

Zmluva
na zabezpečenie servisu systému Kredit a aktualizácie
programového vybavenia
uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

MO SR č. 2014 / 854
ANETE SR č. QS 140006

ČLÁNOK 1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Objednávateľ : Slovenská republika
Ministerstvo obrany SR
Kutuzovova 8
832 47 Bratislava

Zastúpený : Ing. Pavel Kavacký, riaditeľ Akvizičnej agentúry MO SR
na základe plnomocenstva ministra obrany, č. KaMO-16-108/2013
zo dňa 18.marca 2013

Osoba oprávnená konať vo veciach technických, objednávaní, preberaní, reklamácii a úkonov spojených s fakturáciou: Riaditeľ Hospodárskej správy - (ďalej aj „HSa“) – Ministerstva obrany SR, Kutuzovova 8, Bratislava, tel.: 0960 312 370, fax: 0960 313 110, E-mail: Jaroslav.BEHULA@mod.gov.sk, alebo ním poverená osoba.

IČO : 30 845 572
Bankové spojenie : Štátna pokladnica
č.ú.: 7000171215/8180
IBAN: SK59 8180 0000 0070 00171215, BIC: NBSBSKBX
(ďalej len "Objednávateľ")

1.2. Poskytovateľ : ANETE SR, spol. s r.o.
Křížna 4092/34
811 07 Bratislava
Zastúpený : Ing. Zoltán Galgóc
konateľ spoločnosti

Vybavuje: Ing. Dušan Šerfel, tel.: 0910603187, E-mail: Dusan.Serfel@anete.sk

IČO : 35792027
IČDPH: SK2020279140
Bankové spojenie: ČSOB a.s. Bratislava
č.ú.: 402122633/7500, IBAN: SK61 7500 0000 0004 0212 2633,
BIC: CEKOSKBX

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1., oddiel Sro, vložka č. 220833/B
(Ďalej len „Poskytovateľ“)

ČLÁNOK 2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa podľa podmienok tejto zmluvy, vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť vykonávať pre Objednávateľa servisné služby zariadení Stravovacieho systému Kredit, bližšie špecifikovaných v Prílohe č. 2 tejto zmluvy (ďalej len ako „servisné služby“) a záväzok Objednávateľa za servisné služby zaplatiť cenu uvedenú v článku VI. tejto zmluvy.

ČLÁNOK 3. DEFINÍCIA POJMOV

„**Stravovací systém Kredit**“, (ďalej aj ako „systém Kredit“) je systém zariadení, skladajúci sa z hardvérových komponentov (ďalej aj ako „HW“) a softvérového (aplikačného) vybavenia (ďalej aj ako „SW“) špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

„**Porucha systému Kredit**“ – je evidovaná nekorektná činnosť, alebo stav systému Kredit, spôsobený poruchou jedného, alebo viacerých hardvérových komponentov. Za poruchu systému Kredit sa pre účely tejto zmluvy považuje i odlišné chovanie softvérového vybavenia oproti manuálu.

„**Diagnostika Poruchy systému Kredit**“ – je súbor činností, výsledkom ktorých, je presná špecifikácia Poruchy systému Kredit. Pre účely presnej špecifikácie Poruchy systému Kredit je potrebná jednoznačná identifikácia zariadení - HW a ich komponentov, ktoré vykazujú poruchu alebo nekorektnú činnosť programov – SW , ktoré je nutné vymeniť, nainštalovať, konfigurovať alebo na ktorých je potrebné vykonať iné činnosti, ktoré budú viesť k jednoznačnému odstráneniu poruchy systému Kredit.

„**Profylaktikou systému Kredit**“ sa rozumie služba, ktorá spočíva v poskytovaní preventívnej diagnostiky a údržby systému vrátane programov – SW v dohodnutých termínoch.

„**Aktualizáciou systému Kredit**“ sa rozumie služba, ktorá spočíva v poskytovaní nových aktuálnych verzií programového vybavenia stravovacieho systému Kredit v dohodnutých termínoch

„**Legislatívny servis**“ je služba, ktorá zabezpečuje súlad programového vybavenia s platnou štátnou legislatívou. Poskytovateľ vykoná v rámci Objednávateľom objednanej služby zmeny v programovom vybavení, ktoré povedú k zabezpečeniu súladu programového vybavenia s platnými právnymi predpismi.

„**Kontaktné centrum**“ je kontaktné miesto Poskytovateľa, určené pre Objednávateľa na uplatnenie čiastkovej objednávky, ktorá slúži pre potreby objednávanie servisu a dodávok náhradných dielov pre systém Kredit.

„**Zmluva o poskytovaní mimozáručného servisu**“ je táto zmluva ako aj všetky právne dokumenty, ktoré túto Zmluvu dopĺňajú a aktualizujú, vrátane Príloh a vrátane všetkých právnych dokumentov (Objednávky), ktoré sú obsiahnuté v Zmluve, resp. na ktoré sa v Zmluve zmluvné strany odvolávajú.

ČLÁNOK 4. SPÔSOB OBJEDNÁVANIA SERVISNÝCH SLUŽIEB

- 4.1. Akékoľvek servisné služby budú vykonávané na základe objednávok vystavených objednávateľom.
Objednávateľ sa zaväzuje pre zachovanie kontinuity údržby systému a z dôvodov ďalšieho nezvyšovania nákladov pri prevádzke systému objednať minimálne 1x za 12 mesiacov upgrade systému Kredit a 1x za 12 mesiacov profylaktiku systému Kredit a to aj v situácii, kedy to nebude vyžadované z dôvodu legislatívnych, či podobných úprav.

