

ZMLUVA
O POSKYTOVANÍ TECHNICKO-PREVÁDZKOVEJ PODPORY
A SLUŽIEB ROZVOJA
PRODUKTOV BACH SYSTEMS SPOL. S R.O. č. 31/2016

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Z.z., obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov medzi týmito zmluvnými stranami:

DODÁVATEĽ: **Bach systems, spol. s r.o.**
Rúbanisko III/54
984 03 Lučenec
Zastúpený: Mgr. Krasimírom Damjanovom, konateľom spoločnosti
IČO: 36 620 203
DIČ: 2021742745
IČ DPH: SK2021742745
Bankové spojenie: Tatra banka Bratislava, a.s., pobočka 020 Lučenec
Číslo účtu: 262 917 1981/1100
IBAN: SK13 1100 0000 0026 2917 1981

Obchodný register Okresného súdu v B. Bystrici, oddiel Sro, vložka 8587/S

ďalej len „poskytovateľ“

ODBERATEĽ: **Slovenské múzeum ochrany prírody a jaskyniarstva**
Ulica Školská 4
031 01 Liptovský Mikuláš
Zastúpený: doc. RNDr. Danko Šubová, CSc., riaditeľkou múzea
IČO: 361 45 114
DIČ: 2021457361
IČ DPH: nie sme platcami DPH
Peňažný ústav: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000391314/8180
IBAN: SK82 8180 0000 0070 0039 1314

ďalej len „objednávateľ“

Článok I.

Predmet a rozsah plnenia

1. Predmetom plnenia tejto zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať objednávateľovi služby technicko-prevádzkovej podpory, údržby a rozvoja pri používaní softvérových produktov Bach systems, a iných, súvisiacich, produktov uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

2. Podpora softwarových produktov Bach systems zahŕňa:

- 2.1. Podporu pri obnovovaní produktu po prípadnej havárii.
- 2.2. Podporu pri implementácii do zmeneného prostredia.
- 2.3. Zabezpečenie kompatibility dátových štruktúr v prípade inštalácie aktualizovanej verzie produktov a havárie systému.
- 2.4. Zabezpečenie integrity dát vo vzájomne prepojených budovaných bázach dát systému realizáciou kontrolných, testovacích a opravných procesov s cieľom zabezpečiť komplexnosť a efektivitu funkcií systému po inštaláciách aktualizovaných verzií produktov a havárii systému.
- 2.5. Poskytovanie aktualizovaných verzií softvérových produktov.
- 2.6. Správa a aktualizácia dát systému Archívne VadeMeCum z databáz ProArchiv Inventáre.
- 2.7. Správa a údržba webovej stránky Archívu SMOPaJ.
- 2.8. Rozsah služieb poskytovaných podľa písm. a) až f) bol stanovený na 75 hodín ročne. Rozsah služieb poskytovaných podľa písm. g) bol stanovený na 10 hodín ročne.

3. Poskytovanie služieb podpory produktov uvedených v Prílohe č.1 je platenou službou, ktorú dodávateľ objednávateľovi poskytuje na základe ročného udržiavacieho poplatku.

Článok II.

Miesto a spôsob plnenia

1. Služba podpory bude realizovaná:
 - 1.1. Formou konzultácií (mailových, telefonických) poskytovaných prostredníctvom kontaktných osôb dodávateľa.
 - 1.2. Formou poskytovania aktualizácií doručených dodávateľom.
 - 1.3. Formou servisného zásahu na technických prostriedkoch objednávateľa prostredníctvom vzdialeného prístupu zo sídla dodávateľa.
 - 1.4. Formou servisného zásahu v sídle objednávateľa.
 - 1.5. Formou aktualizácie softvérových produktov na technických prostriedkoch objednávateľa prostredníctvom vzdialeného prístupu.

Článok III.

Postup pri poskytovaní služieb rozvoja

1. Služba rozvoj produktu systému zahŕňa úpravy v softvérových produktoch, uvedených v prílohe č.1 tejto zmluvy a bude poskytovaná nasledujúcim spôsobom:
 - 1.1. Objednávateľ oznámi písomne alebo do elektronického zákazníckeho systému dodávateľovi požiadavku na rozvoj produktu.
 - 2.2. Dodávateľ potvrdí prijatie oznámenia najneskôr do 16.00 hod. nasledujúceho prac.

dňa.

