

ZMLUVA O ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU NORIS[®]

Dnešným dňom uzatvorili

SMÚ Slovenský metrologický ústav

so sídlom Karloveská 63, 842 55 Bratislava 4
IČO: 30810701 DIČ: 2020908230 IČ DPH: SK 2020908230
Bankové spojenie: Štátna pokladnica č. účtu: 7000068840/8180
Príspevková organizácia zriadená Úradom pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

Zastúpená štatutárnym zástupcom: Ing. Arpád Gonda, generálny riaditeľ

- na jednej strane -

a

JMS - solid trade spol. s r.o.

so sídlom vo Zvolene, ul. L. Štúra 1061/27, PSČ 960 01
IČO: 00615579, DIČ: 2020474885, IČ DPH: SK2020474885
Bankové spojenie: SLSP a.s. Zvolen, č. účtu: 71640996/0900
Obchodný register: Okresný súd Banská Bystrica,
Oddiel: Sro, Vložka: 145/S
Zastúpená konateľom spoločnosti: Dipl. Ing. Jánom Janekom
(ďalej len „Poskytovateľ“)

- na druhej strane -

túto

zmluvu o podpore a o údržbe informačného systému LCS NORIS[®]

v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka
(ďalej len „servisná zmluva“)

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

1. ZMLUVNÉ STRANY

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

2. VYMEDZENIE POJMOV

- 2.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:

„**Software**“ znamená informačný systém (IS) Noris.

„**Zásah**“ znamená činnosť pracovníkov Poskytovateľa u Objednávateľa pri riešení určitého prevádzkového problému. Zásah začína zahájením prác na odstránení určitého prevádzkového problému a končí odstránením daného prevádzkového problému.

Jednou „**konzultačnou hodinou**“ sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka Poskytovateľa v pracovných dňoch. Pracovná doba Poskytovateľa je v pracovných dňoch 7:30 až 16:30. Do celkového počtu konzultačných hodín je započítavaná i doba nutná na prípravu Poskytovateľa a to v sídle Objednávateľa, v sídle Poskytovateľa či na iných miestach a všetky činnosti nutné k poskytovaniu podpory, t.j. napr. tvorba záloh dát a SW, cestovný čas (50% z ceny času konzultačného), účasť na organizačných poradách Objednávateľa, konzultácia s ďalšími dodávateľmi SW u Objednávateľa, účasť na rokovaníach na ktoré bol Poskytovateľ Objednávateľom prizvaný atď.

„**Upgrade**“ je kompletná nová verzia IS Noris na inštalačnom médiu (CD-R, CD-RW), zahrňujúca prevažne zmeny a novinky vyplývajúce z rozvoja funkcionality IS Noris a z technologického rozvoja.

„**Patch**“ je súbor pravidelne distribuovaný Poskytovateľom prostredníctvom Noris Extranetu, obsahujúci úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.

„**Hotpatch**“ je súbor vytvorený podľa potreby Poskytovateľom pre Objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa.

„**Hotline**“ („**Horúca linka**“) je krátke operatívne poradenstvo poskytnuté na určených telefónnych číslach v pracovných dňoch v určenej pracovnej dobe vyčlenenými konzultantmi.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených v tejto zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podpory software (ďalej len „služby podpory“).
- 3.2. Služby podpory **zahŕňajú** :
 - (a) Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad software (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“).
 - (b) Zaistenie prevádzkyschopnosti software
 - (c) Rozvoj funkcionalít software na základe plánov vývoja Poskytovateľa
 - (d) Poskytovanie nových verzií software - upgrade,
 - (e) Odovzdávanie patchov (úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii) a hotpatchov (úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa)
 - (f) Odovzdávanie informácií o nových verziách software
 - (g) Poskytovanie podpory na dve aktuálne verzie software (súčasná a predchádzajúca)
 - (h) Zaisťovanie zhody s platnou legislatívou – legislatívny update software

- (i) Technologický upgrade software - zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných produktov, podpora nových štandardov
- (j) Update a upgrade špeciálnych dovývojev (zaistenie funkčnosti v novej verzii software) a úprav realizovaných na základe objednávok a zmlúv uzavretých s Objednávateľom
- (k) Služby Hotline (nie je totožné s poskytovaním rozsiahlejších telefonických konzultácií)
- (l) Vybavovanie reklamácií
- (m) Prístup na extranet Noris

3.3. Služby podpory v rámci paušálnej ceny **zahŕňajú**:

- (a) Konzultácie 10 hodín za mesiac, poskytované v pracovnej dobe Poskytovateľa v minimálnych časových blokoch 1 hodiny vcelku, s obsahom:
 - konzultácie k jednotlivým modulom,
 - poradenská služba pri používaní a rozvoji IS Noris,
 - pomoc pri inštalácii upgrade a update, pri inštalácii patchov a hotpatchov
 - doškoľovanie používateľov (mimo školení podľa ods. 7 tejto zmluvy).
- (b) Systémový Servis, vzdialenú správu IS LCS Noris na úrovni administrátora v oblasti správy systému nad rámec bežného používateľa ako napr. pridelenie prístupových práv, zaradenie nových používateľov a pod. v rozsahu podľa písomnej požiadavky delegovaného zástupcu odberateľa.

