované v zvýhodnenom cenníku v Prílohe č.2.
- 4.3. Konkrétne podmienky poskytovania jednotlivých služieb sú špecifikované v ich SLA listoch v Prílohe č.4.

5. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Cena za služby zjednané v článku 4, ods. 4.1 tejto zmluvy bola dohodnutá vo forme poplatku vo výške **300,- Euro** (slovom: tristo Euro) mesačne bez DPH. Dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia je 1. deň daného účtovného obdobia - mesiaca.
- 5.2. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví faktúru s lehotou splatnosti **30 dní** ktorá je vyznačená na faktúre. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle zák. č. 222/2004 Z.z. o DPH v znení neskorších predpisov.
- 5.3. Platby nad rámec dohodnutého poplatku budú uhrádzané hodinovou sadzbou podľa platného cenníka služieb Poskytovateľa, ktorý ako príloha č.2 je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Účtuje sa cena za každú začatú hodinu.
- 5.4. Objednávateľ vyhlasuje a podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že bol s platným cenníkom služieb oboznámený pred uzatvorením tejto zmluvy, pričom s cenou služieb takto stanovenou výslovne súhlasí.

6. OSTATNÉ DOJEDNANIA

- 6.1. Objednávateľ nahlási svoje požiadavky na konkrétnu službu formou, ktorá je popísaná v SLA jednotlivých služieb v Prílohe č 1. Technický popis preberania požiadaviek je uvedený v Prílohe č 4 tejto zmluvy.
- 6.2. Zodpovedné osoby alebo kontaktné telefónne čísla sú uvedené v Prílohe č 3 tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné pri zmene akéhokoľvek údaj, uvedeného v tejto prílohe túto zmenu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 (piatich) kalendárnych dní oznámiť druhej zmluvnej strane.
- 6.3. Vzťahy touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (zákon č 513/1991 Zb. V znení neskorších právnych predpisov), popr. ustanoveniami ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov a "Všeobecnými obchodnými podmienkami" Poskytovateľa, ktoré tvoria ako Príloha č. 7 neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy. V prípade rozporu majú dojednania v tejto

zmluve prednost' pred ustanoveniami obsiahnutými vo Všeobecných obchodných podmienkach Poskytovateľa. Objednávateľ vyhlasuje a podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že bol s týmito obchodnými podmienkami Poskytovateľa oboznámený pred podpisom tejto zmluvy a súhlasí s nimi.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

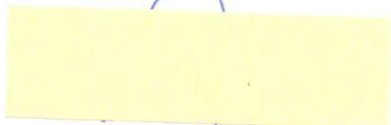
- 7.1 Táto zmluva vrátane všetkých iných príloh nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.
- 7.2 Táto zmluva sa uzatvára na dobu 36 mesiacov počnúc dňom jej účinnosti. Zmluva zaniká spôsobmi uvedenými vo Všeobecných obchodných podmienkach Poskytovateľa.
- 7.3 Táto zmluva sa vyhotovuje v 4 (štyroch) zhodných rovnopisoch s platnosťou originálu, pričom odberateľ dostane 2 (dva) a poskytovateľ 2 (dva) rovnopisy.
- 7.4 Zmluvné strany vyhlasujú, že táto zmluva bola uzavretá slobodne a vážne, po vzájomnom predchádzajúcom súhlasnom prerokovaní, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok.
- 7.5 Na dôkaz pravosti, platnosti a účinnosti tejto zmluvy opatrujú zmluvné strany túto zmluvu pod jej textom svojimi vlastnoručnými podpismi, resp. oprávneným zástupcom, ktorý garantuje, že je bez ďalšieho oprávnenia za túto zmluvnú stranu konať a túto zmluvu platne uzatvoriť.

8. ZOZNAM PRÍLOH

Tato zmluva zahrňuje celkom 7 príloh, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy:

Príloha č.1:	Prehľad poskytovaných služieb
Príloha č.2:	Cenník poskytovaných služieb
Príloha č.3:	Oprávnené osoby a kontaktné údaje
Príloha č.4:	SLA listy jednotlivých služieb
Príloha č.5:	Formulár hlásenia závad
Príloha č.6:	Rozsah systému podľa komponentov
Príloha č.7:	Všeobecné obchodné podmienky

9. PODPISY

ZA OBJEDNÁVATEĽA:	Meno:	Dr.h.c. Prof. Ing. Tatiana Čorejová, PhD., rektorka
ŽILINSKÁ UNIVERZITA V ŽILINE Univerzitná 8215/1 010 26 ŽILINA -1-	Podpis:	
	Dátum:	V Žiline dňa <u>4.3.2014</u> 2014

ZA POSKYTOVATEĽA:	Meno:	Ing. Zoltán Galgóc, konateľ
ANETE SR, spol. s r.o. Križna 4092/34, 811 07 Bratislava Tel./fax: 02/55410937 IČO: 35 792 027 IČ DPH: SK2020279140	Podpis:	
	Dátum:	V Bratislave dňa2014

Príloha č. 1 – Prehľad poskytovaných služieb

Názov služby	Spôsob úhrady služby
Modernizácia, rozšírenie systému	Na objednávku
Legislatívny servis	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Aktualizácia programového vybavenia	Minimálne 1x za rok - Hradené v rámci paušálneho poplatku
HotLine	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Help-Desk	Hradené v rámci paušálneho poplatku
Garancia servisu	Podľa zvýhodneného cenníka Príloha č.2
Odstraňovanie problémov a havárií	Podľa zvýhodneného cenníka Príloha č.2
Zvýhodnená sadzba platených služieb	Podľa zvýhodneného cenníka Príloha č.2
Garancia servisu ERP – fiškálne moduly	Podľa zvýhodneného cenníka Príloha č.2

Rozsah služieb a počet hodín zahrnutých do paušálneho poplatku:

Názov služby	Kvantifikácia
HotLine (hodín/mesiac)	2
Help-Desk	Zadarmo
Dátová profylaktika	1 x ročne zadarmo
Účast' na školení zákazníkov	1 osoba zadarmo
Zapôžička licencie 3000 stravníkov	V období začiatku akademického roka Od 15.9. do 31.12.

Príloha č. 2 – Zvýhodnený cenník poskytovaných služieb

ZVÝHODNENÉ CENY SLUŽIEB (ceny sú uvedené v Eurách bez DPH)	
OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (so zárukou)	
Poskytovanie servisu nad 2 pracovné dni	30,00/hod
Poskytovanie expresného servisu do 2 pracovných dní	36,00/hod
Poskytovanie expresného servisu do 24 hod	42,50/hod
Práce v noci, so, ne, sviatky - príplatok	100%
Programátorské práce	50,00/hod
Mimoservisné práce a školenie	32,60/hod
Dopravné náklady	0,45/km
SLUŽBY HOTLINE (poradenstvo cez telefón)	
HotLine (nad hodiny zadarmo/mesiac)	31,50/hod
DIAL'KOVÝ SERVIS SOFTWARE A DÁT	
Dial'kový servis softwaru a dát	24,00/hod
Expresný dial'kový servis softwaru a dát do 4 hodín	43,00/hod

Pre objednanú a firmou ANETE SR, spol. s r.o. odsúhlasenú službu poskytovanú u klienta sa dá zrušiť/zmeniť termín najneskôr 24 hodín pred dohodnutým termínom. V prípade, že sa služba u klienta neuskutoční v dohodnutom termíne z dôvodu prekážok na strane objednávateľa, zaväzuje sa objednávateľ uhradiť cestovné náklady servisného technika v plnej výške.

