

ZMLUVA O SERVISE A ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU Č. 2011-05

Čl. 1 Zmluvné strany

- 1.1 Odberateľ : **Vojenský opravárenský podnik Trenčín, a.s.**
Sídlo: Kasárenská 8, 911 05 Trenčín
Zastúpený: Ing. Pavol Blažej - predseda predstavenstva
IČO: 36 350 583
DIČ: 2022107890
IČ DPH: SK2022107890
Obchodný register OS Trenčín, Odd. Sa, vložka č. 10407/R
(ďalej len Odberateľ)
- 1.2 Dodávateľ : **Sango s.r.o.**
Sídlo: Bratislavská 29, 010 01 Žilina
Zastúpený: Ing. Miroslav Bučo - konateľ
IČO: 46 361 472
DIČ: 2023333477
IČ DPH: SK2023333477
Obchodný register OS Žilina, odd. Sro, vložka č. 55318/L
(ďalej len Dodávateľ)

Preambula

Odberateľ a K+K, a.s., Bratislavská 29, Žilina, IČO 36 396 222 uzavreli dňa 30.05.2008 Zmluvu o servise a údržbe informačného systému č. 56/SW/OD/2008 (ďalej len „Zmluva“). Zmluva bola uzavretá na dobu neurčitú.

Dodávateľ prehlasuje, že na základe Zmluvy o predaji časti podniku zo dňa 3.10.2011, uzavretej medzi dodávateľom ako kupujúcim a spoločnosťou versity a.s., Einsteinova 24, Bratislava, IČO 36 396 222 (pred zmenou obchodného mena K+K, a.s.) ako predávajúcim, prešli na neho majetkové práva k softvéru „MAGMA ERP“. Osobnostné práva autorov týmto nie sú dotknuté.

Dodávateľ ďalej prehlasuje, že bezodplatne súhlasí s používaním informačného systému „MAGMA ERP“ pre potreby Odberateľa v rozsahu 43 licencií.

Čl. 2 Predmet plnenia

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je súbor služieb poskytovaných v rámci predplateného mesačného Aktualizačného Poplatku (ďalej AP) na udelené licencie uvedené v ZOZNAME ZAKÚPENÝCH LICENCIÍ. Tento súbor služieb zahŕňa služby uvedené v prílohe PODPORA IS MAGMA ERP. Záruka na udelené licencie je poskytnutá na dohodnuté obdobie. Záruka znamená, že počas tejto doby budú licencované moduly pri ich korektnom používaní schopné vykonávať funkcie garantované v príslušnej dokumentácii. Do záruky a bezplatného záručného servisu spadajú a jeho súčasťou je najmä oprava chýb algoritmov licencovaných modulov. Ak si záručné plnenie vyžiada programovú úpravu, Dodávateľ dodá nové verzie software prostredníctvom inštalačných médií alebo cez web aplikáciu.
- Do záruky a bezplatného záručného servisu nespádajú :
- chybné zadané údaje v systéme IS MAGMA ERP a výsledky systému získané z takýchto údajov
 - účtovné a daňové poradenstvo,

- konfigurácia počítačov, ich operačných systémov a iných programov,
 - odvírovanie a odstraňovanie následkov zavírenia,
 - odstraňovanie následkov činností, ktoré negatívne ovplyvnili alebo ovplyvňujú chod systému a pod., pričom nešlo o činnosti Dodávateľa.
- 2.2 Predmetom plnenia tejto zmluvy je aj školenie, práca s údajmi, špeciálne úpravy, vývoj a úprava programových modulov a tlačových zostáv, reinštalácia, na požiadanie zákazníka. Tieto služby budú Odberateľovi účtované v cenách stanovených v prílohe č.3 tejto zmluvy „CENNÍK SLUŽIEB“, bez piatich hodín, ktoré sú zahrnuté v mesačnom poplatku. Nevýčerpané hodiny zahrnuté do mesačného poplatku budú presunuté do nasledujúcich mesiacov, najneskôr však do tretieho mesiaca od mesiaca v ktorom neboli hodiny vyčerpané.
- 2.3 Predmetom tejto zmluvy je aj stanovenie reakčných časov vybraných Dodávateľom podľa kategórie špecifikovanej v prílohe KATEGÓRIA ZÁSAHOV.
- 2.4 Vlastný predmet zmluvy, pokiaľ nie je priamo špecifikovaný v tejto zmluve, bude spresňovaný vo forme príloh k tejto zmluve, v ktorých budú špecifikované dodacie, termínové, cenové, kvalitatívne a ďalšie podmienky. Tieto prílohy musia byť podpísané oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 2.5 Predmetom tejto zmluvy je i záväzok Odberateľa zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú cenu v lehote splatnosti.