3.4. Konzultácie poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi formou:

- (a) Poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software; pre správne a efektívne používanie software prostredníctvom telefónu, e-mailu, modemu a faxu, čo predstavuje:
 - Služby Hotline
 - Služby formou vzdialeného prístupu
 - Vyžiadané telefonické konzultácie nad rámec služby Hotline (viď ods. 5.3. Zmluvy)
- (b) Poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pre správne a efektívne používanie software formou osobnej konzultácie / návštevy.
- (c) Školenie pracovníkov Objednávateľa – t.j. používateľov, (ďalej len „školenie“).

3.5. Konzultácie a ďalšie služby uvedené v ods.3.3 budú fakturované podľa ich skutočného čerpania v danom mesiaci.

3.6. Služby podpory **nezahŕňajú hlavne** :

- (a) Poskytovanie bezúplatných konzultácií nad rámec zmluvne zjednaného počtu hodín a objednávok podľa ods. 3.3.
- (b) Údržbu, opravy, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami informačných systémov.

3.7. Objednávateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou zaplatiť za poskytnuté služby podpory dohodnutú cenu.

3.8. Podpora sa vzťahuje na moduly a licencie IS LCS Noris v termíne od 1.12.2014

Názov produktu	Jedn. cena	Počet	Cena spolu bez DPH
SW PEV- Modul PEV	9. 000,00		9. 000,00
Klientska licencie SW PEV	1.000,00	3	3. 000,00
SW Podpora pre dotykový monitor	2.000,00	multilicencia	2.000,00
ZMA – základná metrologická agenda	7.0000,00		7.000,00
Konkurenční používateľa 400,- eur /1 používateľ	400,00	10	4.000,00

Nadstavbový modul MA – metrologická agenda, branžové riešenie	7.000,00		7.000,00
Konkurenční používatelia 400,- eur /1 používateľ	400,00	5	2.000,00
Spolu cena			34.000,00

4. RIEŠENIE PREVÁDZKOVÝCH PROBLÉMOV

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť prevádzkové problémy na základe požiadaviek Objednávateľa v pracovných dňoch, ak je to nevyhnutné, na mieste vzniku prevádzkových problémov u Objednávateľa v mieste jeho sídla. Prípadná podpora dislokovaných pracovísk bude riešená samostatnou zmluvou alebo dodatkom k tejto zmluve.
- 4.2. O službu riešenia prevádzkových problémov Objednávateľ požiadava na telefónnom čísle Poskytovateľa 045/53 24 431. Túto žiadosť musí ďalej ešte potvrdiť zaslaním e-mailovej či faxovej správy „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ na faxové číslo Poskytovateľa 045/53 24 432, e-mail: jms@jms.sk (vzor „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ je uvedený v Prílohe č. 1). Zoznam oprávnených pracovníkov Objednávateľa, ktorí sú oprávnení požadovať službu riešenia prevádzkových problémov od Poskytovateľa je uvedený v Prílohe č. 2.
- 4.3. Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:
- **kategória A** - prevádzkové problémy znemožňujúce používanie software; t.j. spôsobuje "zamrznutie" alebo "zrútenie" systému počas normálneho používania, spôsobuje stratu alebo porušenie dát počas bežného používania software, spôsobuje, že významná časť software je nefunkčná a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému, pričom tomu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému zákazníka.
 - **kategória B** - prevádzkové problémy obmedzujúce používanie software; t.j. spôsobujú významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom alebo spôsobujú, že časť dodaného software sa významne odchyľuje od špecifikácie v dokumentácii/helpe, avšak neobmedzuje významne jeho funkčnosť.
 - **kategória C** - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci so software, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii/helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách.

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

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

kategórie prevádzkového o problému	lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému	lehoty pre odstránenie prevádzkového problému
A	Zahájenie prác v pracovnom dni po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 48 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
B	do 72 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
C	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 3 mesiacov, najneskôr v ďalšej verzii software

- 4.5. Odstránenie problému v kategórii je definované ako odstránenie nahláseného prevádzkového problému - závady alebo poskytnutie prijateľného riešenia alebo jeho obchádzanie alebo

návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného problému do nižšej kategórie alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému alebo postúpenie problému na vyriešenie tretej osobe (napr. Microsoft, dodávateľ HW, atď.), ak ide o problém vyvolaný nekorektným správaním komponentov dodaných tretou osobou.