Všetky uvedené ceny sú bez DPH. Fakturuje sa každá aj začatá hodina, s výnimkou poskytovania služby HotLine. Ak ide o službu poskytovanú u klienta, minimálna fakturovaná položka sú 2 hodiny.

Hodinová sadzba za servisné zásahy vykonávané v čase od 19:00 do 7:00, v dobe pracovného voľna, pracovného pokoja a ostatných sviatkoch bude účtovaná hodina s ďalšou prirážkou 100%

Služba HotLine bude fakturovaná k poslednému dni v mesiaci súhrnne podľa skutočného čerpania, na základe protokolu o mesačnom vyúčtovaní poskytnutých služieb. Fakturuje sa každá započatá polhodina.

Prípadné ubytovanie bude prefakturované v nákladovej výške.

Na služby je poskytovaná záruka 3 mesiace.

Poskytnutie expresných služieb je garantované zákazníkom iba na základe uzatvorenej servisnej zmluvy!

Príloha č. 3 – Oprávnené osoby a kontaktné údaje

Zákaznícka linka a služba **HotLine** bude v prevádzke v pracovné dni od 7.00 do 15.30 na telefónnom čísle:

+421 255 567 949

Mimo hore uvedenú dobu je služba HotLine poskytovaná na telefónnom čísle:

+420 604 291 217

Aktiváciu služby **HelpDesk** vykonáva poverený pracovník objednávateľa telefonicky na zákazníckej linke služby HotLine.

Písomné požiadavky objednávateľa na poskytnutie servisných služieb (Príloha č. 5 – formulár HLÁSENIE ZAVAD) budú preberané v pracovné dni od 8.00 hod. do 15.30 hod. Faxové číslo pre písomnú špecifikáciu závady je:

+420 548 422 830 alebo +421 255 410 937

Oprávnené osoby Poskytovateľa

Funkcia	Oprávnenie	Meno	Telefón, e-mail
Adresa - kontakt	pre korešpondenciu a pre fakturáciu	Renata Harváňková	Renata.harvankova@uniza.sk
Hlavný riešiteľ (Projekt manager)	Odovzdanie a akceptácia čiasťového plnenia Vecné rokovanie	Ing. Daniela Slováková	Daniela.slovakova@uniza.sk
Technický špecialista	Vecné rokovanie	Mgr. Katarína Frňčová	Prevadzkas2@uniza.sk
Konzultanti	Vecné rokovanie	Mgr. Katarína Frňčová	Prevadzkas2@uniza.sk
Account manager	Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie	Ing. Daniela Slováková	Daniela.slovakova@uniza.sk

Oprávnené osoby Objedávateľa

Funkcia	Oprávnenie	Meno	Telefón, e-mail
Adresa - kontakt	pre korešpondenciu a pre fakturáciu	ANETE SR, spol. s r.o. Křížna 4092/34 811 07 Bratislava	+421 255 410 937 anete@anete.sk
Hlavný riešiteľ (Projekt manager)	Odovzdanie a akceptácia čiasťového plnenia	Jan Nečas	+ 421 255 567 949 + 421 907 736 406 Jan.Necas@anete.cz
Technický špecialista	Vecné rokovanie	Karel Vaněk Roman Klečka	+420 604 291 209 Karel.Vanek@anete.cz + 421 907 736 406 Roman.Klecka@anete.sk
Account manager	Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie	Dušan Šerfel	+421 255 410 937 +421 910 603 187 Dusan.Serfel@anete.sk
Konzultanti	Vecné rokovanie	Jozef Kurica Luděk Štros	+420 531 0298 029

Príloha č.4: SLA listy poskytovaných služieb

a. Modernizácia systému

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Modernizácia systému

Popis služby

Služba umožňuje rozširovanie funkčností systému formou zmenového riadenia.

- Zmenu iniciuje Objednávateľ predložením Požiadavky na zmenu.
- V rámci Služby Poskytovateľ zabezpečí analýzu Požiadavky a predloží Objednávateľovi návrh (popis riešenia, termín, cenu) riešenia.
- Spracovanie požiadavky prebieha na základe objednávky Objednávateľa.

Kategórie zmien

Závažná zmena (A).

- Vytvorenie nového funkčného celku.
- Integrácia nových aplikácií.

Stredne závažná zmena (B).

- Prispôsobenie systému metodickým a procesným zmenám.

Nezávažná zmena (C).

- Odporúčenie na upgrade technológií.

Podmienky súčinnosti

Objednávateľ je povinný špecifikovať písomne Požiadavku na zmenu, odsúhlasiť návrh riešenia a vystaviť objednávku.

Spôsob čerpania služby

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.

Dostupnosť služby

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odozva na

Doručenie písomnej objednávky. Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.

b. Legislatívny servis

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Legislatívny servis

Popis služby

Služba zabezpečuje súlad programového vybavenia s platnou štátnou legislatívou. Poskytovateľ vykoná v rámci Služby zmeny v programovom vybavení (kategória A, B alebo C), ktorá vedie k zabezpečeniu súladu programového vybavenia s platnými právnymi predpismi.

- Úpravy môžu byť iniciované len predložením novely zákona (prípadne znením nového zákona), vyhlášky štátnej správy, alebo ine zmeny štátnej legislatívy.
- Úpravu iniciuje Objednávateľ.
- Je žiaduce, aby Objednávateľ pri iniciovaní zmeny poskytol všetky jemu dostupné legislatívne, metodické a ďalšie podklady nutné pre vykonanie zmeny a metodickú súčinnosť vlastných pracovníkov.

Kategórie zmien:

Závažná zmena (A)

- Plánovaná zmena v legislatíve vyžadujúca detailnú analýzu ich dopadov na programové vybavenie a následne dlhšie časové obdobie na jej zapracovanie do systému.

Bežná zmena (B)

- Plánovaná zmena v legislatíve vyžadujúca krátku analýzu dopadov na programové vybavenie a následne stredne dlhé časové obdobie na jej zapracovanie.

Nezávažná zmena (C)

- Plánovaná zmena v legislatíve, ktorú je možné v krátkom časovom období zapracovať do programového vybavenia.

Podmienky súčinnosti

Objednávateľ poskytne pri iniciovaní zmeny všetky, jemu dostupné, legislatívne, metodické a ďalšie podklady nutné pre vykonanie zmeny a metodickú súčinnosť vlastných pracovníkov.

Spôsob čerpania služby

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk alebo automatickou zmenou SW vykonanou Poskytovateľom.

Dostupnosť služby

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odozva

Práca bude dodaná v dohodnutom termíne alebo do termínu účinnosti legislatívnej zmeny.

c. Aktualizácia systému

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Aktualizácia programového vybavenia

Popis služby

Služba spočíva v poskytovaní nových verzií programového vybavenia.

- Zmenu iniciuje Objednávateľ predložením Požiadavky na zmenu.
- V prípade vad software aktualizáciu iniciuje a vykoná Poskytovateľ v rámci odstránenia vad bezplatne.
- V rámci Služby Poskytovateľ vykoná aktualizáciu programového vybavenia, ktoré je zahrnuté do Zmluvy.
- Aktualizácia môže byť vykonaná vzdialeným prístupom alebo priamo na mieste.