- 2.3. Dodávateľ vypracuje v lehote 10 kalendárnych analýzu a návrh riešenia,
 - 2.4. Dodávateľ predloží objednávateľovi cenovú ponukou za analýzu a riešenie,
 - 2.5. Dodávateľ na základe objednávateľom vystavenej objednávky zrealizuje opravy,
 - 2.6. Objednávateľ vyhodnotí realizáciu opravy a mailom oznámi jej akceptáciu,
2. Dodávateľ sa zaväzuje znížiť dobu, počas ktorej je systém z dôvodu servisných či iných prác vyradený z činnosti, na nevyhnutné minimum.

Článok IV.

Požiadavky na poskytnutie technickej podpory, lehoty plnenia

1. Podpora realizovaná formou mailových a telefonických konzultácií bude poskytovaná v pracovných dňoch v čase od 7.00 hod. do 17.00 hod.
2. Postup pri uplatnení požiadavky na konzultácie:
 - 2.1. Používateľ formuluje požiadavku na konzultácie telefonicky, faxom alebo elektronickou poštou.
 - 2.1. Dodávateľ v lehote do 24 hod. (v pracovné dni) kontaktuje objednávateľa a poskytne príslušnú konzultáciu priamo alebo navrhne ďalší postup riešenia.

Článok V.

Cena a platobné podmienky

1. Ročná cena za technickú podporu je kalkulovaná ako percentuálna časť (12,5%) ceny zrealizovaných dodávok uvedených v prílohe č.1 s pripočítaním dane z pridanej hodnoty podľa aktuálne platnej sadzby stanovenej príslušným zákonom NR SR. Ročný paušálny poplatok je stanovený tak, že pokrýva všetky náklady dodávateľa spojené s poskytovaním služby podpory a údržby pri zabezpečení prevádzky softvérových produktov uvedených v prílohe č., 1 tejto zmluvy.
2. Cena za ročnú prevádzkovú podporu systému podľa ustanovení odseku 1 tohto článku zmluvy (ďalej len „cena za ročnú technickú podporu“) bude kalkulovaná podľa ceny programových licencií aplikačného programového vybavenia používaného objednávateľom k 31. decembru predchádzajúceho kalendárneho roka bez DPH. Súpis všetkých programových licencií bude tvoriť prílohu faktúry za ročnú technickú podporu predkladanú dodávateľom.
3. Ročná cena za technickú podporu bola v súlade s ustanoveniami ods. 1. a 2. určená vo výške 2 955,- Euro s DPH, (slovom dvetisícdeväťstopäťdesiatpäťeuro). Zmluvné strany sa dohodli, že úhrada ročnej ceny za technickú podporu a rozvoj systému bude realizovaná v pravidelných mesačných platbách po 246,25,- Euro (slovom dvestoštyridsaťšesťeuro 25/100) vždy spätne za každý kalendárny mesiac.
4. Cena obsahuje všetky zložky vrátane dane z pridanej hodnoty v sadzbe podľa platnej zákonnej úpravy.
5. Faktúru za úhradu technickej podpory zašle dodávateľ na adresu objednávateľa. Faktúra v zmysle zmluvy je splatná do 14 dní odo dňa jej písomného doručenia objednávateľovi. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov alebo nebude po stránke vecnej a formálnej správne vystavená, objednávateľ ju vráti na doplnenie a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia správne vystavenej faktúry objednávateľovi. Faktúra bude považovaná za uhradenú v deň odpísania príslušnej čiastky z účtu objednávateľa.

6. Pre kalkulovanie ceny služieb rozvoja systému objednaných objednávatelom nad rámec tejto zmluvy bude dodávateľ používať zmluvnú cenu za 1 hodinu vo výške 30,- Euro s DPH.
7. Ustanovenie bodu 5. platí v plnom rozsahu aj pre faktúry vystavené dodávateľom v rámci poskytovania služieb rozvoja systému.
8. Práce a služby súvisiace s opravami porúch systému vzniknutými v dôsledku chybnej obsluhy, neoprávneným zásahom, poruchovosťou hardwarového vybavenia objednávateľa, alebo v dôsledku konania tretej osoby budú vykonané na základe samostatnej objednávky a účtované podľa reálne odpracovaného času na základe cenníka dodávateľa.

Článok VI.