- 4.6. Lehoty uvedené v článku 4.4. sú účinné od doručenia „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“ Poskytovateľovi pod podmienkou, že „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ je doručené Poskytovateľovi v pracovný deň v dobe od 7³⁰ do 16³⁰ hodín. V prípade, že Poskytovateľ obdrží „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ mimo dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, lehoty uvedené v článku 4.4. sú platné od 9⁰⁰ hodín nasledujúceho pracovného dňa, resp. pracovného dňa, počas ktorého bolo doručené „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ Poskytovateľovi.
- 4.7. V prípade, že termín dokončenia odstránenia problému spadá mimo pracovnú dobu Poskytovateľa alebo Objednávateľa je tento termín automaticky posunutý o dobu, ktorá uplynula medzi požadovaným termínom odstránenia problému a začiatkom pracovnej doby.
- 4.8. V priebehu odstraňovania prevádzkového problému môže oprávnený pracovník Objednávateľa podľa svojho uváženia alebo na návrh Poskytovateľa zmeniť kategóriu prevádzkového problému z A na B alebo z B na C, resp. opačne. Zmena kategorizácie prevádzkového problému musí byť vyznačená v pôvodnom „Hlásení o vzniku prevádzkového problému“. Povinnosť Objednávateľa zaslať Poskytovateľovi „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ sa v prípade zmeny kategórie prevádzkového problému Objednávateľom z A na B alebo z B na C považuje za splnenú už v okamihu zaslania pôvodného „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“, v ktorom bola uvedená vyššia kategória, pričom lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie prevádzkového problému sú v platnosti od okamihu, kedy Poskytovateľ obdržal pôvodné „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“, v ktorom bola uvedená vyššia kategória.
- 4.9. V prípade omeškania Poskytovateľa so zahájením práce na odstránení prevádzkového problému alebo v prípade omeškania Poskytovateľa s odstránením prevádzkového problému je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50% z paušálnej ceny za službu riešenia prevádzkových problémov za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k omeškaniu Poskytovateľa, a to v každom horeuvedenom prípade. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 4.10. Bližšie záručné podmienky, spôsob uplatnenia a riešenie reklamácií sú zjednané v Reklamačnom poriadku spoločnosti JMS solid trade, spol. s r.o., ktorý je prílohou tejto zmluvy. Ustanovenie Reklamačného poriadku platí ak nie je dohodnuté v tejto zmluve inak.
- 4.11. Poskytovateľ rieši nahlásené závady a pripomienky podľa priorít dohodnutých medzi splnomocnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa a podľa rýchlosti reakcie dohodnutej v tomto článku.
- 4.12. Poskytovateľ má výhradné právo stanoviť, či majú byť navrhované doporučená a funkčnosti zahrnuté do nových verzií systému, ak nie je inou zmluvou dohodnuté inak.
- 4.13. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

5. HOTLINE

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu Hotline v pracovných dňoch, v dobe od 7³⁰ do 16³⁰ hodín na telefónnych číslach 045/53 24 431. Hotline poskytujú na vyžiadanie na určených telefónnych číslach vyčlenení konzultanti.

- 5.2. Táto služba je rozdelená na systémový a aplikačný Hotline. Oprávnený pracovník Objednávateľa je povinný pri žiadosti o poskytnutie služby oznámiť spojovateľke Poskytovateľa základné informácie nutné k rozlíšeniu povahy Hotline.
- 5.3. Za službu Hotline nemôže byť považovaná rozsiahlejšia telefonická konzultácia typu zaškoľovanie v obsluhu IS Noris, časovo náročné riešenie používateľského (teda nie zásadného prevádzkového) problému, cielene vyžiadaná a poskytnutá iným, ako službu Hotline poskytujúcim, konzultantom Poskytovateľa.
- 5.4. V prípade omeškania Poskytovateľa s poskytnutím služby Hotline je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 5% z ceny za konzultácie a za ďalšie služby (ods. 8.1.2.) za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k omeškaniu Poskytovateľa, a to v každom horeuvedenom prípade. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody. Omeškaním sa rozumie opakované neposkytnutie konzultácie. Za omeškanie sa v žiadnom prípade nepovažuje napr. obsadenie hotline telefónnej linky, nefunkčnosť telekomunikačnej siete, nefunkčnosť modemového spojenia, a pod.

6. KONZULTÁCIE

- 6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi konzultácie na základe akceptovaných objednávok Objednávateľa v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom.
- 6.2. Konzultáciu je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre technické otázky.
- 6.3. Objednávky konzultácií bude Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu jms@jms.sk, popr. na faxové číslo Poskytovateľa 045/53 24 432. Objednávka konzultácie bude obsahovať špecifikáciu okruhov (otázok, problémov), ktorých sa bude konzultácia týkať, určenie miesta, dátumu a času, na kedy je poskytnutie konzultácie požadované. Poskytovateľ je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 3 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia konzultácie.

7. ŠKOLENIE

- 7.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi školenie na základe akceptovaných objednávok Objednávateľa v rozsahu, v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom.
- 7.2. Školenie je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre zmluvné otázky.
- 7.3. Objednávky školení bude Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu jms@jms.sk, popr. na faxové číslo Poskytovateľa 045/53 24 432. Objednávka školenia bude obsahovať určenie obsahu a rozsahu školenia, miesto školenia a dátum a čas, na kedy je poskytnutie školenia požadované. Poskytovateľ je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 5 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia školenia.

8. CENA

- 8.1. Cena za poskytovanie služieb podpory je tvorená paušálnou cenou a cenou za konzultácie a za ďalšie služby.
- 8.1.1. **Paušálna cena**, za služby poskytované podľa ods. 3.3. :
- Paušálna cena za ods. 3.3 bod a) predstavuje 6 120.- EUR (slovom: šesťtisícjednostodvadsať euro) bez DPH ročne a je splatná v 2 polročných splátkach, vždy **v prvý deň** mesiaca január a v prvý deň mesiaca júl kalendárneho roka, v ktorom budú služby poskytované. **Výška polročných splátok je 3 060.- EUR** (slovom: tritisícšesťdesiat euro) bez DPH.