Kategórie zmien

Závažná zmena (A).

- Upgrade systému (prechod na vyššiu verziu systému).

Stredne závažná zmena (B).

- Update systému (aktualizácia v rámci súčasnej verzie systému).

Nezávažná zmena (C).

- Úpravy v rámci súčasnej verzie systému.

Podmienky súčinnosti

Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Poskytovateľa prístup k systému počas celej doby poskytovania Služby a zároveň potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.

Spôsob čerpania služby

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.

Dostupnosť služby

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odozva

Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.

d. HotLine, Help-Desk

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Help-Desk, HotLine

Popis služby

Služba zabezpečuje konzultačnú podporu kľúčových užívateľov a administrátorov potrebnú pri práci s dodaným programovým vybavením.

- Poskytovateľ prijíma hlásenia používateľov programového vybavenia - oprávnených pracovníkov Objednávateľa, spracováva ich a odpovedá na nich v termínoch špecifikovanými atribútmi služby pre danú kategóriu.
- Oprávnení používateľa Programového modulu a pracovníci Objednávateľa môžu hlásiť:
 - odchýlky od očakávanej funkčnosti aplikácie ("problémy"),
 - navrhovať vylepšenia funkčností ("návrhy"),
 - vyžadovať funkčné, metodické a technologické konzultácie súvisiace s ich prácou v systéme ("konzultácia").
- Hlásenie (service request) je možné vykonať formou:
 - zadáním požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk oprávneným užívateľom, alebo
 - telefonického hlásenia oprávneného pracovníka Objednávateľa na linke pomoci (HotLine), alebo
 - elektronickej správy zaslanej oprávneným pracovníkom Objednávateľa na určenú e-mailovú adresu.
 - Požiadavka na technickú podporu v aplikácii HelpDesk musí byť vždy zadaná – a to aj v prípade, že hlásenie je vykonané iným spôsobom.
- Očakáva sa, že objednávatel' bude rešpektovať odporúčenia Poskytovateľa na úpravu pracovných postupov na svojej strane a zabezpečí, v maximálnej možnej miere, súčinnosť špecifikovanú Poskytovateľom za účelom uspokojivej realizácie procesov podpory (ako je zapojenie vlastných pracovníkov do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavenie infraštruktúry a vlastného softvérového vybavenia, apod.)

Help-desk procesy:

- Príjem a reakcie na požiadavky na technickú podporu Objednávateľa
- Reakcie na linke podpory určeným pracovníkom Objednávateľa
- Reakcie elektronickej pošty na určenej e-mail adrese podpory
- Telefonické konzultácie súvisiace s funkčnosťou, správaním a používaním programového vybavenia

Kategórie akceptovaných hlásení

Funkčné konzultácie.

- Konzultácie funkcií a správania programového vybavenia.

Metodická konzultácia.

- Konzultácia realizácie metodických postupov v dodanom programovom vybavení. V rámci metodických konzultácií Poskytovateľ odporučí ako vykonať v systéme postup navrhnutý pracovníkom Objednávateľa.

Technologická konzultácia.

- Konzultácia technologických oblastí súvisiacich s technológiami a aplikáciami dodaného programového vybavenia.

Riešenie problému.

- Vyriešenie problému indikovaného používateľom v rámci zberu požiadaviek na technickú podporu.
- Súčasťou riešenia je aj prevod problému pod službu Odstraňovanie problému a havárií a jeho ďalšie spracovanie podľa SLA dohody tejto služby.

Spracovanie návrhu.

- Spracovanie návrhu vzneseného užívateľom v rámci požiadavky na technickú podporu do systému zmenového riadenia.

Podmienky súčinnosti

Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Poskytovateľa prístup k systému po celú dobu poskytovania Služby a tiež súčasne potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.

Spôsob čerpania služby

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk, telefonickým volaním na linku HotLine.

Dostupnosť služby

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefónnom čísle HotLine +421 255 567 949.

Mimo hore uvedenú dobu je telefonická podpora poskytovaná na telefónnom čísle +420 604 291 217.

Odozva

Okamžitá priama konzultácia s odborným garantom Poskytovateľa.

V ostatných prípadoch podľa úrovne naliehavosti problému v dohodnutom termíne.

e. Garancia servisu

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Garancia servisu

Popis služby

Služba garantuje poskytnutie zjednaných služieb v stanovených termínoch.

Atribúty služby

Kategórie	Dostupnosť	Odozva	Doba odstránenia chyby
Konzultácie	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	3 pracovné dni
Riešenie problému	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	2 pracovné dni
Spracovanie návrhu	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	30 pracovných dní

Merateľnosť atribútov služby

Atribúty služby sú merateľné sledovaním príslušných hodnôt v záznamoch v systéme HelpDesk (systém pre zadávanie požiadaviek na technickú podporu).

Možnosť kontrolovať kvalitu služby má Poskytovateľ aj Objednávateľ.

Odozva a doba riešenia je meraná primárne pri hlásení zadaných formou požiadavky na technickú podporu v systéme HelpDesk. Pre vyhodnotenie sú sledované časy zadávaní a odpovedí na požiadavky.

Odozvu a dobu vyriešenia hlásenia eskalovaného e-mailom môže Objednávateľ monitorovať v systéme elektronickej pošty - sledovaním časov odoslania správy a času prijatia odpovede. Pri hláseniach eskalovaných len telefonicky, nie je Odozva a Doba vyriešenia monitorovaná (preto musí byť požiadavka zadaná na technickú podporu).

Monitorovanie Odozvy a doby vyriešenia bude pri vybraných hláseniach vykonávané aj inou formou (zápisy z rokovaní, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.).

Spôsob merania v systéme HelpDesk:

Atribút	Definícia
Odozva	čas od zadania požiadavky na technickú podporu do odoslania odpovede na požiadavku
Konzultácia Doba vyriešenia	čas od zadania požiadavky na technickú podporu do zodpovedania otázky Objednávateľovi.
Problém Doba vyriešenia	čas od zadania komentára do uzavretia problému (odoslanie odpovede užívateľovi)
Návrh Doba vyriešenia	čas od obdržania komentára Poskytovateľovi do uzavretia návrhu (odoslanie odpovede Objednávateľovi).

f. Odstraňovanie problémov a havárií

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Odstraňovanie problémov a havárií

Popis služby

Služba zabezpečí **odstránenie problému** alebo havárie systému, **vzniknutých na základe chyby** (kategória A, B alebo C) vo funkčnosti alebo správaní dodaného HW a programového vybavenia. **Chybou rozumieme** iné ako definované správanie, alebo funkčnosť dodaného HW, alebo programového vybavenia, nespôsobené úmyselným pričinením pracovníkov Objednávateľa, nekorektných dát vložených Objednávateľom, programov inštalovaných pracovníkmi Objednávateľa, zmeny a problémy v infraštruktúre na strane Objednávateľa alebo ďalších strán.