Čl. 3 Cena plnenia a platobné podmienky

- 3.1 V zmysle zákona č. 18/1996 Zb. bola dohodnutá cena AP za predmet zmluvy **1 290,-** Eur bez DPH mesačne, táto suma bola vypočítaná podľa položiek vybraných Odberateľom z prílohy CENNÍK SLUŽIEB. V prípade zmeny počtu licencií systému v priebehu platnosti tejto zmluvy obe strany spracujú nový dodatok k tejto zmluve, ktorým nahradia pôvodnú prílohu. Dodávateľ vystaví faktúru za AP najneskôr do 15 dní od ukončenia kalendárneho mesiaca. Spôsob výpočtu ceny plnenia za služby realizované podľa bodu 2.2 tejto zmluvy, je stanovený dohodou a vychádza z prílohy CENNÍK SLUŽIEB. Platnosť prílohy CENNÍK SLUŽIEB je uvedená v záhlaví prílohy. Nový Cenník služieb Dodávateľa sa vydáva na základe dohody s Odberateľom a dňom platnosti sa stáva novou prílohou tejto zmluvy.
- 3.2 Faktúry vystavené Dodávateľom budú mať splatnosť 30 kalendárnych dní.
- 3.3 Faktúry budú podpísané elektronickým podpisom a budú posielané na e-mailovú adresu:

mdanek@voptrencin.sk

- 3.4 Odberateľ je oprávnený písomne vyjadriť oprávnené a preukázané výhrady voči výške faktúry vystavenej Dodávateľom, najneskôr však do termínu jej splatnosti. Po tomto termíne Dodávateľ nie je povinný akceptovať akékoľvek výhrady voči vystavenej a splatnej faktúre a Odberateľ je povinný ju bez ďalšieho uhradiť. Pokiaľ Odberateľ nerozporuje celú fakturovanú sumu, je povinný nerozporovanú časť faktúry uhradiť v termíne splatnosti.
- 3.5 Dodávateľ si vyhradzuje právo aktualizovať cenu uvedenú v článku 3. bode 1. podľa miery inflácie (meranej indexom spotrebiteľských cien), zverejnenou Štatistickým úradom Slovenskej republiky.
- 3.6 Náklady súvisiace s poskytovanými službami (napr. náklady na dopravu a čas strávený prepravou) budú účtované podľa platnej prílohy CENNÍK SLUŽIEB.
- 3.7 Náklady na plnenie tejto zmluvy, ako i ostatné súvisiace náklady, budú fakturované podľa skutočne vykonaných prác, pokiaľ nebude dohodnuté inak.

Čl. 4 Miesto plnenia

- 4.1 Analýzu a odstránenie problémového stavu vykoná Dodávateľ, pokiaľ to charakter problému umožňuje, prostredníctvom vzdialeného pripojenia podľa bodu 7.9. Ak vzdialené pripojenie nebude funkčné z akýchkoľvek dôvodov, Dodávateľ vykoná nevyhnutné práce u Odberateľa. Plnenie tejto zmluvy Dodávateľ vykoná podľa prílohy PODPORA IS MAGMA ERP v sídlach svojho pôsobenia, alebo v prevádzkach Odberateľa, kde je nainštalovaný dodaný systém, resp. na mieste, ktoré písomne určí Odberateľ.
- 4.2 Programátorské práce vykoná Dodávateľ vo svojom sídle.