V tomto bode uvádzame, že servisné služby budú vykonávané na základe objednávok, ako to bude v prípade služieb vid bod 4.7 tejto zmluvy nakoľko sa všetky servisné služby budú objednávať a žiadne servisná služby sa nebudú poskytovať bez objednania.

- 4.2. Oprávnená osoba Objednávateľa uvedená v bode 4.5 vystaví objednávky a zašle ich Poskytovateľovi faxom (fax. č.: +421 255 410 937, +420 548 422 830). alebo e-mailom (mail - helpdesk@anete.com). Vzor objednávky je uvedený v Prílohe č. 4.
- 4.3. Objednávateľ je povinný v objednávke uviesť nasledovné údaje:
- Číslo objednávky Objednávateľa v tvare:
zmluva č. 2014 / 854, Objednávka č.
 - Typ alebo model (p/n) zariadenia či programového modulu systému Kredit, ktorého sa objednávaná servisná služba týka.
 - Sériové číslo bližšie určenie zariadenia alebo časti systému Kredit
 - Podrobný a presný popis/Identifikáciu Poruchy systému Kredit
 - Identifikácia požadovanej servisnej služby – (podľa prílohy č. 2 k tejto zmluve)
 - .
 - Kontaktnú osobu (servisný technik Objednávateľa), priezvisko a meno osoby, ktorá protokolárne potvrdí prevzatie objednaných servisných služieb
 - Požadovaný náhradný diel (v prípade diagnostiky vlastnými servisnými technikmi Objednávateľa).
- 4.4 Poskytovateľ je povinný oprávnenej osobe Objednávateľa uvedenej v bode 4.5 bezodkladne po prijatí objednávky zaslať jej akceptáciu a v prípade ak požiadavky Objednávateľa v objednávke aj ponuku náhradných dielov.
- 4.5. **Oprávnené osoby Objednávateľa:**
- 4.5.1 Oprávnenou osobou Objednávateľa vo veciach **reklamácií, vystavovania, podpisovania objednávok a odsúhlasenia ceny náhradných dielov** na základe ponuky Poskytovateľa je - **riaditeľ Hospodárskej správy (ďalej aj ako „HŠa“)** MOSR, tel.: 0960312370, fax: 0960313110, E-mail: Jaroslav.BEHULA@mod.gov.sk, alebo ním poverená osoba. Adresa: Hospodárska správa Ministerstva obrany Slovenskej republiky, Kutuzovova 8, 832 47 Bratislava (ďalej len HŠa - MO SR).
- 4.5.2 Oprávnenou osobou Objednávateľa vo veciach **preberania** je - Mgr. Večera Ladislav, HŠa - MO SR, kontakt: 0960/322 209, E-mail: ladislav.vecera@mod.gov.sk.
- 4.5.3 Oprávnenou osobou Objednávateľa vo veciach **odborného vecného rokovania** je Štefan Kovalčík, HŠa – MO SR, kontakt: 0960/322 202, 0903820162, E-mail: stefan.kovalcik@mod.gov.sk.
- 4.5.4 Oprávnenou osobou Objednávateľa vo veciach **vecného rokovania** je Mgr. Večera Ladislav, HŠa – MO SR, tel.: 0960/322 209, E-mail: ladislav.vecera@mod.gov.sk.
- 4.5.5 Oprávnenou osobou Objednávateľa vo veciach **rokovania vo veci tejto zmluvy** je Ing. Miloš Hora, AKA - MO SR, tel.: 0960/317664, E-mail: horam@mod.gov.sk.
- 4.6. **Oprávnené osoby poskytovateľa:**
- 4.6.1 Oprávnenou osobou poskytovateľa vo veciach **preberania** je p. Roman Klečka, tel : + 421 907 736 406, mail: Roman.Klecka@anete.sk.
- 4.6.2 Oprávnenou osobou poskytovateľa vo veciach **odborného vecného rokovania** analytik konzultant - Ing. Jozef Kurica, mail: Jozef.Kurica@anete.com.
technický špecialista - Ing. Jan Nečas, mail: Jan.Necas@anete.cz.
- 4.6.3 Oprávnenou osobou poskytovateľa vo veciach **reklamácií a vecného rokovania** je Ing. Dušan Šerfel telefón: +421 910 603 187, mail: Dusan.Serfel@anete.sk.
- 4.6.4 Oprávnenou osobou poskytovateľa vo veciach **rokovania vo veci tejto zmluvy** je Ing. Zoltán Galgóc mail: galgoc@anete.com.
- 4.7. Prevádzka zákazníckej linky a služby Hot line:
- 4.7.1. **Zákaznícka linka a služba Hot - Line** bude v prevádzke v pracovné dni od 7.00 do 15.30 hod. na telefónnom čísle: +421 255 567 949, E-mail: hotline@anete.com.

- 4.7.2. Aktiváciu služby **HelpDesk** vykonáva za Objednávateľa Mgr. Večera Ladislav, HSa – MO SR, tel.: 0960/322 209, E-mail: ladislav.vecera@mod.gov.sk telefonicky, na zákazníckej linke služby Hot - Line.
- 4.8. Objednávky sa zaväzuje objednávatel' vystavovať písomne, pričom vzor objednávky je uvedený v prílohe č. 4. a zasielať Poskytovateľovi v pracovných dňoch a v pracovné dni od 8.00 hod. do 15.30 hod. na e-mailovú adresu E-mail: anete@anete.sk; sekretariat@anete.com alebo prostredníctvom faxu č.: +421 255 410 937 (+420 548 422 830) .