- Chyba je identifikovaná Poskytovateľom alebo Objednávateľom:
 - spracovaním požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk zadaného oprávneným používateľom, alebo
 - z telefonického hlásenia oprávneného pracovníka na linke podpory, alebo
 - z elektronickej správy zaslanej oprávneným pracovníkom Objednávateľa na určenú e-mailovú adresu podpory.
 - Požiadavka na technickú podporu musí byť vždy zadaná - aj v prípade, že je chyba identifikovaná iným spôsobom.
- Identifikáciu a kategorizáciu chyby vykoná Poskytovateľ. Poskytovateľ služby zabezpečí odstránenie problému formou:
 - Servisu alebo expresného servisu v mieste plnenia, alebo
 - Dial'kového alebo expresného dial'kového servisu
- V prípadoch, keď je to možné, Poskytovateľ navrhne Objednávateľovi náhradné riešenie problému (workaround). V prípade úspešnej aplikácie náhradného riešenia bude chyba vyriešená v termíne špecifikovanom Poskytovateľom.

Kategórie chyb

Kritická chyba (A)

- Z hľadiska definovanej funkčnosti dodaného programového vybavenia kritická chyba. Systém nie je možné používať vôbec alebo len s veľkým obmedzením.
- Táto chyba priamo obmedzuje vykonávanie niektorej zo základných činností oprávnených používateľov systému, a ohrozuje vykonávanie hlavných obchodných procesov Objednávateľa.

Chyba (B)

- Pri práci bola používateľom zistená odchýlka od definovaného správania dodaného programového vybavenia.

- Používatelia sú obmedzovaní vo výkone potrebných činností,
- vykonávanie základných obchodných procesov Objednávateľa nie je obmedzené.

Nezávažná chyba (C)

- Počas prevádzky bola používateľom dodaného programového vybavenia zistená odchýlka od definovaného správania aplikácie, alebo
- bola zistená nevýznamná odchýlka od oprávnených požiadaviek na dodané programové vybavenie.
- Daná chyba neznižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavenia.

Podmienky súčinnosti

- Objednávateľ poskytne, podľa požiadaviek Poskytovateľa, súčinnosť pri odstraňovaní problému v maximálnej možnej miere, hlavne je potom povinný špecifikovať popis okolností, za ktorých k nej došlo, doložiť presné znenie všetkých chybových hlásení a prípadnú chybu v zostave doložiť chybovou zostavou.
- V prípade poskytovania servisu v mieste plnenia Objednávateľ zabezpečí servisnému technikovi po celú dobu prístup k systému, a jednotlivým zariadeniam
- Pre potreby diaľkového servisu programového vybavenia je Objednávateľ povinný umožniť Poskytovateľovi vzdialenú správu a prístup k jednotlivým prostriedkom.

Spôsob čerpania služby

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.

Dostupnosť služby

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odozva

Diaľková správa - Práca bude Poskytovateľom zahájená do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky na službu, do 4 hodín od písomného zadania požiadavky.

Servis v mieste plnenia - Poskytovateľ je povinný začať servisné práce v prípade menej závažných porúch do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky v prípade poruchy alebo závady brániace prevádzky systému, (chyba kategória A) do 2 pracovných dní, 24 hodín alebo 8 hodín podľa voľby Objednávateľa, od písomného zadania požiadavky.

g. Servis ERP

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Garancia servisu ERP – fiškálnych modulov

Popis služby

Služba garantuje poskytnutie zjednaných služieb v stanovených termínoch.

Servisom elektronických registračných pokladníc sa rozumie rozšírenie hore uvedených služieb o vykonávanie opráv a údržby ERP - to znamená hardwarových a softwarových zariadení, aplikácií „Pokladňa“ stravovacieho systému Kredit pre bufety Stravovacieho zariadenia ZUZI. Predmetom servisu je záväzok ANETE SR spol. s r.o. ako servisnej organizácie, zabezpečiť záručný a pozáručný servis elektronických registračných pokladníc objednávateľa v súlade s ustanoveniami zákona a záväzok objednávateľa uhradiť odmenu za poskytnutý záručný a pozáručný servis elektronických registračných pokladníc v zmysle podmienok uvedených nižšie.

Servisom sa rozumie

- montáž prídavných zariadení a častí
- oprava porúch a iných závad
- údržba technických, elektronických a softwarových súčastí
- výmena poškodenej plomby alebo doplnenie chýbajúcej plomby

Podmienky súčinnosti

Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Poskytovateľa prístup k systému počas celej doby poskytovania Služby a zároveň potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.

Spôsob čerpania služby

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.

Dostupnosť služby

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odozva

Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.

PRÍLOHA Č. 5: formulár HLÁSENIE ZÁVAD

Názov organizácie:	
PREFIX:	

Systém:	
Lokalita (Názov a umiestnenie):	

Požiadavka na službu :

☐	servisný zásah nad 2 prac. dni	☐	diaľkový servis nad 4 hodiny
☐	expresný servis. zásah do 2 prac. dní	☐	expresný diaľkový servis do 4 hodín
☐	expresný servisný zásah do 24 hod		

Požiadavku a typ označiť „X“

Stav systému/zariadenia a podrobný popis závady:

--

Vyhotovil:		Dátum:		Podpis:	
Tel.:		GSM:		E-mail:	

PRÍLOHA Č. 6: ROZSAH SYSTÉMU PODĽA KOMPONENTOV

SOFTWARE

Názov prevádzky	Označenie prevádzky	SW modul	Počet licencií
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW aplikácia – správa systému	2
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW pokladnica + príjem záloh	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW modul Prezentačné miesto	6
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW objednávanie a výdaj	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW čítačky – obsluha snímačov	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW burza straveniek	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW modul Výdajové miesto	2
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW modul cenotvorba	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	Intranet/Internet - webKredit	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW modul ZRD	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW Skladové hospodárstvo a norm. + licencie na ďalší PC	1 + 5
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SW normovanie + licencie na ďalší PC	1 + 1

HARDWARE

Názov prevádzky	Označenie prevádzky	HW komponentov	Počet kusov
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	SERVER Systému (PC, UPS)	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	Kancelária ved. kuchyne (PC,UPS, tlačiareň, BK snímač Mifare/DESfire)	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	Kancelária riaditeľ'ka(PC, BK snímač Mifare/DESfire)	1
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	Objednávací terminál Mifare/DESfire	5
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	Výdajný terminál Mifare/DESfire + Displej s počtom porcií	8 + 8
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	Kasa bufet + čítačka Mifare/DESfire + FM	5+ 5 + 5
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	PM monitor 19"+BK čítačka Mifare/DESfire	8 + 8
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	VM PC + monitor + čítačka DESfire	2 + 2
Stravovacie zariadenie ŽU v Žiline	ZUZI	WWW Server (PC,UPS, monitor)	1

Príloha č.7 : VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY ANETE SR, spol. s r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „Všeobecné podmienky“) upravujú vzťahy pri dodávkach tovaru a služieb firmou ANETE SR, spol. s r.o. (ďalej len „dodávateľ“) odberateľom a sú záväzné pre akýkoľvek obchodný styk s dodávateľom.
- 1.2 Konkrétne písomné zmluvy sa môžu vo svojich ustanoveniach odchyľovať od Všeobecných podmienok a v týchto prípadoch platia ustanovenia výslovne uvedené v tejto konkrétnej zmluve.
- 1.3 Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú aj na dodávky tovaru a služieb vybavované na základe objednávky bez uzatvorenej špecifickej písomnej zmluvy medzi odberateľom a dodávateľom. Odber tovaru alebo prevzatie vykonanej služby nahrádzajú súhlas zákazníka s týmito Všeobecnými podmienkami.
- 1.4 Všetky zmeny a dodatky týchto podmienok vyžadujú pre svoju účinnosť písomnú formu.