- 4.3 Pokiaľ to charakter prác vyžaduje, práce budú vykonané v sídle Dodávateľa. V takom prípade je Dodávateľ, po dohode s Odberateľom, oprávnený previesť technické zariadenie na svoje pracoviská. Cestovnú náhradu znáša Odberateľ.

Čl. 5 Termín plnenia

- 5.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, platnosť nadobúda od 01.01.2012 a účinnosť nadobúda podpisom obidvoch zmluvných strán.
- 5.2 Dodávateľ bude poskytovať záruku a legislatívnu podporu k poskytnutým licenciám a používateľským úpravám minimálne 10 rokov od podpisu tejto zmluvy s výpovednou dobou 3 mesiace.
- 5.3 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť záručný servis v lehotách stanovených touto zmluvou a jej prílohou DEFINÍCIA PROBLÉMOV a PODPORA IS MAGMA ERP. V prípade nemožnosti vzdialeného pripojenia podľa bodu 7.9 zavineného zo strany odberateľa a vyššej moci sa uvedené časy predlžujú na dvojnásobok.
- 5.4 Dodávateľ sa pri ostatných bodoch predmetu plnenia zaväzuje dodržať dohodnuté termíny.
- 5.5 Do časových limitov reakčných časov sa nezapočítavajú dni pracovného voľna, pokoja a sviatky. Nahlásenie po skončení poskytovania HotLine v daný deň sa pre účely tejto zmluvy chápe ako nahlásenie na začiatku poskytovania HotLine nasledujúceho pracovného dňa. Servisný zásah neznamená fyzickú prítomnosť pracovníka Dodávateľa na pracovisku Odberateľa.
- 5.6 Reakčné časy sa nevzťahujú na testovacie verzie a neprebraté moduly a funkčnosti.
- 5.7 Všetky lehoty plnenia, pokiaľ nie sú uvedené v tejto zmluve, si budú dojednávať zmluvné strany písomnou formou.

Čl. 6 Prevzatie predmetu plnenia

- 6.1 Počas poskytovania služieb podľa tejto zmluvy môžu byť zadané úlohy aj Odberateľovi, resp. budú vzájomnou dohodou stanovované požiadavky na zabezpečenie nutných podmienok pre plnenie tejto zmluvy u Odberateľa, napr. technických.
- 6.2 V prípadoch, keď Odberateľ nevytvorí potrebné podmienky, resp. nesplní svoje úlohy v dohodnutom termíne, časový limit na vykonanie služieb sa posunie. Posunutie termínov z tohto titulu môže byť i v dĺžke nad rámec trvania vyššie uvedených nedostatkov vzhľadom na plánované nasadenie pracovníkov Dodávateľa na iných projektoch. Takto zapríčinená zmena termínov sa v zmysle tejto zmluvy nechápe ako omeškanie Dodávateľa.
- 6.3 Zmena harmonogramu poskytovania služieb, mimo zmien podľa bodu 6.2, je možná len na základe vzájomnej dohody. Odberateľ berie na vedomie, že ak požiadava o prerušenie alebo presunutie termínu realizácie, Dodávateľ si vyhradzuje právo na určenie ďalších termínov spojených s poskytovaním služieb s ohľadom na vyťaženosť svojich kapacít.
- 6.4 Prevzatie predmetu plnenia - Kritéria pre odovzdávanie vykonaných služieb zo strany Dodávateľa a preberanie týchto prác zo strany Odberateľa sú dohodnuté takto:
- Vykonanie servisných služieb v rozsahu stanovenom touto zmluvou a jej prílohami je splnené dňom podpisu PREBERACIEHO PROTOKOLU ku konkrétnej službe. Tento protokol je Odberateľovi predložený okamžite po ukončení vykonávania služby. Odberateľ je povinný tento protokol podpísať do 7 dní od jeho predloženia a svoje prípadné výhrady alebo odmietnutie prebratia služby zapísať priamo do protokolu.
 - Pri službách podľa bodu 2.2, je odberateľ povinný podpísať preberací protokol do 14 dní od odovzdania služby a svoje prípadné výhrady, alebo odmietnutie prebrania služby zapísať do protokolu. Odberateľ má právo uviesť do protokolu všetky požiadavky a pripomienky k funkčnosti systému, resp. kvalite vykonanej služby, ktoré sú v rozsahu plnenia predmetu tejto zmluvy. Požiadavky nad rámec dohodnutý zmluvnými stranami, môžu byť riešené dodatkom k tejto zmluve a nemôžu byť dôvodom na odmietnutie podpisu Preberacieho protokolu vzťahujúceho sa k príslušnej službe. Dodávateľ je povinný zaujať písomné stanovisko k týmto požiadavkám do 7 dní a v rámci záruky odstrániť všetky prípadné nedostatky vyplývajúce z oprávnených požiadaviek a pripomienok, resp. pri požiadavkách na špecifické úpravy, spracovať ponuku na ich riešenie v čo najkratšej dobe. Tieto požiadavky a pripomienky nemajú odkladný účinok na prevzatie predmetu plnenia, pokiaľ sú splnené kritéria podľa bodu 6.5. Pokiaľ sa Odberateľ do 14 dní od doručenia