- Paušálna cena za ods. 3.3 bod b) predstavuje 2.400.- EUR (slovom: dvetisícštyristo euro) bez DPH ročne a je splatná v 2 polročných splátkach, vždy **v prvý deň** mesiaca január a v prvý deň mesiaca júl kalendárneho roka, v ktorom budú služby poskytované. **Výška polročných splátok je 1 200.- EUR** (slovom: tisícdvesto euro) bez DPH.
- Paušálna cena je tvorená dohodou. Pri čerpaní služieb podpory za ods. 3.3 bod a), zahrnutých do paušálnej ceny neplatí Objednávateľ režijné poplatky (za výjazd, čas na ceste a kilometrovné). Pri čerpaní služieb podpory za ods. 3.3 bod b), zahrnutých do paušálnej ceny platí Objednávateľ režijné poplatky (za výjazd, čas na ceste a kilometrovné)

8.1.2. **Cena za konzultácie a za ďalšie služby:**

- Objednávateľovi budú na základe tejto zmluvy poskytované konzultácie a ďalšie služby podľa ods. 3.3. v rozsahu 10 hodín mesačne. Minimálna doba konzultácie v sídle Objednávateľa sú 1 hodina vcelku. Minimálna doba konzultácie v sídle Poskytovateľa je 2 hodiny vcelku.
 - Cena za konzultácie a za ďalšie služby je fakturovaná mesačne, vždy **v posledný deň** kalendárneho mesiaca, v ktorom budú služby poskytované, na základe potvrdených a realizovaných objednávok objednávateľa (podpísané Servisné zápisy).
- 8.2. Objednávateľ môže, s použitím ods. 3.3., objednať podľa svojej potreby konzultácie nad rámec tejto zmluvy.
- Cena za služby vrátane dopravných nákladov nad rámec zmluvy je kalkulovaná Poskytovateľom podľa platného Cenníka k termínu vykonania služieb, v ktorom je započítaná zľava podľa ods. 3.3. tejto zmluvy.
 - Cenník platný k termínu 1.1.2015 je uvedený v prílohe č. 2 k Zmluve o údržbe IS Noris a Poskytovateľ je povinný zasielať každú zmenu v cenníku Objednávateľovi.
 - Cena za konzultácie nad rámec zmluvy môže byť navýšená. V mimopracovných dňoch či mimo pracovnú dobu Poskytovateľa (v noci) sú konzultačné hodiny počítané s 50% príplatkom vo sviatkoch 100% príplatkom.
- 8.3. Cena za školenie bude určená na základe počtu skutočne odpracovaných hodín pracovníkmi Poskytovateľa a na základe použitia hodinovej sadzby Poskytovateľa za odbornú konzultáciu. Minimálna doba školenia je 1 hodina vcelku. Pri účasti pracovníkov Objednávateľa na hromadných školeniach organizovaných Poskytovateľom sa ceny za účasť na školení riadia platným cenníkom Poskytovateľa.
- 8.4. K cenám uvedeným v tejto zmluve bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.
- 8.5. Ak niektorá služba podpory bude poskytovaná len v časti kalendárneho mesiaca a cena alebo časť ceny za danú službu podpory je zjednaná ako (paušálna) cena za kalendárny mesiac, Objednávateľ je povinný zaplatiť len alikvotnú časť ceny za danú službu podpory.
- 8.6. Poskytovateľ je oprávnený jedenkrát v priebehu každého kalendárneho roka upraviť ceny. Ceny upravené Poskytovateľom podľa tohoto článku, sú platné počínajúc mesiacom, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola ich úprava písomne oznámená Objednávateľovi. Ceny podľa tohoto ustanovenia je možné prvýkrát upraviť v priebehu kalendárneho roka nasledujúceho po kalendárnom roku, v ktorom táto zmluva nadobudla účinnosť.
- 8.7. V prípade dokúpenia ďalších modulov IS Noris, rozšírenia počtu používateľov (dokúpenie licencií), rozšírenia súčasnej funkčnosti napr. dovývojom sa paušálna cena podľa bodu 8.1.1. dodatkom tejto zmluvy navyšuje o 18% z ceny týchto dokúpení resp. do vývojev.

9. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 9.1. Služby nad rámec tejto zmluvy budú fakturované späťne, mesačne na základe vzájomne odsúhlasených pracovných protokolov / listov.
- 9.2. „Hlásenie o prevádzkovom probléme“, obsahujúce potvrdenie Objednávateľa o dátume a čase zahájenia práce na odstránení príslušného prevádzkového problému a o dátume a čase odstránenia príslušného prevádzkového problému, Objednávateľom schválené a potvrdené pracovné výkazy o počte hodín, odpracovaných pracovníkmi Poskytovateľa pri poskytovaní konzultácií a školení v predchádzajúcom období / mesiaci nemusí byť prílohou faktúry.
- 9.3. Splatnosť faktúr je 14 (štrnásť) dní.
- 9.4. V prípade omeškania Objednávateľa s platením faktúr je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,06 % z dlžnej čiastky za každý i započatý deň omeškania.

10. SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 10.1. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie tejto zmluvy.
- 10.2. Objednávateľ je povinný, z legislatívnych a technologických dôvodov, akceptovať vývoj IS Noris. Inštaláciu aktuálneho upgrade systému môže odmietnuť len zo závažných dôvodov na dobu nevyhnutne nutnú a len po vzájomnej dohode s Poskytovateľom.
- 10.3. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi podporu, v rozsahu uvedenom v tejto zmluve, len na aktuálnu verziu IS Noris, tzn. na poslednú a na predchádzajúcu (1 staršiu) verziu s tým, že v priebehu kalendárneho roka sú inštalované max. 4 verzie (nepočítajúc patche k jednotlivým verziám).
- 10.4. V prípade, že Objednávateľ odmietne na základe výzvy Poskytovateľa prevádzkovať aktuálnu verziu IS Noris a používa verziu staršiu než 1 verzia späť, nie je Poskytovateľ povinný podporu poskytovať a naďalej neručí za správnu funkčnosť prevádzkovaného IS Noris, jeho súlad s platnou legislatívou, kompatibilitu s aktuálnymi verziami softwarových produktov tretích strán spolupracujúcich s IS Noris a funkčnosť používaných technológií.
- 10.5. Objednávateľ sa zaväzuje prijímať priebežne také opatrenia, aby bol informačný systém IS Noris prevádzkovaný v prostredí zodpovedajúcom aktuálnym systémovým požiadavkám deklarovaným pre danú verziu IS Noris, tzn. Objednávateľ bude zaisťovať vývoj (upgrade, implementáciu Service Packov, apod.) operačného systému MS Windows, produktov MS Office a ďalších produktov integrovaných do IS Noris. V opačnom prípade nemôže Poskytovateľ garantovať plnú prevádzkyschopnosť a využiteľnosť aktuálnych novínok IS Noris.
- 10.6. Ak neuhradí Objednávateľ cenu za poskytovanie služieb podpory alebo za objednané a poskytnuté konzultácie, môže Poskytovateľ odmietnuť poskytnutie ďalších služieb, pokiaľ nebude dlžná čiastka uhradená.
- 10.7. Kontaktnými osobami zmluvných strán pre zmluvné a technické otázky tejto zmluvy sú:
Za Objednávateľa: pre otázky zmluvné: Ing. Eva Šimková
pre otázky technické Atila Ersek
Za poskytovateľa: pre otázky zmluvné: Ing. Ján Janek
pre otázky technické: Ing. Miroslav Zvarík

11. ZÁRUKA ZA KVALITU

- 11.1. Poskytovateľ poskytuje na riešenie každého prevádzkového problému záruku za kvalitu v dĺžke 60 dní od odstránenia prevádzkového problému.

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

12. UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

- 12.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou za informácie dôverné a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o takých skutočnostiach a to až do doby, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.
- 12.2. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.
- 12.3. V prípade porušenia tejto povinnosti mlčanlivosti je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1 660,- EUR. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu vzniknutej škody.
- 12.4. Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.

13. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 13.1. Poskytovateľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.
- 13.2. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi právo na užívanie IS Noris v rozsahu licencií a používateľov podľa bodu 3.8. a toto právo nie je prenositeľné na tretiu osobu bez dohody a písomného súhlasu s Poskytovateľom.

14. ODSÚPENIE OD ZMLUVY A VÝPOVEĎ

- 14.1. Od tejto zmluvy je možné odstúpiť za podmienok stanovených zákonom alebo touto zmluvou. Za podstatné porušenie zmluvných povinností Poskytovateľom sa považuje najmä opakované omeškanie Poskytovateľa s plnením ktoréhokoľvek jeho záväzku podľa tejto zmluvy dlhším ako šesťdesiat (60) dní.
- 14.2. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 14.3. Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto zmluvu i bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 6 mesiacov a začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Účinnosťou výpovede nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol pred účinnosťou výpovede, ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenie poskytnuté pred účinnosťou výpovede.
- 14.4. Výpoveďou ani odstúpením nie je dotknutá platnosť ani účinnosť ustanovení tejto zmluvy, ktoré sa týkajú záruk, práv duševného vlastníctva, povinnosti mlčanlivosti a riešenie sporov.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 15.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvnými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť nasledujúci deň po dni zverejnenia v centrálnom registri zmlúv..

- 15.2. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky Všetky spory medzi zmluvnými stranami, vzniknuté z právnych vzťahov založených touto zmluvou alebo v súvislosti s ňou, budú riešené rokovaním pri vynaložení všetkého úsilia k zmierlivému riešeniu.
- 15.3. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 15.4. Ak nie je v tejto zmluve stanovené inak, túto zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mena pracovníkov zmluvných strán, telefónne a faxové čísla je možné meniť i jednostranným písomným oznámením; zmluvné strany sa zaväzujú neodkladne oznamovať zmeny uvedených údajov druhej zmluvnej strane.
- 15.5. Akékoľvek informácie a oznámenia, ktoré majú byť oznámené jednou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane, budú považované za riadne odovzdané, ak budú osobne odovzdané druhej zmluvnej strane alebo ak budú zaslané doporučenou poštou na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou. Účinky doručenia všetkých informácií a oznámení zaslaných na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou nastávajú tiež dňom vrátenia týchto informácií a oznámení ako nedoručiteľných zásielok odosielajúcej strane.
- 15.6. Nedeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria jej prílohy č. 1 – 2. Príloha č. 1.- vzor „Hlásenie o vzniku problému“ - Reklamačný list, Reklamačný poriadok firmy JMS solid trade, s.r.o. Príloha č. 2. – Cenník služieb poskytovaných spoločnosťou JMS solid trade.
- 15.7. Táto zmluva je spísaná v troch vyhotoveniach, jedna pre Objednávateľa, dve pre Poskytovateľa.