2. Cena

- 2.1 Ceny tovaru aj služieb sú štandardne uvedené bez DPH.
- 2.2 Cenové ponuky, pokiaľ nie uvedené inak, majú platnosť 30 dní.
- 2.3 Ceny služieb sa riadia platným cenníkom. Odberateľ môže mať ako súčasť dlhodobej zmluvy (Zmluva o servise a aktualizácii programového vybavenia, Zmluva o prenájme) nižšie sadzby cien služieb oproti štandardnému cenníku.
- 2.4 K cene služieb bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty, ktorá bude účtovaná v súlade s právnymi predpismi, platnými v deň vystavenia daňového dokladu.
- 2.5 V písomne uzatvorenej zmluve môžu byť ceny zjednané odlišne od platného cenníku alebo spracovanej cenovej ponuky.
- 2.6 V prípade zvýšenia resp. zníženia rozsahu dodávky zmluvné strany adekvátnym spôsobom zvýšia, popriprade znížia rozsah výšky ceny.
- 2.7 Cestovné náklady sa uhrádzajú podľa skutočne najjazdených kilometrov zmluvnou cenou vyplývajúcou z platného cenníka služieb zhotoviteľa. Prípadné náklady na ubytovanie, budú prefakturované v plnej výške.

3. Uzatvorenie zmluvy

- 3.1 Jednotlivé obchodné prípady sa uzatvárajú na základe písomných objednávok odberateľa, zaslaných poštou alebo faxom alebo objednávok zaslaných elektronickou formou (prostredníctvom e-mailu alebo zadaných oprávnenými užívateľmi pomocou webového rozhrania dodávateľa (HelpDesk)), vo výnimočných prípadoch tiež na základe ústnej alebo telefonической objednávky.
- 3.2 Vystaveniu objednávky obvykle predchádza cenová ponuka dodávateľa vypracovaná na základe dopytu odberateľa.
- 3.3 Pokiaľ nie je písomne uvedené inak, platí pre záväzkový vzťah medzi dodávateľom a odberateľom tieto Všeobecné podmienky. Príslušné časti Všeobecných podmienok platia až do doby úplného vysporiadania práv a záväzkov medzi dodávateľom a odberateľom. Pre cenovú kalkuláciu predmetu plnenia platia ceny, uvedené v platnej písomnej ponuke dodávateľa, alebo ceny platné v okamihu prijatia objednávky.
- 3.4 Objednávka musí obsahovať tieto základné náležitosti:
 - obchodnú firmu (resp. názov) a sídlo odberateľa vrátane telefonického, e-mailového a faxového spojenia;
 - ak je odberateľ fyzická osoba, potom uvádza meno a priezvisko, bydlisko a miesto podnikania;
 - osobu, oprávnenú v danej veci rokovať menom odberateľa, IČO a DIČ odberateľa (ak je registrovaný ako platca DPH);
 - jednoznačné určenie predmetu plnenia a jeho množstvo (vrátane poskytnutia súvisiacich služieb či plnenia), dodacie podmienky (miesto a termín), zodpovednú osobu pre prevzatie predmetu plnenia a prípadné ďalšie špecifické požiadavky na predmet plnenia;
 - všetky informácie, takto získané o zákazníkoch, sú uchovávané v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. v znení neskorších dodatkov a predpisov a dodávateľ ich využíva výhradne pre vnútornú potrebu spoločnosti a neposkytuje ich tretím osobám. Výnimku predstavujú externí dopravcovia, ktorým sú osobné údaje zákazníkov predávané v minimálnom rozsahu, ktorý je nutný pre bezproblémové doručenie tovaru.
- 3.5 Po prijatí objednávky od odberateľa, začne dodávateľ odberateľovi Potvrdenie objednávky, a to písomne, faxom či e-mailom. Dodávateľ môže prijať aj objednávku, ktorá mu bola doručená po uplynutí lehoty platnosti ponuky. Potvrdenie objednávky je dodávateľ povinný odoslať odberateľovi najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia objednávky. V prípade, že základné údaje (rozsah a charakteristika predmetu plnenia, dodacie a platobné podmienky) v potvrdení objednávky vystavenej dodávateľom súhlasia s textom objednávky odberateľa, potvrdzuje dodávateľ odovzdaním, resp. odoslaním potvrdenia objednávky, svoju vôľu prijať objednávku odberateľa ako záväznú a týmto okamihom vzniká záväzkový vzťah.
- 3.6 Ak je predmetom dodávky napr. servisný zásah, ktorý bol dojednaný bez predchádzajúcej objednávky na základe okamžitej ústnej dohody, má vystavený a obojstranne podpísaný servisný protokol zároveň platnosť objednávky.
- 3.7 V prípade väčších dodávok predmetu plnenia, či špecifických podmienok, za ktorých má byť plnenie uskutočnené, resp. ak to požaduje niektorý z účastníkov, môžu účastníci uzavrieť zmluvu na predmet plnenia s odkazom na znenie týchto Všeobecných podmienok.

4. Dodacie podmienky

- 4.1 Dodávky predmetu plnenia budú podľa dostupnosti produktu a prevádzkových možností dodávateľa realizované v čo najkratšom termíne.
- 4.2 Dodacia lehota predmetu plnenia, vrátane prípadných čiastkových plnení, sa stanovuje písomnou zmluvou.
- 4.3 Za splnenie termínu plnenia sa považuje dodanie predmetu plnenia odberateľovi vo výdajnom mieste dodávateľa, alebo odovzdanie povereným pracovníkom dodávateľa (pri použití vlastnej dopravy dodávateľa) v mieste plnenia alebo odovzdanie predmetu plnenia prvému tuzemskému dopravcovi.