PREBERACIEHO PROTOKOLU k nemu nevyjadrí, pokladá sa predmetné plnenie podľa tejto zmluvy za splnené bez výhrad, a protokol, bez ohľadu na to, že nebol v stanovenom čase podpísaný Odberateľom je pre účely tejto zmluvy považovaný za platný a podpísaný.

6.5 Definícia vecných kritérií pre prevzatie jednotlivých služieb:

Pre bežné servisné zásahy nebudú explicitne stanovované preberacie kritériá.

Konkrétne vecné kritériá budú stanovené v spresnení predmetu plnenia podľa bodu 2.2 tejto zmluvy pre úlohy ako napr. Programové úpravy a zmeny.

6.6 Odberateľ akceptuje zvýšenie hodinovej sadzby Dodávateľa vo výške 50 percent v pracovných dňoch po 17 hodine a v dňoch pracovného voľna a pokoja vo výške 100 percent, pokiaľ Odberateľ o plnenie v tejto dobe požiadal, resp. pokiaľ toto plnenie nie je možné poskytnúť v inej dobe na základe prevádzkových podmienok u Odberateľa.

6.7 Pokiaľ kedykoľvek v priebehu plnenia predmetu tejto zmluvy jedna zo zmluvných strán zistí, alebo bude mať podozrenie, že druhá zmluvná strana vychádza z nesprávnych predpokladov, resp. že prijala nesprávne rozhodnutie, je táto zmluvná strana povinná bezodkladne o tejto skutočnosti písomne informovať druhú zmluvnú stranu.

Čl. 7 Práva a záväzky Odberateľa

7.1 Odberateľ má právo na kvalitnú a včas odvedenú prácu podľa článku 2. Odberateľ má právo požadovať nápravu nekvalitne odvedenej práce, ak sa taká vyskytne, v určených termínoch.

7.2 Nahlásenie požiadaviek na záručný servis, opravy chýb a nefunkčnosti modulov, na nápravu zle odvedenej služby urobí oprávnená osoba Odberateľa spôsobom uvedeným v prílohe VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

7.3 Odberateľ nebude bez vedomia Dodávateľa zasahovať do dátových súborov prostriedkami, ktoré nie sú súčasťou Dodávateľom dodaného programového vybavenia. Administrátor Odberateľa môže vykonávať zásahy do dátových súborov aj inými prostriedkami, po ich prekonzultovaní s Dodávateľom, napr. telefonicky. Za zásah do dátových súborov sa nepovažuje čítanie údajov zo systému.