Kategorizácia incidentov, ich ohlasovanie a lehoty odstraňovania incidentov

1. Incidenty softvérových produktov (chyby v produktoch alebo ich problémové fungovanie) budú podľa závažnosti členené do dvoch kategórií:
 - 1.1. Závažnosť typu 1:
Produkt je kompletne nefunkčný alebo svojou činnosťou ohrozuje chod systému, na ktorom je prevádzkovaný.
 - 1.2. Závažnosť typu 2:
 - ba) Niektoré významné funkcie produktu nie je možné použiť, systém ako celok je však funkčný.
 - bb) Všetky funkcie produktu sú funkčné, ale doba odozvy a správania produktu sa významne líši od hodnôt, ktoré boli známe v čase odovzdania objednávateľovi.
2. Ohlásenie incidentov produktu dodávateľovi musí byť urobené telefonicky, faxom alebo elektronickou poštou. V oznámení incidentu musí byť incident laicky opísaný a vymedzený jeho závažnosť. Dodávateľ je povinný ohlásenie obratom potvrdiť telefonicky alebo elektronickou poštou.
3. Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť závalu:
 - 3.1. Incidenty typu 1 - v lehote do 2 pracovných dní.
 - 3.2. Incidenty typu 2 - v lehote 5 pracovných dní.
4. Pokiaľ rozsah, prípadne charakter konkrétneho incidentu objektívne neumožňuje dodržať dohodnutý termín, musí po dohode s užívateľom dodávateľ stanoviť časový harmonogram odstránenia incidentu.
5. Lehota odstránenia incidentu podľa čl. V., ods. 3 začína plynúť okamihom telefonického, faxového alebo e-mailového ohlásenia, pokiaľ bolo ohlásenie následne potvrdené dodávateľom.

Článok VII.

Súčinnosť, zodpovednosť, kontaktné údaje

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť dodávateľovi všetky informácie, podklady a písomnosti, ktoré má k dispozícii a ktoré sú potrebné pre činnosť dodávateľa podľa tejto zmluvy.
2. Objednávateľ realizuje prvé posúdenie incidentu vrátane rozhodnutia, či sa jedná o chybu, ktorá je riešená touto zmluvou a následne stanovuje kategóriu závažnosti incidentu.
3. Dodávateľ môže predložiť prípadné námietky proti ohlásenému problému alebo chybe produktu po urobení analýzy tohto incidentu v prostredí objednávateľa.
4. Dodávateľ nezodpovedá za incidenty produktu:
 - 4.1. Vzniknuté na základe chybných údajov objednávateľa.
 - 4.2. Spôsobené chybnou funkciou spolupracujúcich produktov tretích strán alebo chybnou funkciou hardware použitého pre prevádzku produktu,

4.3. Spôsobené nedodržaním odporúčaní k prevádzke a používaniu produktu poskytnutých dodávateľom.

5. Kontaktné osoby.

Mená a kontaktné údaje osôb zodpovedných za plnenie zmluvy zo strany objednávateľa sú uvedené v prílohe č. 2.

Mená a kontaktné údaje o osobách zodpovedných za plnenie zmluvy zo strany dodávateľa sú uvedené v prílohe č. 3.

Článok VIII.

Mlčanlivosť

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že ich zamestnanci, ktorí sa budú podieľať na plnení tejto zmluvy, budú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa druhej zmluvnej strany, ktoré nie sú bežne dostupné a s ktorými sa oboznámia v priebehu plnenia tejto zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti nie je časovo obmedzená.

Článok IX.

Zmluvné pokuty

1. V prípade omeškania dodávateľa v lehotách podľa čl. V., ods. 3., je objednávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu takto:
 - 1.1. V prípade omeškania v odstránení incidentu typu 1 35,- Euro za každý deň omeškania.
 - 1.2. V prípade omeškania v odstránení incidentu typu 2 25,- Euro za každý deň omeškania.
 - 1.3. V prípade kumulácie incidentov rôznych stupňov závažnosti, je na stanovenie výšky zmluvnej pokuty rozhodujúci incident najvyššieho stupňa. V prípade, že je na konkrétny incident stanovený časový harmonogram odstránenia, zmluvná pokuta sa vzťahuje k tomuto harmonogramu.
2. V prípade omeškania objednávateľa v úhrade faktúry, je dodávateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 0,04 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. Úrok z omeškania nebude uplatňovaný.

Článok X.