ČLÁNOK 5. MIESTO A ČAS PLNENIA

- 5.1 Poskytovateľ je povinný najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní od zaslania objednávky začať s poskytovaním servisnej služby. Poskytovateľ je povinný okrem služby Hot Line., všetky servisné služby do 2 dní od prijatia objednávky telefonicky kontaktovať oprávnenú osobu Objednávateľa, ktorá službu objednala, za účelom dohodnutia termínu začatia poskytovania objednanej servisnej služby. Termíny dodania služieb sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy. Od týchto termínov je možné sa odchýliť len po písomnej dohode oprávnených osôb zmluvných strán. Termíny uvedené v Prílohe č. 2, alebo písomne dohodnutý termín (e-mailom) sa považuje za záväzný termín vykonania objednanej servisnej služby. Poskytovateľ bude servisné služby poskytovať v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 16.00 hod.
- 5.2 **Diagnostiku poruchy** systému Kredit je Poskytovateľ povinný vykonať do 5 pracovných dní od zaslania objednávky.
- 5.3 **Miestom vykonania servisných služieb** systému Kredit je : Ministerstvo obrany SR, Kutuzovova 8, 832 47 Bratislava a Ministerstvo obrany SR, Za kasárňou 65, 832 47 Bratislava. Vo výnimočných prípadoch a písomnom odsúhlasení oprávnenej osoby Objednávateľa uvedenej v bode 4.5.1 tejto zmluvy sa servisné služby vykonávajú v sídle Poskytovateľa (viď bod 1.2) a to najmä v prípade, kedy nie je možné servisné služby poskytnúť v priestoroch Objednávateľa. V takomto prípade je Poskytovateľ povinný zabezpečiť, aby priestory Objednávateľa neopustili žiadne pamäťové nosiče, alebo pamäťové zariadenia.
- 5.4 Vykonanie servisných služieb potvrdia podpisom oprávnenej osoby zmluvných strán vo veciach preberania, podľa článku IV. tejto zmluvy v „**Protokole o vykonaní servisných služieb**“ ktorý je Poskytovateľ povinný vystaviť podľa vzoru uvedeného v Prílohe č. 3 k tejto zmluve.
- 5.5 V „Protokole o vykonaní servisných alebo mimo záručných prác a dodacom liste na náhradné diely“ je Poskytovateľ povinný uviesť najmä popis a rozsah vykonaných servisných služieb, dátum a čas vystavenia objednávky a poskytnutia servisných služieb ako aj použitý materiál a prípadný nedostatok účinnosti zo strany Objednávateľa, resp. Poskytovateľa.

ČLÁNOK 6. CENA ZA SERVISNÉ SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Ceny servisných služieb sú stanovené dohodou v súlade so zákonom čl. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Maximálna cena za všetky servisné služby celkom je podľa tejto zmluvy stanovená na
- 19.999,- EUR bez DPH, t.j.**
23.998,80 EUR vrátane 20% DPH
- (Slovom: dvadsaťtisíc deväťstodeväťdesiatosem a 80/100 EUR vrátane 20% DPH).
- 6.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ceny za vykonanie jednotlivých servisných služieb podľa tejto zmluvy sú v závislosti od druhu poskytnutej služby a jej naliehavosti a sú špecifikované v Prílohe č.2. k tejto zmluve. V jednotlivých cenách podľa tejto Prílohy č. 2 sú zahrnuté náklady všetky náklady Poskytovateľa, vrátane dopravných nákladov,

mimo dopravných nákladov kuriérskou službou na náhradné diely (viď bod 6.4 tejto zmluvy), spojené so splnením príslušnej služby.

Najmenšou fakturačnou jednotkou je štvrt' hodiny t.j. 15 minút (u hodinovej sadzby), alebo pol (1/2) dňa (u dennej sadzby).