7.4 Odberateľ uhradí svoje záväzky voči Dodávateľovi v termínoch splatnosti uvedených na daňových dokladoch. Prípadné omeškanie sa s dvomi alebo viacerými platbami zo strany Odberateľa, vyplývajúcimi z tejto zmluvy, v rovnakom rozsahu posúva všetky následné termíny, ku ktorým je zaviazaný Dodávateľ.

7.5 Odberateľ sa zaväzuje vytvoriť potrebné podmienky pre prácu pracovníkov Dodávateľa, čo okrem iného znamená, že:

- vytvorí dostatočný časový priestor svojim pracovníkom
- zabezpečí materiálne podmienky, t.j. techniku a pracovný priestor
- poskytne požadované informácie a podklady,
- zabezpečí nevyhnutný prístup k serverom a pracovným staniciam /vrátane hesiel / ako aj ostatnému hardware a sieťam, inštalačným médiám nainštalovaného software.

7.6 Odberateľ zabezpečí pre obdobie vykonávania služieb podľa tejto zmluvy vyhradené pracovisko pre pracovníkov Dodávateľa, kde im bude k dispozícii jeden osobný počítač v konfigurácii doporučenej pre nainštalovanú verziu systému. Tento počítač musí byť zapojený do siete Odberateľa, mať zriadený sieťový prístup a nainštalované aplikačné programové vybavenie. Odberateľ zabezpečí pracovisko pre školenia užívateľov primerane vybavené technikou, ak o školenia požiada.

7.7 Odberateľ sa zaväzuje dodržať minimálne odporúčania Dodávateľa týkajúce sa hardwarovej konfigurácie serverov Odberateľa, pracovných staníc, operačných systémov, siete a ďalších technických zariadení potrebných pre prevádzku licencovaných produktov, pričom odporúčania budú v rovine umožňujúcej riadny chod systému.

7.8 Odberateľ sa zaväzuje oboznámiť svojich pracovníkov zúčastnených na tomto projekte s príslušnými článkami tejto zmluvy, avšak minimálne s bodmi v článku č.10 týkajúcich sa utajenia.

7.9 Odberateľ sa zaväzuje zriadiť k SQL serveru a serveru Magma funkčné trvalé vzdialené pripojenie a nainštalovať príslušný softvér. Toto pripojenie bude slúžiť na prenosy údajov, operatívny servis a na vzdialenú administráciu databázy Dodávateľom. Dodávateľ sa zaväzuje vzdialene pripojenie používať tak, aby nemohlo dôjsť k jeho zneužitiu a aby bola zabezpečená jeho maximálna bezpečnosť. Dodávateľ môže pristupovať z nasledujúcich verejných internetových TCP/IP adries:195.168.68.52

188.167.56.145

- 7.10 Pokiaľ v rámci poskytovania služieb podľa tejto zmluvy môže prísť k vytvoreniu softwaru chráneného autorským právom, dodatok k licenčnej zmluve bude riešiť otázku licencie a navýšenia aktualizáčného poplatku.