Ďalšie ustanovenia

1. Rozsah a kvalita poskytovaných služieb budú vyhodnocované pri spoločných jednaniach objednávateľa a dodávateľa. Tieto jednania prebehnú na základe výzvy objednávateľa.

Článok XI.

Odstúpenie od zmluvy

1. Ak niektorá zo zmluvných strán poruší podstatnú povinnosť stanovenú v tejto zmluve, má druhá zmluvná strana právo od zmluvy odstúpiť.
2. Za porušenie podstatnej zmluvnej povinnosti zo strany objednávateľa sa považuje:
 - 2.1. Porušenie ustanovení o mlčanlivosti podľa čl. VII.
3. Za porušenie podstatnej zmluvnej povinnosti zo strany dodávateľa sa považuje:
 - 3.1. Porušenie ustanovení o mlčanlivosti podľa čl. VII.
 - 3.2. Neposkytnutie zamestnancov s potrebnou odbornou spôsobilosťou.

Článok XII.

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu poslednej zo zmluvných strán a

- kalendárny deň po dni jej uverejnenia na Centrálnom registri zmlúv.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni doručenia písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
 3. Právne vzťahy zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
 4. Zmluva môže byť menená a doplňovaná iba formou písomných chronologicky číslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
 5. Dodávateľ dáva súhlas objednávateľovi, aby jeho osobné údaje uvedené v tejto zmluve spracúval pre svoje potreby po dobu účinnosti tejto zmluvy a jej úschovy a archivácie podľa všeobecných záväzných právnych predpisov a interných predpisov objednávateľa. Tento súhlas možno odvolať pred uplynutím vyššie uvedenej doby len po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa.
 6. Zmluva je vyhotovená v štyroch originálnych rovnopisoch, z ktorých po podpísaní zmluvy objednávateľ dostane dva a dodávateľ dva rovnopisy.

V Liptovskom Mikuláši dňa 19.4.2016

V Lučenci dňa 14.4.2016

.....
za objednávateľa
Doc. RNDr. Danko Šubová, Csc.
riaditeľka

.....
za dodávateľa
Mgr. Krasimír Damjanov,
konateľ Bach systems, spol. s r.o.

Zoznam príloh

Príloha č. 1. Zoznam softvérových produktov Bach systems spadajúcich pod zmluvu o technickej podpore a údržbe softvérových produktov

Príloha č. 2. Zoznam kontaktných osôb zodpovedných za plnenie zmluvy na strane objednávateľa

Príloha č. 3. Zoznam kontaktných osôb zodpovedných za plnenie zmluvy na strane dodávateľa

Príloha č. 1

Zoznam softvérových produktov

1. Archívne VadeMeCum (1 licencia)
2. Internetová stránka Archívu Slovenského múzea ochrany prírody a jaskyniarstva

Príloha č. 2

Zoznam kontaktných osôb zodpovedných za plnenie zmluvy na strane objednávateľa

Mgr. Eva Greschová, archivár, vedúca Útvaru archívu a knižnice, Slovenské múzeum ochrany prírody a jaskyniarstva, Školská ul. 4., 031 01 Liptovský Mikuláš,

Tel: 044/5477241

E-mail: greschova@smopaj.sk

Eva Bartošová, archivár, Útvar archívu a knižnice, Slovenské múzeum ochrany prírody a jaskyniarstva, Školská ul. 4., 031 01 Liptovský Mikuláš,

Tel: 044/5477241

E-mail: bartosova@smopaj.sk

Mgr. Iveta Chomová, archivár, Útvar archívu a knižnice, Slovenské múzeum ochrany prírody a jaskyniarstva, Školská ul. 4., 031 01 Liptovský Mikuláš,

Tel: 044/5477240

E-mail: chomova@smopaj.sk

Príloha č. 3

Zoznam kontaktných osôb zodpovedných za plnenie zmluvy na strane dodávateľa

Mgr. Krasimír Damjanov, konateľ spoločnosti Bach systems spol. s r.o. Lučenec, Rúbanisko III/54, 984 03 Lučenec,

Tel: 047/45 11 656

GSM: 0903/441301

E-mail: krasimir.damjanov@bach.sk

Ing. Petr Placek, produktový manažér spoločnosti Bach systems s.r.o. Olomouc, Holická 31/N, 772 00 Olomouc, ČR

Tel.: 00420/585 228 693

GSM: 00420/723 700 413

E-mail: petr.placek@bach.cz