- 6.3 V prílohe č. 2 k tejto zmluve sú uvedené jednotkové ceny za jednu hodinu, t.j. 60 minút (ďalej len „**hodinová sadzba**“) jednotlivých servisných služieb pričom, minimálna fakturovaná jednotka je 15 min (1/4 hodina). Fakturuje sa každá i začatá 1/4 hodina.
- 6.4 V prípade naliehavosti doručenia náhradných dielov kuriérskou službou je poskytovateľ oprávnený fakturovať dopravné náklady podľa skutočných nákladov fakturovaných kuriérom najviac však vo výške 5 EUR s DPH (slovom päť EUR s DPH) v rámci jednej objednávky. Naliehavosť dodávky náhradných dielov musí odsúhlasiť v písomnej požiadavke/objednávke oprávnená osoba Objednávateľa podľa bodu 4.5.1 tejto zmluvy. Takéto dopravné náklady sa zaväzuje Poskytovateľ preukázať faktúrou od poskytovateľa dopravných služieb priložením k faktúre poskytovateľa.
- 6.5 Cenu náhradných dielov vrátane dopravy a spôsob jej dopravy podľa naliehavosti je Poskytovateľ povinný pred dodaním predložiť ako ponuku na schválenie oprávnenej osobe Objednávateľa uvedenej v bode 4.5.1 tejto zmluvy, ktorá podpisuje objednávku.
- 6.6 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu len za riadne a včas vykonané a protokolárne odovzdané servisné služby a za dodané náhradné diely podľa príslušnej Objednávky.
- 6.7 Fakturácia bude prebiehať po častiach. Faktúru za servisné služby a dodané náhradné diely bude predkladať Objednávateľovi mesačne. Faktúru za služby vykonané v danom kalendárnom mesiaci bude poskytovateľ povinný doručiť Objednávateľovi najneskôr do 10 pracovných dní mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, počas ktorého boli služby vykonané a tovary dodané. Poskytovateľ doručí faktúry Objednávateľovi na adresu - Hospodárska správa Ministerstva obrany Slovenskej republiky, Kutuzovova 8, 832 47 Bratislava.
- 6.8 Každá faktúra musí obsahovať okrem presného rozpisu vykonaných jednotlivých servisných služieb a dodaných náhradných dielov a ich cien v jednotkovej cene a celkovej cene obsahovať aj všetky náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. K faktúre je poskytovateľ povinný priložiť k fakturovaným položkám príslušné objednávky a podpísané „Protokoly o vykonaní servisných alebo mimo záručných prác a dodacie listy na náhradné diely“.
- 6.9 Objednávateľ sa zaväzuje vykonať úhradu bezchybných faktúr prevodom na účet Poskytovateľa v lehote splatnosti do 30 dní odo dňa ich prijatia. Pre tento účel sa za deň úhrady považuje dátum odpisu fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa na účet Poskytovateľa.
- 6.10 Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi bez zaplatenia faktúru počas doby jej splatnosti, ktorá neobsahuje všetky náležitosti podľa bodu 6.8. tohto článku, alebo je nesprávna. Oprávneným vrátením chybné faktúry prestáva plynúť doba jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej bezchybné faktúry Poskytovateľovi. Objednávateľ uvedie dôvody vrátenia takejto faktúry.
- 6.11 V prípade, že objednávatel' faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, lehota jej splatnosti trvá.
- 6.12 Posledným dátumom pre prijatie faktúry počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy Objednávateľom je 18.12. príslušného roku, v opačnom prípade Poskytovateľ nemá nárok na uplatnenie sankcie podľa bodu 10.2 tejto zmluvy.

ČLÁNOK 7.

VLASTNÍCKE PRÁVO K NÁHRADNÝM DIELOM

- 7.1 Pri výmene náhradných dielov počas záručnej doby, ktoré Poskytovateľ dodá bezodplatne, nadobúda objednávatel' vlastnícke právo k týmto náhradným dielom dňom ich dodania. Vadné náhradné diely sa stávajú majetkom poskytovateľa.
- 7.2 V prípade že sa stanú majetkom Poskytovateľa náhradné diely, alebo nosiče (napr. harddisc), ktoré by mohli obsahovať utajované, alebo iné citlivé informácie, je

Poskytovateľ povinný na túto skutočnosť oprávnenú osobu Objednávateľa uvedenú v bode 4.5.1 pred prevzatím týchto náhradných dielov upozorniť a nosič pred prevzatím preformátovať nulovým formátom. Za škodu spôsobenú porušením tejto povinnosti zodpovedá Poskytovateľ.

- 7.3 V prípade, že nie je možné jednoznačne preukázať, že pamäťové médiá, ktoré majú byť odovzdané Poskytovateľovi neobsahujú utajované údaje, alebo citlivé informácie, musí byť pamäťové médium komisionálne zničené v priestoroch Objednávateľa za prítomnosti zástupcu Poskytovateľa a Objednávateľa.
- 7.4 Pri dodaní náhradných dielov za odplatu - pri mimozáručnom servise nadobúda objednávatel právo užívania prevzatím náhradného dielu do užívania a vlastnícke právo k náhradným dielom až úplným zaplatením dohodnutej kúpnej ceny.

ČLÁNOK 8.

POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA A OBJEDNÁVATEĽA

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať servisné služby časovo účelne a postupovať pri ich vykonaní s odbornou starostlivosťou a podľa postupov schválených výrobcom zariadení. Poskytovateľ je povinný vykonávať servisné služby prostredníctvom riadne zaučených, pravidelne školených a na túto činnosť odborne spôsobilých pracovníkov.
- 8.2 Poskytovateľ je povinný nastúpiť na výkon servisných služieb v dohodnutých termínoch a servisné služby poskytnúť zodpovedajúcim spôsobom (fyzický zásah, diagnostika a pod.) v zmysle ustanovení tejto zmluvy. Objednávateľ je povinný Poskytovateľovi v dohodnutých termínoch umožniť prístup do objektu.
- 8.3 Pracovníci Poskytovateľa sú povinný dodržiavať režim pracoviska stanovený Objednávateľom
- 8.4 Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky typy nosičov dát (napr. pevné disky, pamäťové médiá a pod.) zostanú výlučne v priestoroch Objednávateľa. Pokiaľ Objednávateľ vystaví objednávku, predmetom ktorej bude poskytnutie servisných služieb v priestoroch Poskytovateľa, budú nosiče dát zo zariadenia vybrané servisným technikom poskytovateľa za prítomnosti oprávnenej osoby Objednávateľa, ktorej budú tieto nosiče dát aj odovzdané. V prípade, že zariadenie obsahuje nosič dát, ktorý sa nedá zo zariadenia vybrať, vykoná Poskytovateľ opravu výlučne v priestoroch Objednávateľa.
- 8.5 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi pre riadne plnenie podľa tejto Zmluvy súčinnosť, a to najmä prístup formou vstupných kariet pre jednotlivých technikov Poskytovateľa ako aj ich motorových vozidiel, podľa informácií uvedených v bode 4.6 tejto zmluvy, ako i vstup servisných vozidiel, ktoré vopred nahlási Poskytovateľ e-mailom oprávnenej osobe Objednávateľa – podľa bodu 4.5.1 tejto zmluvy.
- 8.6 Dodržanie termínov je závislé od riadnej a včasnej súčinnosti Objednávateľa, dohodnutej v tejto Zmluve. Po dobu omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti nie je poskytovateľ v omeškaní s plnením záväzku a termíny sa primerane posúvajú.
- 8.7 Objednávateľ sa zaväzuje pre účely diaľkového servisu programového vybavenia systému Kredit umožniť Poskytovateľovi diaľkový prístup k systému Kredit resp. vzdialenú správu **podľa bodu 6.3 prílohy č. 2.**
- 8.8 Poskytovateľ sa zaväzuje v zmysle zákona 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a s ním súvisiacimi zákonmi a predpismi zabezpečiť, aby jeho pracovníci zachovali mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa Objednávateľa, organizácie prevádzky a iných činností Objednávateľa, o ktorých sa počas plnenia tejto zmluvy dozvedeli ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva. Nadobudnuté informácie zmluvné strany nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po