Čl. 8 Práva a záväzky Dodávateľa

- 8.1 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť predmet plnenia v súlade s podmienkami stanovenými touto zmluvou v stanovenom čase a štandardnej kvalite.
- 8.2 Prípadné záručné závady podľa bodu 2.1 počas záručnej doby sa zaväzuje Dodávateľ na vlastné náklady v závislosti od charakteru závady, podľa prílohy DEFINÍCIA PROBLÉMOV, urýchlene odstrániť v termínoch podľa príloh PODPORA IS MAGMA ERP. Ak Objednávateľ dohodnutým spôsobom podľa prílohy VZAJOMNÁ KOMUNIKÁCIA upozorní Dodávateľa v priebehu záručnej doby, že licencované moduly nie sú správne funkčné a moduly vykazujú chybu, Dodávateľ je povinný začať problém odstraňovať.
Problémy delíme na Kritické, Vážne a Drobné. Definícia a zaradenie problému je uvedené v prílohe tejto zmluvy DEFINÍCIA PROBLÉMOV.
- 8.3 Dodávateľ je povinný pri plnení predmetu tejto zmluvy vynaložiť odbornú starostlivosť, služby vykonávať riadne, načas a v dohodnutej, a pokiaľ nebude dohodnutá, v štandardnej kvalite.
- 8.4 Dodávateľ preberá záruku za kvalitu svojho servisného výkonu, prípadne svoje chyby odstráni na svoje náklady.
- 8.5 Dodávateľ si ponechá všetky prípadné nároky, autorské práva a iné vlastnícke práva na programové vybavenie a dokumentáciu, poskytnuté, resp. vytvorené v rámci poskytovania služieb.
- 8.6 Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Odberateľ poruší niektorý zo záväzkov uvedených v bodoch 7.3 a 7.4 za nasledovných podmienok: na porušovanie musí byť Odberateľ písomne upozornený doporučeným listom, musí mu byť stanovená lehota na nápravu v dĺžke minimálne 14 dní od doručenia uvedeného listu, a napriek uplynutiu tejto lehoty nedôjde k odstráneniu predmetného porušovania. Dodávateľ má právo odstúpiť od zmluvy pri porušení záväzku uvedenom v čl. 7.4 len v prípade, ak ide o omeškanie úhrady presahujúce 60 dní od splatnosti príslušného daňového dokladu.
- 8.7 Dodávateľ nezodpovedá Odberateľovi za akékoľvek škody na zisku, dobrom mene a/ alebo akékoľvek špecifické, nepriame, náhodné alebo následné škody, ktoré Odberateľ utrpí v súvislosti s konaním tretej osoby, a to ani v prípade, že sa takáto škoda dala v rozumnej miere predvídať.
- 8.8 Dodávateľ nepreberá žiadnu zodpovednosť za zariadenie, software a služby, ktoré Odberateľovi dodali tretie osoby bez predchádzajúceho odsúhlasenia špecifikácie, resp. parametrov dodaných zariadení, softwaru a služieb Dodávateľom, ani za zmeny a úpravy akéhokoľvek zariadenia alebo software, ktoré vykonali tretie osoby, pokiaľ tieto nekonali ako subdodávateľ Dodávateľa.
- 8.9 Prípadnú zmenu kontaktov oznámi Dodávateľ písomne Odberateľovi.
- 8.10 Prípadné práce pri neoprávnenom nahlásení Kritického problému, pri ktorom Dodávateľ musí dodržať stanovený reakčný čas, bude Dodávateľ účtovať v cenníkových cenách bez zľavy s prirážkou podľa prílohy CENNÍK SLUŽIEB. Prípadné práce pri neoprávnenom nahlásení Vážneho alebo Drobného problému, bude Dodávateľ účtovať v cenníkových cenách bez zľavy. O neoprávnene nahlásený problém ide vtedy, ak Odberateľ nahlási problém ktorý je neoprávnený a zároveň Odberateľ mal možnosť zistiť jeho neoprávnenosť, t.j. mal požadované softvérové a (alebo) personálne predpoklady na jeho zistenie.
- 8.11 V prípade, že Dodávateľ nedodrží zmluvne garantované termíny reakcie na nahlásené problémy, zaväzuje sa uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 30,- Eur za každý i začatý deň omeškania alebo poskytnúť služby v rovnakej hodnote.
- 8.12 Dodávateľ je povinný viesť v elektronickej podobe výkaz vykonaných prác a sprístupniť tento výkaz Odberateľovi. Výkaz vykonaných prác bude obsahovať údaje o dni, názve vykonaných prác, dĺžke trvania prác, module Magmy a riešiteľovi. Dodávateľ na základe výkazu vykonaných prác vypracuje prílohu k faktúre – report činnosti. V reporte uvedie celkový rozsah prác za mesiac, rozčlenený podľa miesta vykonania služby, podľa zaradenia do bodu 2.1 alebo 2.2, druhu činností. Dodávateľ uvedie počet prenášaných nevyčerpaných hodín. V prípade potreby na základe analýzy chybových správ navrhne opatrenia na zníženie ich výskytu alebo úplnej eliminácie.

