

KZ 01/2019

ZMLUVA O ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU NORIS®

SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince, š.p. Kúpeľná 107, 962 71 Dudince	
Dátum:	12 -12- 2018
Prílohy:	Číslo spisu:
Príloha 1: Zmluva o údržbe	Výberník:

Dnešným dňom uzatvorili

SLOVOTHERMAE, Kúpele Diamant Dudince, š.p.

so sídlom v Dudinciach, ul. Kúpeľná 107, PSČ 962 71
IČO: 00165506, DIČ: 2020295442, IČ DPH: SK2020295442
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa a. s.
IBAN: SK67 0900 0000 0051 2427 4057
Obchodný register: Okresný súd Banská Bystrica,
Oddiel: Pš, Vložka 712/S
Zastúpené: Ing. Marián Bubelíny - riaditeľ

(ďalej len „Objednávateľ“)

- 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) LCS 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 rokovaniach 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 v rámci paušálnej ceny**:
 - (a) Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad software (ďalej len „**riešenie prevádzkových problémov**“).
 - (b) Zaisťovanie prevádzkyschopnosti software
 - (c) Rozvoj funkcionality 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 dovývojov (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) Prístup na extranet Noris

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

- (a) Konzultácie 5 hodín za mesiac, poskytované v pracovnej dobe Poskytovateľa v minimálnych časových blokoch 15 minút 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 administrátorov (nejedná sa o školenie podľa odst. 7. tejto zmluvy),
 - doškoľovanie používateľov (mimo školení podľa ods. 7 tejto zmluvy).
- (b) Poskytnutie zľavy 15% z cien konzultácií podľa platného cenníka, poskytovaných nad rámec tejto zmluvy podľa bodu 3.3 písmeno (a). Táto zľava sa nevzťahuje na ceny vývojových prác a na cestovné výdaje a sadzby za výjazd.

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
 - 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, pracovníkov podpory a administrátorov software (ďalej len „školenie“).

3.5. Konzultácie a ďalšie služby uvedené v ods.3.3 nad 5 hodín 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) Servis, správu, update/upgrade týkajúci sa hardware a základného software (operačný a sieťový systém, MS SQL databázy, apod.), apod.
- (c) 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 25 konkurenčných používateľov IS LCS Noris v termíne od 1. 1. 2019

Moduly LCS NORIS –Liečebné kúpele	Nové moduly LCS NORIS
Konkurenční používatelia 25	Modul e-Health –NCZI
PRIJÍMACIE A UBYTOVACIE SLUŽBY	Modul e-Health -online Dôvera
STRAVOVACÍ SYSTÉM	
LEKÁRSKY SYSTÉM	
PROCEDÚRY – správa procedúr, plánovanie a časovanie procedúr	

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 požiada 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 - základy 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 doporučenia 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 zaškolenie 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 tel.č. Poskytovateľa 045/53 24 431. 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. 3.2.:

- Paušálna cena predstavuje 6.084.- EUR (slovom: štyritisícšesťstoosemdesiat euro) bez DPH ročne a je splatná v mesačných splátkach, vždy v prvý deň kalendárneho mesiaca, v ktorom budú služby poskytované. **Výška mesačných splátok je 507.- EUR** (slovom: tristodevät'desiat euro) bez DPH.
- Pri čerpaní služieb podpory, zahrnutých do paušálnej ceny neplatí 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 5 hodín mesačne. Minimálna doba konzultácie v sídle

Objednávateľa sú 1 hodina vcelku. Minimálna doba konzultácie v sídle Poskytovateľa je 2 hodiny vcelku.

- Pri čerpaní zmluvných konzultácií, zahrnutých do ceny za konzultácie a za ďalšie služby neplatí Objednávateľ režijné poplatky (za výjazd, čas na ceste a kilometrovné).
- 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 1.1.2019 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.

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 k tejto zmluve navyšuje o 20% z celkovej ceny dodávky týchto dokupov resp. dovývojev.

9. PLATOBNÉ PODMIENKY

9.1. Služby nad rámec tejto zmluvy budú fakturované spätne, mesačne na základe vzájomne odsúhlasených pracovných servisných 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 nemusia 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 0,05 % 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. Vladimír Sitarčík
pre otázky technické: Ing. Vladislav Šimek
- 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 oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť od 1.1. 2019. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 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 prekážky 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.

Vo Zvolene, dňa 1.1.2019

**HLÁSENIE O VZNIKU PROBLÉMU -
REKLAMAČNÝ LIST**

Zákazník:

tel:

fax:

e-mail:

Kontaktná osoba:

tel:

fax:

e-mail:

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