skončení platnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ v tejto súvislosti upozorní svojich pracovníkov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné dôsledky vyplývajúce z porušenia tohto bodu zmluvy.

ČLÁNOK 9. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY, ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, REKLAMÁCIE

- 9.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla aj v dôsledku jeho nedbanlivosti alebo neodborného postupu. Ak je to možné a účelné, môže takto spôsobenú škodu po písomnej dohode s objednávatelom na vlastné náklady odstrániť uvedením do pôvodného stavu .
- 9.2 Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie alebo stratu dát uložených na pamäťových médiách, je však povinný na takéto riziko upozorniť Objednávateľa písomne (mailom) pred poskytnutím servisnej služby.
- 9.3 Poskytovateľ poskytuje záruku na servisné služby v dĺžke **12 mesiacov** od ich vykonania a prevzatia Objednávateľom. Počas tejto doby je Poskytovateľ povinný bezplatne odstrániť všetky vady servisnej služby.
- 9.4 Záručná doba na každý náhradný diel dodaný podľa tejto Zmluvy je definovaná záručnými podmienkami výrobcov, minimálne však v dĺžke **24 mesiacov**, odo dňa podpísania „Protokol o vykonaní servisných služieb“, s tým, že v tejto dobe bude náhradný diel spôsobilý na použitie na účel zodpovedajúci jeho určeniu.
- 9.5 Záruka sa nevzťahuje na poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho, alebo nešetrného používania, neoprávneného, alebo neodborného zásahu Objednávateľa.
- 9.6 Poskytovateľ je povinný vady servisných služieb ako aj dodaných náhradných dielov odstrániť bezodkladne počas záručnej doby najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

ČLÁNOK 10. ZMLUVNÉ POKUTY

- 10.1 Ak Poskytovateľ nedodrží termíny dohodnuté touto zmluvou pre vykonanie služby a /alebo termíny dohodnuté v jednotlivých objednávkach, uhradí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny objednanej servisnej služby za každý deň omeškania.
- 10.2 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr uhradí tento Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
- 10.3 V prípade, že Poskytovateľ nevybaví uplatnenú reklamáciu v dobe stanovenej touto zmluvou, zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 16,60 EUR za každý deň omeškania.
- 10.4 V prípade neoprávnenej reklamácie uplatňovanej zo strany Objednávateľa uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi náklady účelne a preukázateľne vynaložené na riešenie neoprávnenej reklamácie.
- 10.5 Zmluvné pokuty a sankcie dohodnuté touto Zmluvou hradí povinná strana nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Základom pre výpočet pokuty sú ceny s DPH.
- 10.6 Dohodnuté zmluvné pokuty a sankcie uhradí povinná strana strane oprávnenej do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

ČLÁNOK 11. DOBA PLATNOSTI ZMLUVY

- 11.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu **určitú, a to do doby** vyčerpania celkovej maximálnej ceny uvedenej v bode 6.1.
- 11.2 Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.

- 11.3 Zmluvu je možné ukončiť výpoveďou bez udania dôvodu. Výpoveď musí mať písomnú formu, výpovedná lehota je trojmesačná a začne plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej strane doručená. Zásielka s oznámením o výpovedi sa považuje za doručenú aj vtedy, ak bola vrátená ako nedoručiteľná.
- 11.4 Ukončenie Zmluvy nemá za následok ukončenie platnosti dovtedy prijatých objednávok na servisnú službu, ktoré boli prijaté a potvrdené poskytovateľom.
- 11.5 Objednávateľ môže od tejto zmluvy odstúpiť v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Odstúpenie od zmluvy musí byť druhej strane oznámené písomne, inak je neplatné. V odstúpení musí byť uvedený dôvod, pre ktorý zmluvná strana od zmluvy odstupuje.
- 11.6 Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom, kedy bolo písomné oznámenie o doručení odstúpenia doručené druhej zmluvnej strane. Zásielka s oznámením o odstúpení sa považuje za doručenú aj vtedy, ak bola vrátená ako nedoručiteľná.
- 11.7 Za podstatné porušenie zmluvných podmienok sa považuje porušenie povinnosti poskytovateľa vykonať služby s odbornou starostlivosťou a porušenie povinností Poskytovateľa uvedených v bodoch 5.1, 5.2, 8.1, 8.2, 8.3., 8.4., a 8.8. tejto zmluvy.