Čl. 9 Zvlášť účtované služby

- 9.1 Zmeny, rozšírenia programových modulov a iné služby podľa bodu 2.2 tejto zmluvy je možné realizovať len na základe požiadaviek Odberateľa.
- 9.2 Zadanie takýchto prác musí byť v písomnej forme a musí byť podpísané oprávneným pracovníkom Odberateľa a Dodávateľa. V prípade, že požiadavka predstavuje zostavu pre tlač, Odberateľ predloží vzor alebo náčrt tejto zostavy. V zadaní musí byť uvedené, kto je na strane Odberateľa zodpovedný za definovanie požiadavky a jej upresnenie.
- 9.3 Po spresnení zadania a jeho analýze Dodávateľ potvrdí, že zadaniu porozumel a doručí Odberateľovi časovú a finančnú kalkuláciu prác potrebných na jeho realizáciu. Pokiaľ si zadanie vyžiada analýzu väčšiu ako 5 hodín, Dodávateľ na túto skutočnosť písomne upozorní Odberateľa a Odberateľ písomne objedná analýzu ako samostatne realizovanú službu.
- 9.4 Práce sa začnú realizovať po písomnom akceptovaní kalkulácií.
- 9.5 Realizácia prác pozostáva z nasledovných krokov :
- a) analýza problému a písomné definovanie zadania potvrdené oprávnenými osobami za obe strany,
 - b) realizácia programátorských prác,
 - c) otestovanie programovej úpravy u Dodávateľa,
 - d) odovzdanie programovej úpravy na otestovanie u Odberateľa,
 - e) aplikácia výsledkov testovania (v prípade, že testovanie potvrdilo splnenie požiadaviek Odberateľa, ide sa ďalej na krok f), ak je potrebné aplikovať úpravy, vráti sa na bod b), ak pripomienky znamenajú rozšírenie pôvodného zadania, chápu sa ako nová požiadavka a postupuje sa podľa tohto článku, pôvodné zadanie pokračuje na bod f))
 - f) Vypracovanie popisu úprav, príručky. Podľa potreby zapracovanie úprav do používateľských príručiek, modulov.
 - g) odovzdanie programovej úpravy do užívania Odberateľovi
- 9.6 Dodávateľ garantuje správne fungovanie realizovaných programových úprav po celú dobu trvania servisnej zmluvy. Predmetom záruky nie sú práce spojené s rozšírením alebo zmenou pôvodného zadania. Dodávateľ nezodpovedá za chyby vyplývajúce z nesprávneho zadania. Na preberanie sa vzťahujú ustanovenia bodu 6.5 tejto zmluvy, pričom splnenie zadania je titulom pre prevzatie.
- 9.7 Odberateľ sa zaväzuje uhradiť náklady na realizované práce najneskôr do doby splatnosti uvedenej na daňových dokladoch.