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

V Bratislave

Objednávateľ

Vo Zvolene

Zhotoviteľ

Slovenský metrologický ústav
Ing. Arpád Gonda- generálny riaditeľ

JMS - solid trade s.r.o.
Ján Janek – konateľ spoločnosti

Príloha č.1

Evidenčné číslo:

HLÁSENIE O VZNIKU PROBLÉMU - REKLAMAČNÝ LIST

Zákazník:

tel:

e-mail:

fax:

Kontaktná osoba:

tel:

e-mail:

fax:

Kategória naliehavosti vady

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

Modul:

cesta v menu a funkčné kľúče:

Presný popis vady:

Presný opis chybového hlásenia:

Prílohy:

Záväzné pokyny pre vyplnenie reklamačného listu sú uvedené v Reklamačnom poriadku JMS solid trade, s.r.o., kde sú súčasne pravidlá pre vybavovanie reklamácií.

Vyplnené reklamačné listy zasielajte do sídla spoločnosti
JMS solid trade, spol. s r.o., ul. Ľ. Štúra 1061/27, 960 01 Zvolen, FAX: 045/53 24 432
E-mail: jms@jms.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre zákazníkov

spoločnosti JMS spol. s r.o.

platný od 1. januára 2015

Reklamačným poriadkom sa štandardizuje postup pri vybavovaní **reklamácií a požiadaviek** na úpravy a zmeny aplikovaného software dodávaného spoločnosťou JMS, s.r.o.

Reklamačný poriadok určuje postup pri vybavovaní reklamácií od uplatnenia *reklamácie*, cez jej vyhodnotenie, informovanie zákazníka až po vlastné vyriešenie a odstránenie *reklamovanej vady*.

Vybavovanie a realizáciu *požiadaviek* na úpravy aplikovaného software od uplatnenia *požiadavky*, cez jej odborné posúdenie a vypracovanie návrhu podmienok realizácie, potvrdenie návrhu zákazníkom, vyriešenie požadovanej úpravy, dodanie produktov zákazníkovi, akceptáciu až po fakturáciu sa rieši iba na základe individuálne uzatvorených zmlúv so zákazníkom.

JMS, s.r.o. má výhradné právo stanoviť, či uplatnená *reklamácia* je *reklamovateľná vada* alebo *požiadavka* na zlepšenie a úpravy systému. JMS s.r.o. má výhradné právo stanoviť, či majú byť navrhované odporúčenia a funkčnosti zahrnuté do nových verzií systému.

JMS s.r.o. nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tohoto Reklamačného poriadku, pokiaľ toto bude zavinené okolnosťami alebo príčinami vymykajúcimi sa primeranej kontrole (vyššia moc) firmy JMS, s.r.o.

DEFINÍCIA POJMOV

Pokiaľ je v tomto dokumente pre niektoré pojmy použitá kurzíva, majú nasledujúci význam:

ASW	Aplikovaný software
Cenník	Aktuálny cenník aplikovaného software a služieb firmy JMS s.r.o.
Distribúcia	Riadna alebo mimoriadna distribúcia, kedy ASW alebo jeho zmeny sú pripravené na inštalčných médiách. Riadne distribúcie sú určené pre distribúciu nových verzií ASW, úprav a zmien vyvolaných zmenami legislatívy, distribuujú sa doplnky a zmeny používateľskej dokumentácie. Pri mimoriadnych distribúciách sa distribuujú opravy závažných reklamácií (predovšetkým kategórie naliehavosti A) a zmeny plynúce zo zmluvných vzťahov.
Neoprávnená reklamácia Odpoveď na reklamáciu	<i>Reklamácia</i> , ktorá nespadá do kategórie <i>reklamovateľných vád</i> . Je písomná odpoveď na reklamáciu zákazníkovi, ktorá obsahuje vyjadrenie, či JMS s.r.o. reklamáciu prijíma ako <i>oprávnenú reklamáciu</i> , návrh spôsobu riešenia, prípadne vysvetlenia správneho postupu.
Oprávnená reklamácia	<i>Reklamácia</i> uplatnená na <i>reklamovateľnú vadu</i> zákazníkmi, ktorý má na jej uplatnenie nárok.
Platná údržba	Platnosť údržby je určená záručnou lehotou podľa Rámcovej a Realizačných zmlúv o dodávke IS Noris alebo platností Zmluvy o údržbe IS Noris.
Požiadavka	<i>Požiadavka</i> na rozšírenie, úpravu alebo zmenu funkčnosti ASW nad rámec funkčnosti dodaného ASW. Rieši sa individuálne na základe samostatne uzatvorenej zmluvy.
Reklamácia	Jednanie partnera, ktorým uplatnil <i>reklamovateľnú vadu</i> prejavujúcu sa chybným správaním ASW alebo nezhodou funkčnosti s ovládaním a popisom uvedeným v aplikačnej referenčnej príručke.
Reklamačný list	Formulár určený pre uplatňovanie reklamácií a vád ASW, ktorého vzor je prílohou Reklamačného poriadku.
Reklamovateľná vada	Vada ASW prejavujúca sa v nezhode správania sa a funkčnosti modulov s referenčnou príručkou.
Záruka	Podmienky záruky sú definované v Rámcovej zmluve, v Reklamačnom poriadku

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. *Reklamáciu* môže uplatniť zákazník na vady modulov a úloh, ktoré sú v *záruke*, alebo k nim má zákazník *platenú údržbu*. V rámci reklamačného poriadku sa JMS s.r.o. bude zaoberať iba *reklamáciami*, ktoré spĺňajú tieto podmienky. Reklamácie nespĺňajúce uvedené podmienky budú automaticky zaradené do kategórie *neoprávnených reklamácií*, budú riešené iba na základe objednaného servisného zásahu a účtované podľa platného cenníka JMS. *Požiadavky* uplatnené ako *reklamácie*, nebudú uznané ako *oprávnené reklamácie*. Ich vybavovanie a riešenie sa vykoná individuálne na základe uzatvorených zmlúv.