ČLÁNOK 12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s §47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
- 12.2 Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 12.3 Poskytovateľ môže práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy previesť na tretí subjekt výlučne s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa.
- 12.4 Táto zmluva môže byť menená, alebo doplňovaná len formou písomných dodatkov, ktoré budú podpísané oboma zmluvnými stranami.
- 12.5 Zmluvné strany sa dohodli, že právny vzťah založený touto zmluvou sa bude riadiť ustanoveniami tejto zmluvy a Obchodného zákonníka v platnom znení.
- 12.6 Dodatok k zmluve, ktorý by zvyšoval cenu plnenia alebo jeho časti je možné uzatvoriť len za splnenia podmienky stanovenej v ustanovení §10a ods. 4 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov.
- 12.7 Zmluva je vyhotovená v 5 (piatich) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých 4 (štyri) sú určené Objednávateľovi a 1 (jeden) Poskytovateľovi.
- 12.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.
- 12.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú:
- Príloha č. 1- Rozsah systému Kredit podľa komponentov o počte listov 1.
 - Príloha č. 2- Špecifikácia a cenník služieb o počte listov 3.
 - Príloha č. 3- Vzor „Protokol o vykonaní servisných služieb“ o počte listov 1.
 - Príloha č. 4- Vzor čiastkovej objednávky o počte listov 1.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

.....
Ing. Zoltán Galgóc
konateľ

.....
Ing. Pavel Kavacký,
riaditeľ

Rozsah systému Kredit podľa komponentov

SOFTWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	SW modul	Počet licencií
Hlavná jedáleň MO SR		Správa systému Kredit	1
Hlavná jedáleň MO SR		SW Pokladňa –predaj kariet a príjem záloh na stravovanie	1
Hlavná jedáleň MO SR ; DK		Prezentačné miesto (PM + OS)	3
Hlavná jedáleň MO SR		SW objednávanie a výdaj	1
Hlavná jedáleň MO SR		SW modul čtečky - obsluha snímačov	1
Hlavná jedáleň MO SR		Burza straveniek	1
Hlavná jedáleň MO SR		webKredit – Internet/Intranet	1
Hlavná jedáleň MO SR		Skladové hospodárstvo a normovanie	2 + 2
Hlavná jedáleň MO SR		SW modul pre podporu kamery	1
HARDWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	HW komponent	Počet kusov
Hlavná jedáleň MO SR		Server systému (PC, OS, UPS, Monitor ...)	1
Hlavná jedáleň MO SR Jedáleň DK		PM – info kiosk (PC,OS,BK snímač Hitag 2, TS monitor	3
Hlavná jedáleň MO SR		Kancelária vedúceho (PC, UPC, tlačiareň, BK snímač Hitag 2, modem WELL)	1
Hlavná jedáleň MO SR		Pokladňa pre príjem záloh a výdaj kariet (PC,UPS,BK snímač Hitag 2, banková tlačiareň)	1
Hlavná jedáleň MO SR Jedáleň DK		Týždenný obj. terminál(Hitag2,sKBD)	1
Hlavná jedáleň MO SR Jedáleň DK		Objednávací terminál (Hitag2)	5
Hlavná jedáleň MO SR Jedáleň DK		Výdajový terminál + Displej s počtom porcií (Hitag2)	6
Hlavná jedáleň MO SR		www server (PC, UPC, monitor)	1

Špecifikácia a cenník servisných služieb

1. **HotLine.** Služba HOT – LINE je okamžitá poradenská činnosť, poskytovaná 8,5 hodín od ...hod do ... hod denne prostredníctvom telefónneho spojenia, a to na základe telefonickkej alebo E-mailovej (prípadne ich kombináciou) požiadavky Objednávateľa.
2. **Help – Desk.** Pomocou tohto nástroja môže objednávateľ zadávať požiadavky E-mailom priamo do vnútorného informačného systému Poskytovateľa. Po zadaní požiadavky bude Objednávateľ neustále informovaný o stave požiadavky Objednávateľa, prípadne bude Objednávateľ požiadaný o ďalšie podrobnosti.
3. **Aktualizácia programového vybavenia.** Služba obsahuje poskytovanie nových verzií SW Kredit a ich modulov s možnosťou Poskytovateľa poskytnúť novú verziu SW minimálne 1x za rok (obyčajne až 3x za rok) bežným upgradom – aktualizáciou Poskytovateľa – majiteľa práv k programu – SW Kredit vrátane ich modulov používaných v systéme Kredit podľa prílohy č.1 k tejto zmluve. Aktualizácia systému bude vykonávaná na základe objednávky vystavenej objednávatelom podľa článku 6.3 a podmienok tejto zmluvy. Termín pre vykonanie aktualizácie uvedie Objednávateľ v objednávke.
4. **Legislatívny servis.** Služba obsahuje poskytovanie nových verzií SW s možnosťou Poskytovateľa poskytnúť novú verziu SW Kredit vrátane modulov s legislatívnou aktualizáciou - upgradom tj. upgradom SW vždy, keď je zmena vynútená zmenou legislatívy, ktorá sa Objednávatelom používaných programu – SW vrátane modulov pre systéme Kredit podľa prílohy č. 1 k tejto zmluve týka. Aktualizácia systému bude vykonávaná na základe objednávky vystavenej objednávatelom podľa článku 6.3 a podmienok tejto zmluvy. Termín pre vykonanie služby uvedie Obednávateľ v objednávke.
5. **Školenia pre Objednávateľa.** Poskytovateľ je povinný bezodplatne poskytnúť zaškolenie do problematiky aktuálneho stavu HW a SW sytému Kredit pre skupiny (maximálne päť) pracovníkov Objednávateľa počas jedného školiaceho dňa t.j 8 vyučovacích hodín po 45 minútach vrátane praktického vyskúšanie. Poskytovateľ je povinný dodať školiaci materiál v tlačenej forme s návodom na použitie systému Kredit pre každého účastníka školenia. Termín pre vykonanie školení uvedie Objednávateľ v objednávke.
6. **Servisné výkony na systéme Kredit** objednávané Objednávatelom sú servisom v mieste plnenia alebo diaľkovo pri odstraňovaní chýb a havárií - Servisné zásahy ako opravy, vykonanie reinštalácie, užívateľské úpravy, úpravy výstupov, odborné konzultácie. Poskytovateľ sa tieto služby zaväzuje vykonať v nasledovných termínoch:
 - 6.1 **Servis v mieste plnenia** – Služba poskytovaná na základe objednávky so začatím prác v prípade menej závažných porúch:
 - do 5 pracovných dní od objednania podľa tejto zmluvy.
 - 6.2 **Expresný servis v mieste plnenia** - Služba poskytovaná na základe objednávky so začatím prác v prípade závažných porúch, ktoré bránia v prevádzke systému so začatím prác:
 - do 2 pracovných dní alebo
 - do 24 hodín alebo
 - do 8 hodínod objednania podľa tejto zmluvy.