- 4.4 Ak nie je dohodnuté inak, je miestom plnenia sídlo dodávateľa. Ak odberateľ požaduje iné miesto plnenia, je týmto miestom sídlo odberateľa alebo miesto plnenia, uvedené na objednávke a tiež na potvrdení objednávky.
- 4.5 Náklady spojené s dodaním do iného miesta plnenia, ako je sídlo dodávateľa, nesie odberateľ. Ak odberateľ požaduje dopravu predmetu plnenia, dodávateľ podľa charakteru predmetu plnenia a údajov na objednávke a potvrdení objednávky zvolí adekvátny spôsob dopravy (poštovú prepravu, prepravnú službu alebo vlastnú dopravu dodávateľa).
- 4.6 Ak si odberateľ neprevezme predmet plnenia z dôvodov ležiacich na jeho strane (napr. aj napriek vopred dohodnutý termín nie je prítomná odberateľom určená osoba), nesie odberateľ náklady spojené s opakovaným dodaním v plnej výške.
- 4.7 Odberateľ je povinný predmet plnenia prevziať a bezodkladne skontrolovať súlad množstva a typu predmetu plnenia s dodacím listom, servisným protokolom alebo výdajkou, príp. zjavné poškodenie prepravných obalov alebo produktu. 4.8 Ak odberateľ zistí rozpor s dodacím listom, servisným protokolom alebo výdajkou, príp. zjavné poškodenie obalu či produktu, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť dodávateľovi alebo doručiteľovi zásielky a písomne ju uviesť na dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke dodávateľa, príp. dodacom liste špedičnej služby.
- 4.8 Pri zistení rozdielu v množstve a druhu predmetu plnenia alebo jeho viditeľnom poškodení, je odberateľ povinný túto vadu bezodkladne reklamovať u dodávateľa, najneskôr však do 2 pracovných dní od odovzdania. Na neskoršie reklamácie tohto typu nemusí dodávateľ brať zreteľ.
- 4.9 Odberateľ je povinný pri prevzatí predmetu plnenia, jeho prehliadke a následnom uvedení do prevádzky, vykonať aj kontrolu sériových čísel predmetu plnenia so záznamom uvedeným na dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke. Na zistený rozdiel je povinný upozorniť dodávateľa, a to najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia predmetu plnenia.
- 4.10 Dodávateľ potom zabezpečí opravu a zaslanie nového dodacieho listu, servisného protokolu alebo výdajky do 10 pracovných dní. Ak odberateľ neupozorní na rozdiel včas, potom rozdielnosť sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke, je dôvodom pre odmietnutie reklamácie.
- 4.11 Dodacie lehoty služieb sa dohadujú individuálne v jednotlivých prípadoch, ak nevyplýva priamo z charakteru poskytovanej služby alebo špecifických všeobecných podmienok dodávok jednotlivých druhov tovaru a služieb.
- 4.12 Dodacie lehoty vybraných služieb špecialistov sa dohadujú individuálne, rovnako ako dodacie lehoty v prípade, keď zákazník preferuje inú, než dodávateľom odporúčanú štandardnú formu dodávky služieb (napr. osobnú návštevu namiesto odporúčanej dodávky formou vzdialenej podpory.)

5. Platobné podmienky

- 5.1 Dodávateľ je oprávnený daňový doklad vystaviť najskôr v deň uskutočnenia zdaniťelného plnenia. Dňom uskutočnenia zdaniťelného plnenia je deň odovzdania predmetu plnenia odberateľovi alebo deň odovzdania predmetu plnenia prvému dopravcovi.
- 5.2 Pri paušálnych platbách sa za deň uskutočnenia zdaniťelného plnenia považuje prvý deň príslušného dohodnutého obdobia (mesiac, štvrťrok, polrok), za ktorý sa služba uhrádza, pri jednorazovej službe deň, keď bola služba vykonaná.
- 5.3 Cena predmetu plnenia bude účtovaná na základe daňového dokladu s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa jeho vystavenia.
- 5.4 Ak odberateľ požaduje úpravu obvyklých platobných podmienok, budú tieto prerokované s obchodným zástupcom dodávateľa a takto dohodnuté podmienky uvedené v objednávke alebo v zmluve. Úprava štandardných platobných podmienok môže mať vplyv na výšku dohodnutej ceny predmetu plnenia.
- 5.5 Pri predmete plnenia väčšieho rozsahu si dodávateľ vyhradzuje právo stanoviť zálohu splatnú pred uskutočnením dodávky predmetu plnenia až do plnej výšky ceny predmetu plnenia.
- 5.6 Daňový doklad musí obsahovať náležitosti stanovené zákonom č. 222/2004 Z.z., O dani z pridanej hodnoty v znení neskorších právnych predpisov. Odberateľ je oprávnený bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní, vrátiť daňový doklad, ak tento nespĺňa náležitosti ustanovené vyššie citovaným zákonom. Spoločne s vráteným daňovým dokladom je odberateľ povinný písomne uviesť dôvod tohto vrátenia. Ak odberateľ vráti daňový doklad po uplynutí tejto lehoty, alebo bez odôvodnenia, je dodávateľ oprávnený skrátiť lehotu splatnosti novo vystaveného daňového dokladu až na 7 dní odo dňa vystavenia.
- 5.7 Povinnosť odberateľa uhradiť peňažný záväzok sa považuje za splnenú v okamihu, keď bude suma uvedená na daňovom doklade v plnej výške pripísaná na účet dodávateľa.
- 5.8 Ak sa dodávateľ dozvie o pomeroch odberateľa akúkoľvek skutočnosť, ktorá zakladá vznik dôvodnej pochybnosti o tom, že odberateľ splní riadne a včas svoje záväzky, je dodávateľ oprávnený ku zmene platobných podmienok a najmä na to, aby požadoval za svoju celkovú pohľadávku záruku a iné istoty, prípadne je oprávnený od zmluvy odstúpiť.
- 5.9 Platby došlé od odberateľa sa započítajú najprv na úroky, potom na istinu.
- 5.10 Ak odberateľ nezaplatí daňový doklad, vystavený dodávateľom riadne a včas, je dodávateľ oprávnený požadovať po objednávateli v súlade s ustanoveniami § 300 Obchodného zákonníka zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý deň začatý deň omeškania so splnením tejto povinnosti. Právo zmluvnej strany na náhradu škody nie je dojednaním zmluvnej pokuty dotknuté, pričom dodávateľ je oprávnený domáhať sa náhrady škody presahujúcej zmluvnú pokutu. Dodávateľ je tiež oprávnený požadovať od odberateľa úhradu všetkých nákladov a poplatkov súvisiacich s vymáhaním svojej pohľadávky, najmä nákladov súvisiacich s poskytovaním právnych služieb.

6. Záruka

- 6.1 Dodávateľ zodpovedá za kvalitu vykonaných služieb a dodaného predmetu plnenia.
- 6.2 Záručná doba na HW a technické výrobky je 12 mesiacov od dátumu dodania odberateľovi, ak nie je v dodacom liste uvedené inak.
- 6.3 Záručná doba na SW činí 6 mesiacov od dátumu poskytnutia licencie.

reklamácie. V prípade nutnosti posúdenia chýb tovaru autorizovaným zástupcom výrobcu zaistiť dodávateľ posúdenie oprávnenosti reklamácie spravidla do 2 týždňov od prevzatia predmetu plnenia.

- 7.10 Reklamácia SW je oprávnená, ak sa v systéme objavia závady, ktoré znemožňujú bežné použitie systému v súlade s návodom na použitie podľa podmienok v dobe dodávky systému.
- 7.11 Reklamácia SW nemožno požadovať zmeny funkcií alebo doplnenie ďalších funkcií v systéme.
- 7.12 Reklamáciu na kvalitu školenia možno uplatniť výhradne v priebehu školenia, alebo ihneď po jeho skončení. O reklamácií je nutné urobiť zápis na potvrdený dodací list alebo servisný protokol, inak nemožno reklamáciu uznať.
- 7.13 Dodávateľ je oprávnený pre zabezpečenie záručného servisu použiť tretích osôb.
- 7.14 Podmienky nadštandardného servisu je nutné dohodnúť písomne pri uzatváraní zvlášťnej servisnej zmluvy.
- 7.15 Pri závadách, ktorých prejavy nie je možné reprodukovat' (závady náhodne sa vyskytujúce), je doba diagnostiky a opravy vady, daná dohodou medzi poverenými osobami dodávateľa a odberateľa. Ak nie je možné odstrániť takúto chybu u odberateľa, odstráni dodávateľ takúto chybu po vykonaní príslušných testov vo svojom sídle.
- 7.16 Odberateľ sa zaväzuje vytvoriť dodávateľ, alebo ním poverenému subjektu podmienky pre úspešné vykonanie servisného zákroku (umožniť vstup do objektu, prístup k zariadeniu, prístup do systému, prítomnosť svojho zástupcu, dokumentovať závalu, apod.), ako aj podmienky pre vybavenie nevyhnutných formalít pre vykonanie opravy reklamovanej vady.
- 7.17 Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od poskytnutej záruky pri predmete plnenia, resp. pri jeho jednotlivých častiach, ak zistí, že vyskytnuvšia sa chyba bola spôsobená príčinou ktorá nepatrí do záruky, alebo ak zistí, že na predmete plnenia, resp. jeho časti bol vykonaný zásah osobou neoprávnenou, tj. inou osobou ako dodávateľom alebo osobou ním poverenou. Ak dodávateľ odstúpi od poskytnutej záruky, resp. ak zistí, že reklamovaná chyba bola nahlásená neoprávnenne, je dodávateľ oprávnený požadovať od odberateľa uhradenie nákladov, ktoré dodávateľovi v súvislosti s tým vznikli, a to vo výške podľa aktuálneho platného cenníka dodávateľa, resp. servisného strediska, ktoré vykonáva záručné opravy daného zariadenia.