2. Pre správne a rýchle vybavenie *reklamácie* je nutné uplatniť *reklamáciu* riadne, čo znamená predovšetkým uplatniť *reklamáciu* každej vady písomne (listom, faxom, elektronickou poštou). Zákazník je povinný telefonicky si overiť správne a bezchybné doručenie uplatňovanej *reklamácie*, ktorú zasiela faxom alebo elektronickou poštou.

Každá písomná *reklamácia* sa uplatňuje na *reklamačnom liste* opatrenom nasledujúcimi údajmi:

ÚDAJE O ZÁKAZNÍKovi:

- názov zákazníka,
- kontaktná osoba používateľa vrátane telefónneho, faxového, príp. e-mailového spojenia,

KATEGÓRIA NALIEHAVOSTI VADY ASW

- podľa charakteristík vymedzených v článku 4. *Reklamáciám* bez tohto údajja bude automaticky priradená kategória naliehavosti **C**.

POPIS CESTY

- presne určujúca miesto reklamovanej vady - modul, trieda, funkcia, obsah záznamu, obsah konfigurácie a zoznam atribútov na ktorých editáciu systém reaguje chybné.

POPIS VADY

- vecným, výstižným, avšak stručným slovným **popisom vady**. Popis je dobré doplniť **prílohami** (vadnou tlačovou zostavou, zosnímanou a vytlačenou obrazovkou aplikácie, ..).
- Pre správnu a rýchlu diagnostiku vady je nutné **úplne presne opísať všetky chybové hlásenia**, vrátane exportu relevantných záznamov z databázy.

3. JMS s.r.o. registruje uplatňované *reklamácie* pod vlastným evidenčnom číslom. Tieto čísla eviduje a používa ako odkazy v nasledujúcej korešpondencii. Zákazník je povinný ju pri korešpondencii uvádzať.

JMS s.r.o. oznámi priradenie čísla reklamácie partnerovi pri potvrdení prijatia reklamácie.

4. Kategórie naliehavosti vád ASW:

A. Závažná funkčná vada znemožňujúca základnú činnosť systému alebo modulu, ktorá nie je prekonateľná náhradným postupom.

- Spôsobuje "zamrznutie" alebo "zrútenie" systému v priebehu normálneho používania, pričom tomu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému zákazníka.
- Spôsobí, že v priebehu bežného používania modulov dôjde k vyvolaniu systémovej chyby s následkom vykonania kópie jadra OS, pričom tomu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému zákazníka.
- Spôsobuje stratu alebo porušenie dát v priebehu bežného používania software, pričom tomu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému zákazníka.
- Spôsobuje, že významná časť ASW je nefunkčná a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému.

B. Funkčná vada obmedzujúca využitie niektorej úlohy alebo funkciu modulu, ktorá:

- Spôsobuje významné problémy pri používaní ASW, avšak je prekonateľná dočasným náhradným postupom.

- Spôsobuje, že časť dodaného ASW sa významne odchyľuje od špecifikácie v dokumentácii, avšak neobmedzuje významne funkčnosť ASW.

C. Ostatné vady, ktoré:

- sa prejavujú v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii,
- nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách.

5. Doba a spôsob riešenia jednotlivých oprávnených reklamácií

kategória naliehavosti A

V prípade uplatnenia *oprávnenej reklamácie* kategórie naliehavosti **A** zabezpečí JMS s.r.o. zahájenie riešenia *reklamácie* ihneď, najneskôr do 8 pracovných hodín od uplatnenia. Pracovnými hodinami sa pre tento účel mieni doba od 9.00 do 16.00 hodín v pracovné dni.

kategória naliehavosti B

V prípade uplatnenia *oprávnenej reklamácie* kategórie naliehavosti **B** zabezpečí JMS s.r.o. zahájenia riešenia *reklamácie* najneskôr do 5 pracovných dní od jej uplatnenia.

kategória naliehavosti C

V prípade uplatnenia *oprávnenej reklamácie* kategórie naliehavosti **C** zabezpečí JMS s.r.o. zahájenie riešenia *reklamácie* najneskôr do 10 pracovných dní od jej uplatnenia.

Zahájenie riešenia *reklamácie* pre všetky kategórie naliehavosti znamená, že do uvedenej doby skontaktuje zodpovedný pracovník JMS telefonicky alebo faxom kontaktnú osobu zákazníka; uvedenú na *reklamačnom liste* a oznámi:

- či *reklamácia* je uznaná ako *oprávnená reklamácia* v partnerom udanej kategórii naliehavosti,
- alebo so jedná o *reklamáciu* inej kategórie naliehavosti,
- alebo položí doplňujúce otázky smerujúce k vysvetleniu problémov s ASW,
- alebo dohodne schôdzku u zákazníka, pri ktorej budú položené otázky pre vysvetlenie problémov s ASW,
- alebo sa jedná o *neoprávnenú reklamáciu*, a sú k jej overeniu potrebné ďalšie doplňujúce informácie,
- alebo postúpenie problému pre vyriešenie tretej osobe (napr. Microsoft, Sybase, dodávateľ HW, atd.),

a súčasne bude navrhnutý ďalší postup a to buď poskytnutie prijateľného riešenia problému alebo zahájenie prác na odstránení či lokalizácii *reklamovateľnej vady*.