- 6.3 **Diaľková štandardná údržba programov - SW** je služba poskytovaná prostredníctvom internetového alebo modemového spojenia so začatím prác:
- **do 5 pracovných dní** od objednania podľa tejto zmluvy.
- 6.4 **Diaľková expresná údržba SW a dát** je služba poskytovaná prostredníctvom internetového alebo modemového spojenia so začatím prác:
- **do 4 hodín** od objednania podľa tejto zmluvy.
7. **Profylaktická prehliadka:**
Táto služba obsahuje poskytovanie preventívnej diagnostiky a údržby systému vrátane programov – SW v dohodnutých termínoch. Služba obsahuje tieto činnosti dohodnuté zmluvnými stranami -
- A. Počítač (HW, OS):**
- 1) Vyčistenie vnútorného priestoru stanice, kontrola vnútornej kabeláže.
 - 2) Kontrola kabeláže vonkajšej.
 - 3) Kontrola chýb v prehliadači udalostí (dátový server).
 - 4) Kontrola nastavenia a užívateľov OS.
 - 5) Kontrola zabezpečenia OS.
 - 6) Kontrola HDD a defragmentácia súborov.
 - 7) Kontrola automatickej údržby OS.
 - 8) Kontrola uloženia ovládačov v adresári Install.
 - 9) Kontrola časovej synchronizácie s dátovým serverom.
- B. UPS – záložný zdroj:**
- 1) Kontrola kabeláže vonkajšej.
 - 2) Kontrola nastavenia, komunikácie s PC a udalostí.
 - 3) Test záložného zdroja a stavu batérií.
- C. Kabeláž a snímače:**
- 1) Kontrola vonkajšieho stavu kabeláže.
- D. Dátový server a dáta:**
- 1) Kontrola dátového SQL stroja a databáz systému (nastavenia, aktuálnosť SPatd.).
 - 2) Kontrola užívateľov SQL.
 - 3) Kontrola dát.
 - 4) Kontrola nastavenia a prevedenie plánu údržby (poprípade ručný shrink).
 - 5) Kontrola nastavenia expirácií (poprípade ručné premazanie tabuliek).
 - 6) Kontrola ZRD.
 - 7) Kontrola replikácií systému.
 - 8) Kontrola časovej synchronizácie s časovým serverom.
- E. Aplikácie:**
- 1) Kontrola automatického mazania logov (poprípade premazanie).
 - 2) Kontrola verzií aplikácií a uloženie v adresári Install na dátových serveroch.
- F. Diaľková správa:**
- 1) Kontrola diaľkovej správy pre jednotlivé počítače v rámci systému Objednávateľa (pracovná plocha, adresáre).
 - 2) Kontrola prístupu z firmy (pracovná plocha, adresáre).
- G. Dokumentácia a zálohy:**
- 1) Aktualizácia a doplnenie dokumentácie o zákazke.
 - 2) Záloha dát a export packages.
- Profylaktické prehliadky sa vzťahujú iba na zariadenia a SW dodávaný poskytovateľom (viď príloha č.1).
8. **Zapožičanie zariadení – HW počas opravy** – poskytovateľ je povinný bezodplatne zapožičať objednávateľovi počas doby opravy vhodný počítač (PC) alebo iný HW diel - platí len pre snímacie zariadenia. Po oprave vadného zariadenia a jeho uvedenia do prevádzky Poskytovateľom je Objednávateľ povinný požičané zariadenie vrátiť bez zbytočného odkladu.
9. **Cenník platených služieb.** Cenník, na základe nepretržitej servisnej zmluvy s Objednávateľom od dodania systému Kredit Objednávateľovi je uvedený v tabuľke nižšie tejto prílohy č. 2 k tejto zmluve 2012/886 a slúži na objednávanie služieb podľa ustanovení tejto zmluvy.