8. Licencie

- 8.1 Autorské práva, ako aj ostatné iné práva duševného vlastníctva, ktoré sa vzťahujú k softvérovým produktom, vrátane príručiek, manuálov a ďalších dokumentov distribuovaných spolu so softwarovými produktmi, naďalej prislúchajú príslušným subjektom ako ich nositeľom a nie sú týmto záväzkovým vzťahom dotknuté. Odberateľovi vzniká iba nevýhradné právo softvérové produkty používať.
- 8.2 Odberateľ nie je oprávnený odstraňovať, meniť, zakrývať alebo akýmkoľvek iným spôsobom zasahovať do akýchkoľvek autorskoprávných, či iných označení príslušných subjektov umiestnených alebo uložených na softvérových produktoch, alebo akékoľvek ich častí, či dokumentácii distribuovanej spolu so softwarovými produktmi.
- 8.3 Odberateľ smie robiť archívne kópie produktu a inštalčných médií iba pre potreby archivácie a vytvorenie záložných kópií.
- 8.4 Odberateľ je oprávnený užívať SW produkt len v rozsahu a po dobu platných licencií vydaných dodávateľom.
- 8.5 Ak odberateľ chce prekročiť dohodnuté podmienky a limity pre užívanie produktu, je povinný to dodávateľovi písomne oznámiť a požiadať o rozšírenie licencie. Zároveň je povinný uhradiť cenu zodpovedajúcu tomuto rozšíreniu.
- 8.6 Odberateľ nesmie vykonávať žiadne zmeny do systému ani do sprievodných súborov okrem takých zmien, ktoré sa vykonávajú obsluhujúcimi programami dodanými s inštaláciou systému, a alebo sú výslovne uvedené v dokumentácii k produktu.
- 8.7 Spätná analýza, dekompilácia a prevod zo strojového kódu produktu nie sú povolené.
- 8.8 Odberateľ sa zaväzuje používať produkt tak, aby nedošlo k porušeniu alebo ohrozeniu autorských práv výrobcu.
- 8.9 Odberateľ nesmie poskytnúť produkt tretej strane bezplatne ani za úhradu. Poskytnutím SW produktu tretej osobe k nelegálnemu používaniu končí právo zákazníka používať tento produkt. Tým nie je dotknutá jeho povinnosť nahradiť takto vzniknutú škodu.
- 8.10 Výmena dát v elektronickej podobe, alebo prepojenie s ďalšími informačnými systémami je oprávnené na základe písomného súhlasu dodávateľa.
- 8.11 Dodávateľ je oprávnený brániť používanie informáčných, technických i softvérovými prostriedkami používanie programu bez vykonanej registrácie a odberateľ je povinný tieto obmedzenia znášať.

9. Zodpovednosť

- 9.1 Dodávateľ zodpovedá odberateľovi za škodu spôsobenú mu zaviným porušením povinností vyplývajúcich pre dodávateľa z tohto záväzkového vzťahu. Dodávateľ nezodpovedá odberateľovi za škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku:
 - údržby predmetu plnenia inou osobou ako dodávateľom, či ním povereným subjektom;
 - nesprávneho alebo neadekvátneho používania predmetu plnenia;
 - použitia predmetu plnenia v inom ako odporúčanom prostredí.
- 9.2 Účastníci tohto záväzkového vzťahu stanovujú, že výška predvídateľnej škody, ktorá prípadne môže vzniknúť porušením povinností dodávateľa, predstavuje čiastku maximálne do výšky ceny predmetu plnenia, ohľadne ktorého došlo ku škodovej udalosti, ak nie je dohodnutá iná výška. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za stratu alebo poškodenie dát odberateľa, prípadná rekonštrukcia stratených alebo znehodnotených dát ide na vrub odberateľa.
- 9.3 Akékoľvek nároky na náhradu škody je odberateľ oprávnený u dodávateľa relevantne uplatniť len vtedy, ak po vzniku škodovej udalosti urobil všetky kroky smerujúce k minimalizácii výšky škody a pokiaľ o vzniku škodovej udalosti dodávateľ bezodkladne vyrozumel a poskytol mu všetky vyžiadané dokumenty, ktoré sa vzťahujú ku vzniku škodovej udalosti.

- 9.4 Účastníci tohto záväzkového vzťahu nezodpovedajú, okrem prípadov stanovených príslušným zákonom, za porušenie záväzkov spôsobené vyššou mocou:

- Za pôsobenia vyššej moci sa považujú nepredvídateľné objektívne udalosti, ktoré menia obvyklé a v čase uzavretia zmluvy existujúce podmienky a ktoré majú bezprostredný vplyv na možnosť plnenia záväzkov dodávateľa (napríklad prírodná katastrofa). Ak je dôvodom oneskorenia alebo nemožnosti splniť prevzatý záväzok pôsobením vyššej moci, nevzniká odberateľovi právo na náhradu škody.
- Dodávateľ je povinný informovať odberateľa o pôsobení vyššej moci, a to doporučeným listom do 5 pracovných dní odo dňa jej vzniku. V prípade, že tak neurobí, stráca právo odvolávať sa na pôsobenie vyššej moci.
- Termín zahájenia alebo vykonania služby sa v prípade vyššej moci predlžuje o dobu jej trvania. Dodávateľ má však povinnosť podniknúť všetky kroky na to, aby toto oneskorenie skrátil.