6. Na riadne uplatnené *reklamácie* bude zákazníkovi ihneď po odbornom posúdení, najneskôr v stanovenom termíne podľa jednotlivých kategórií naliehavosti odoslaná písomná *odpoveď na reklamáciu*.

7. Zákazník bude v *odpovedi na reklamáciu* informovaný, či bola jeho *reklamácia* uznaná ako:

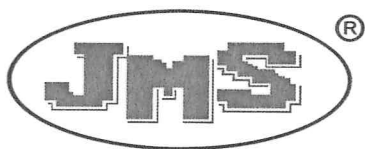
- oprávnená *reklamácia* kategórie naliehavosti A, B alebo C,
- neoprávnená *reklamácia*,
- alebo či sú k jej vybaveniu potrebné ďalšie doplňujúce informácie.

8. V prípade *oprávnenej reklamácie* bude v *odpovedi na reklamáciu* zákazníkovi oznámený spôsob riešenia a predpokladaný termín *distribúcie* opravy. Opravené verzie ASW budú v tomto prípade poskytnuté partnerovi bezplatne.

9. V prípade *neoprávnenej reklamácie* bude podané vysvetlenie správneho postupu. Ak bude partner požadovať metodickú pomoc, bude po dohode s ním poskytnutá telefonická konzultácia, zaslané písomné metodické pokyny, alebo poskytnuté služby v súlade s platným *cenníkom*.

10. JMS s.r.o. vyvinie maximálne úsilie pre to, aby *oprávnené* a riadne uplatnené *reklamované vady* boli odstránené alebo bolo poskytnuté dočasné náhradné riešenie v takých termínoch a takým spôsobom, aby nebola ohrozená rutinná prevádzka. Pri odstraňovaní *reklamovaných väd* bude prihliadnuté k ich naliehavosti. Po odbornom posúdení konkrétnej vady, možností a podmienok prevádzky u zákazníka, stanoví hlavný analytik JMS spôsob a termíny riešenia. *Oprávnené reklamácie* kategórie naliehavosti **A** budú riešené bezodkladne a v mimoriadnych distribučných

termínoch, a budú vyriešené najneskôr do 7 pracovných dní. *Oprávnené reklamácie* kategórie naliehavosti **B** a **C** budú riešené pri riadnych distribúciách ASW.



Vedenie spoločnosti: **JMS solid trade, spol. s r. o.**
 ul. Ľ. Štúra 1061/27 960 01 Zvolen
 e-mail: jms@jms.sk, www.jms.sk
 systémová integrácia, komplexné informačné
 systémy, analýza a programovanie, počítače a PC
 siete, pokladničné systémy, periférie, licenčný
 software, spotrebný materiál
 IČO: 00615579 IČ DPH: SK2020474885
 DIČ 2020474885 Banka: SLSP 71640996/0900
 Obchodný register: Okresný súd Banská Bystrica,
 Oddiel: Sro, Vložka číslo: 145/S



Ceny služieb poskytovaných spoločnosťou JMS – solid trade od 1.1.2015

DRUH PRÁCE/SLUŽBA	JEDNOTKA	CENA ZA JEDNOTKU BEZ DPH
Analytické práce, projekčné práce	EUR/hod.	56,43 €
Vývojárske a programovacie práce, tvorba šablón	EUR/hod.	53,11 €
Konzultácie, servisné služby k IS Helios Green / IS LCS Noris	EUR/hod.	44,81 €
Konzultácie, servisné služby k IS Helios Green / IS LCS Noris na základe Zmluvy o údržbe, Servisnej zmluvy IS Helios Green / IS LCS Noris (s 15 % zľavou)	EUR/hod.	38,17 €
Školiace práce	EUR/hod.	44,81 €
Implementačné a testovacie práce	EUR/hod.	44,81 €
Systémový a databázový servis	EUR/hod.	36,51 €
Technický servis	EUR/hod.	31,53 €
Výjazd k zákazníkovi	jednorazovo	23,24 €
Cestovné vrátane času stráveného na ceste	EUR/km	0,40 €
Inštalácia licenčného software na pracovnej stanici	ks	33,19 €
Optimalizácia operačného systému na pracovnej stanici	ks	33,19 €
Profylaktika PC, tlačiarne	ks	16,60 €
Analýza a odvírenie systému	PC	33,19 €
Inštalácia a konfigurácia operačného systému serveru do 10 užívateľov	Server	265,55 €
Inštalácia a konfigurácia operačného systému serveru nad 10 užívateľov	Server	Dohodou
Inštalácia a základná konfigurácia MS SQL serveru	Server	165,97 €
Inštalácia Terminálového serveru a terminálových klientov	klient	16,60 €
Stupeň obťažnosti analyticko-programátorských prác	-	Podľa sadzby príslušnej práce
1. Jednoduchá úprava výstupu	1 hod	
2. Zložitá úprava výstupu	3 hod	
3. Nový výstup podľa jestvujúcej predlohy /výstupu/	5 hod	
Nová funkcionálna, výstup		Cena dohodou- do vývoj