Pol. č.	NÁZOV služby podľa špecifikácie tejto prílohy (vyššie)	Množ. Jedn.	Množstvo	CENA / MJ BEZ DPH v EUR	CENA / MJ s 20% DPH v EUR
1.	1. HotLine.	hodina	1,00	25,90	31,08
2.	2. Help – Desk.	hodina	1,00	25,90	31,08
3.	3. Aktualizácia programového vybavenia s podrobnou písomnou správou o vykonanej aktualizácii SW s uvedením rozsahu zmien využiteľných v systéme Kredit (ako príloha k "Protokol o vykonaní servisných služieb").	Akt	1,00	3780,00	4536,00
4.	4. Legislatívny servis s podrobnou písomnou správou o vykonanej legislatívnej aktualizácii (ako príloha k "Protokol o vykonaní servisných služieb").	hodina	1,00	42,50	51,00
5.	5. Školenia pre Objednávateľa.	hodina	1,00	35,90	43,08
6.	6.1 Servis v mieste plnenia štandardný - do 5 dní	hodina	1,00	25,90	31,08
7.	6.2 Servis v mieste plnenia expresný - do 2 pracovných dní	hodina	1,00	32,60	39,12
8.	6.2 Servis v mieste plnenia expresný - do 24 hodín alebo	hodina	1,00	39,20	47,04
9.	6.2 Servis v mieste plnenia expresný - do 8 hodín	hodina	1,00	52,50	63,00
10.	6.3 Diaľková štandardná údržba programov - SW a dát - do 5 dní	hodina	1,00	25,90	31,08
11.	6.4 Diaľková expresná údržba programov - SW a dát - do 4 hodín	hodina	1,00	39,20	47,04
12.	7. Profylaktická prehliadka s podrobnou písomnou správou o vykonanej profylaktike (ako príloha k "Protokol o vykonaní servisných služieb")	1ks / podľa popisu v bode 7, vykonaná najviac 1 krát za 6 mesiacov	1,00	400,00	480,00
13.	8. Zapožičanie zariadení – HW počas opravy - len zariadenia dodané pre systém Kredit Poskytovateľom.	deň	1,00	3,90	4,68

V tabuľke uvedené ceny obsahujú všetky náklady Poskytovateľa, vrátane dopravných nákladov, mimo dopravných nákladov kuriérskou službou na náhradné diely (viď bod 6.4 tejto zmluvy), spojené so splnením príslušnej služby.

Najmenšou fakturačnou jednotkou je štvrt hodiny t.j. 15 minút (u hodinovej sadzby), alebo pol (1/2) dňa (u dennej sadzby).



ANETE SR, spol. s r.o.
Křížna 4092/34,
811 07 Bratislava
e-mail: anete@anete.sk
Tel./Fax: +421 255 410 937
HotLine (7:00 až 15:30)
tel.: +421 255 567 949

Technik

1
2

Dátum: **201...**

Servisná zmluva: **Áno** č. **2014/854**

Druh služby: Záručná: ☐
Platená: ☐

Prefix:

PROTOKOL
o vykonaní *servisných
alebo *mimo záručných prác
a dodací list na náhradné diely

**Práce vykonané
v prospech:**

Práce vykonané na:

Názov organizácie:	Ministerstvo obrany SR
Adresa:	83147 Bratislava, Kutuzovova 8
Zastúpená:	Riaditeľ HSA - MO SR
Systém / Zariadenie (SN):	Kredit a SaN*

Stav systému / zariadenia (požiadavka / reklamácia):

.....

.....

Podrobný popis vykonaných prác:

.....

Podrobný popis dodaných tovarov – náhradných dielov:

.....

.....

Predbežné vyúčtovanie:

Vyúčtovanie práce na mieste:

Hodín	Sadzba	Príplatok	Celkom

Vyúčtovanie práce na firme:

Hodín	Sadzba	Príplatok	Celkom

Náklady na dopravu:

Počet km	Sadzba na km	Celkom

Názov (SN)	Cena	
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
Cena za materiál celkom:		Ostatné náklady:

Cena v € celkom (bez DPH):

Stav systému po zásahu:

.....

..... Prevzal: Vystavil:

* Nehodiace sa prečiarknite

Všetky ceny sú uvedené bez DPH

.....
Dátum a podpis

.....
Dátum a podpis

Vzor čiastkovej objednávky

Adresa Poskytovateľa servisu: **ANETE SR, spol. s r.o., Krížna 4092/34, 81107 Bratislava.**

OBJEDNÁVKA podľa zmluvy č. 2014/854, por. č.:.....

Adresa zástupcu Objednávateľa:

VÚ 2014, HSa - MO SR, Bratislava, Kutuzovova 8, 83247 Bratislava

Na základe zmluvy č. 2012/854 objednávam u Vás: (zakrúžkujte príslušný druh servisnej činnosti a doplňte potrebné)

- a) servis na odstránenie chyby
- b) servisnú preventívnu prehliadku - profilaktiku
- c) reinštaláciu
- d) iné

.....
zariadenia systému Kredit i príslušenstva - výrobná značka :
typ / model: , výrobné číslo:

Popis problému či chyby pri požadovanej službe (čo možno najpresnejšie):

.....
.....
.....
.....

Požiadavka na termín: (zakrúžkuj príslušný druh služby s termínom)

- a) Do 5 dní
- b) Do 2 dní - 48 hodín
- c) Do 24 hodín
- d) Do 8 hodín
- e) Do 4 hodín (diaľkový servis)

Miesto a presná adresa poskytnutia služby:

.....

HSa – MO SR – poverená kontaktná osoba (zároveň osoba poverená na prevzatie predmetu tejto objednávky po servise):,

Tel.: Fax: E-mail:

V, dňa

Pečiatka a podpis poskytovateľa:

meno a priezvisko oprávneného zástupcu Poskytovateľa:

dátum doručenia:

Funkcia, titul, meno a priezvisko oprávneného zástupcu Objednávateľa:
.....riaditeľ HSa - MO SR

Podpis a pečiatka