10. Povinnosti zmluvných strán

- 10.1 Dodávateľ je povinný vykonať služby odborne a začať práce na nich v dohodnutých termínoch.
- 10.2 Z každého zásahu vypracuje technik dodávateľa poverený zásahom, servisný protokol, ktorý bude obsahovať predovšetkým:
 - zistenú závalu
 - vykonané operácie
 - vymenené súčiastky alebo zariadenia
 - v akom stave je odovzdávané zariadenie
 - počet odpracovaných hodín u odberateľa
 - počet odpracovaných hodín v sídle dodávateľa
 - počet najazdených kilometrov z dôvodu zásahu
- 10.3 Protokol o vykonaní servisných prác bude predložený a podpísaný zodpovedným pracovníkom odberateľa. Akceptácia vykonaných prác je možná aj prostredníctvom HelpDesku.
- 10.4 Dodávateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení pozastaviť svoje služby a zbaviť sa svojej zodpovednosti:
 - pri nedostatku súčinnosti odberateľa, ak je ohrozené riadne plnenie záväzkov dodávateľa;
 - ak je odberateľ voči dodávateľovi v omeškaní s plnením svojho peňažného záväzku dlhšie ako 30 dní.Po celú dobu pozastavenia zmluvných plnení podľa tohto bodu má právo na plnú úhradu dohodnutej platby.
- 10.5 Dodávateľ je povinný špecifikovať základy písomne, vrátane popisu okolností, ako k závale došlo, ďalej presným znením chybového hlásenia a prípadnú chybu v zostave doložiť chybovou zostavou.
- 10.6 Ak by po dohode medzi dodávateľom a odberateľom o čase príchodu (alebo pripojenia pomocou diaľkovej správy) servisného technika tomuto nebol umožnený prístup k systému do 60 minút po dohodnutom termíne, považuje sa tento výjazd za márne a odberateľ sa zaväzuje uhradiť dodávateľovi preukázateľne vynaložené náklady na dopravu a stratu času.
- 10.7 V prípade, že vznikne prekážka na strane odberateľa, ktorá znemožní servisnému technikovi dodávateľa vykonať objednaný servisný úkon, predlžuje sa termín plnenia zo strany dodávateľa o dobu, kedy kvôli tejto prekážke nebolo možné úkon vykonať.
- 10.8 V prípade zmeny zodpovednej osoby alebo kontaktného telefónneho čísla je odberateľ povinný bezodkladne oznámiť tieto skutočnosti dodávateľovi.
- 10.9 Dodávateľ je povinný si pri poskytovaní služieb počínať tak, aby nedošlo k poškodeniu či strate dát uložených v systéme a aby tieto dáta neboli akokoľvek zneužitá. Dodávateľ však nie je zodpovedný za stav, kedy stratu, poškodenie či nedostupnosť dát zavinil odberateľ či okolnosť vylučujúca zodpovednosť.

11. Technická a systémová podpora

- 11.1 Dodávateľ poskytuje odberateľovi technicko-systémovú podporu predmetu plnenia. Táto podpora má dve úrovne:
 - Bez dlhodobej zmluvy.
 - Na základe dlhodobej zmluvy.
- 11.2 Po uplynutí záručnej doby je všetka technická a systémová podpora platenou službou. Účastníci tohto záväzkového vzťahu môžu uzavrieť samostatnú zmluvu na poskytovaní požiarneho servisu alebo technickej a systémovej podpory.
- 11.3 Technická a systémová podpora je zabezpečovaná prostredníctvom Hot-Line, elektronických služieb (WWW), telefonických a osobných konzultácií, popr. zásahom, dodávateľom poverených, osôb v mieste inštalácie. Dodávateľ je podľa svojho uváženia oprávnený zvoliť postup, dostačujúci pre zabezpečenie cieľového stavu. Dodávateľ pritom predpokladá, že odberateľom určená osoba je schopná vykonávať minimálne základnú obsluhu predmetu plnenia.
- 11.4 Poskytované služby:
 - HelpDesk - Služba HelpDesk je okamžitá poradenská činnosť, poskytovaná 24 hodín formou zberu požiadaviek na technickú podporu v informačnom systéme zhotoviteľa prípadne prostredníctvom telefónneho spojenia, a to na základe telefonického požiadavky objednávateľa.
 - Diaľková správa systému - služba poskytovaná prostredníctvom internetového alebo modemového spojenia. Odberateľ je povinný umožniť dodávateľovi vzdialenú správu a prístup k potrebným prostriedkom.
 - Servis v mieste plnenia - služba poskytovaná dodávateľom na základe písomnej požiadavky odberateľa. Dodávateľ je povinný začať servisné práce v prípade závažných porúch do 10 pracovných dní a v prípade poruchy alebo závažnej brániace prevádzke systému podľa voľby odberateľa do 2 pracovných dní, 24 hodín alebo 8 hodín od nahlásenia problému dodávateľovi. Podmienkou poskytnutia servisného zásahu v dohodnutej lehote je to, že objednávateľ zabezpečí po celú túto dobu prístup k systému a ďalej zaistiť osobu, ktorá servisnému technikovi dostatočne presne závalu, špecifikuje. Ak sa dodávateľovi podarí zabezpečiť elimináciu takejto závažnej iným spôsobom (napr. prostredníctvom diaľkového pripojenia), je povinnosť výjazdu do miesta plnenia zbavený.



Žilinská univerzita v Žiline
Ing. Daniela Slováková
Univerzitná 8215/1
010 26 Žilina

Cenová ponuka

Vážená pani riaditeľka,
na základe výzvy VS 2013-204-REK Vám týmto predkladáme cenovú ponuku na predmet zákazky
rozšírenie súčasného identifikačného systému...

Pol.	Názov položky	m. j.	Množ stvo	Jednotková cena bez DPH	Cena celkom bez DPH	Cena celkom s DPH
1	Skladový program - bufety	ks	5	177,00	885,00	1 062,00
2	Skladový program a normovanie – kontrola a tlač DL	ks	1	2 633,00	2 633,00	3 159,60
3	Práce pri inštalácii a zaškolení personálu na skladový program	čd	2	642,50	1 285,00	1 542,00
4	Platobný samoobslužný terminál	ks	1	2 526,00	2 526,00	3 031,20
5	Servis a podpora na systém ako celok počas 36 mesiacov	mesiace	36	300,00	10 800,00	12 960,00
6	Práce pri inštalácii a zaškolení personálu na platobný terminál	hod	5	32,60	163,00	195,60
	Spolu			6 311,10	18 292,00	21 950,40

Ceny sú uvedené v mene EUR.

S účtou

ANETE SR, spol. s r.o.
Križna 4092/34, 811 07 Bratislava

riaditeľ
ANETE SR, spol. s r.o.

ČESKÁ REPUBLIKA

Centrála BRNO
ANETE spol. s r.o.
Okružní 834/29a, 638 00 Brno
IČ: 46970126; DIČ: CZ46970126
Zápis v OR: Krajský soud Brno, odd. C, vl. 7172
Bankovní spojení: ČSOB, pobočka Brno
číslo účtu: 203123/0300
Tel.: +420 548 422 811
Fax: +420 548 422 830
Hotline: +420 531 028 029
E-mail: anete@anete.cz,
www.anete.cz

ČESKÁ REPUBLIKA

pobočka PRAHA
ANETE spol. s r.o.,
U Hellady 4, 14090 Praha 4
GSM: +420 604 291 218
E-mail: praha@anete.cz,
www.anete.cz

SLOVENSKÁ REPUBLIKA

Centrála BRATISLAVA
ANETE SR, spol. s r.o.
Križna 4092/34, 811 07 Bratislava
IČ: 35792027; IČDPH: SK2020279140
Zápis v OR: Okresný súd Bratislava I, odd. sro, vl. 22083/B
Bankové spojenie: ČSOB, pobočka Bratislava
číslo účtu: 402122633/7500
Tel./Fax: +421 255 410 937
Hotline: +421 255 567 949
E-mail: anete@anete.sk,
www.anete.sk