Čl. 10 Záverečné ustanovenia

- 10.1 Všetky oficiálne oznámenia, súhlasy, prípadné informácie, požadované alebo poskytované v rámci plnenia tejto zmluvy, musia byť druhej zmluvnej strane doručované preukazným spôsobom alebo prostredníctvom doporučených zásielok, a to na nasledovné kontaktné adresy:
V prípade Dodávateľa: podľa čl. 1
V prípade Odberateľa : podľa čl. 1
resp. na inú adresu, ktorú jedna zmluvná strana písomne oznámi druhej zmluvnej strane.
- 10.2 Na základe plnenia predmetu tejto zmluvy majú zmluvné strany prístup k informáciám, ktoré sú dôverné pre druhú zmluvnú stranu. Dôverné informácie budú obmedzené na programové vybavenie a know-how, techniky, myšlienky, zásady a koncepcie, ktoré sú základom akejkoľvek zložky programového vybavenia a ktoré môžu vyjsť najavo pri ich používaní, testovaní alebo skúmaní, ako aj podmienky a platby splatné podľa tejto zmluvy. Medzi dôverné informácie sú zahrnuté i všetky údaje o ekonomike a hospodárení Odberateľa a Dodávateľa, ich obchodných aktivitách, výrobných postupoch, a pod.
- 10.3 Dôverné informácie nebudú zahŕňať informácie, ktoré sú alebo sa stanú verejne známymi inak ako činnosťou alebo zanedbaním jednej zo zmluvných strán.
- 10.4 Zmluvné strany súhlasia s tým, že neprístupia dôverné informácie o druhej zmluvnej strane akoukoľvek formou akejkoľvek tretej strane a nepoužijú dôverné informácie druhej strany pre akýkoľvek účel iný ako pre plnenie tejto zmluvy. Každá zo zmluvných strán súhlasí s tým, že podnikne primerané kroky na zabezpečenie toho, aby sa dôverné informácie nesprístupnili alebo nerozširovali jej zamestnancami alebo tretími osobami.
- 10.5 Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú a je ju možné vypovedať s 3 mesačnou výpovednou dobou a to aj bez udania dôvodu ktoroukoľvek zo zmluvných strán.

- 10.6 Táto zmluva predstavuje jedinú dohodu medzi zmluvnými stranami, a nahrádza všetky predchádzajúce ústne a/ alebo písomné dojednania, či už vyjadrené priamo alebo nepriamo, medzi zmluvným stranami týkajúce sa predmetu plnenia a podmienok tejto zmluvy.
- 10.7 Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za akékoľvek oneskorenie alebo neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, pokiaľ toto bude spôsobené z dôvodu, ktorý táto zmluvná strana nemohla ovplyvniť (vis major). Ak je ktorejkoľvek zo zmluvných strán z takýchto dôvodov zabránené plniť jej povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, je táto zmluvná strana povinná o tomto písomne informovať druhú zmluvnú stranu.
- 10.8 Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 10.9 Všetky zmeny a rozšírenia tejto zmluvy sú možné jedine vo forme písomných dodatkov k tejto zmluve odsúhlasených oboma zmluvnými stranami.
- 10.10 Obe zmluvné strany prehlasujú, že zmluvu neuzavreli pod nátlakom alebo za nápadne nevýhodných podmienok pre jednu zo zmluvných strán.
- 10.11 Táto zmluva obsahuje prílohy, ktorých zoznam je nižšie uvedený. Vymenované prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
- 10.12 Zmluvné strany berú na vedomie a súčasne vyjadrujú súhlas so zverejnením tejto zmluvy ako i prípadných jej dodatkov v ich plnom znení na webových stránkach centrálného registra zmlúv, www.crz.gov.sk.

Zoznam príloh :

ZOZNAM ZAKÚPENÝCH LICENCIÍ
PODPORA IS MAGMA ERP
CENNÍK SLUŽIEB
KATEGÓRIA ZÁSAHOV
DEFINÍCIA PROBLÉMOV
VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

V Žiline

za Dodávateľa:

Ing. Miroslav Bučo
konateľ
Sango s.r.o.

V Trenčíne

za Odberateľa:

Ing. Pavol Blažej
predseda predstavenstva
Vojenský opravárenský podnik Trenčín, a.s.

Príloha č. 1 zmluvy o servise a údržbe informačného systému

Zoznam zakúpených licencií

Názov aplikačného modulu	Cena licencie	Počet licencií	Cena
IS MAGMA	60 000,00 Sk	43	2 580 000,00 Sk
Celková cena			2 580 000,00 Sk 85 640.31 €

Príloha č. 2 zmluvy o servise a údržbe informačného systému

PODPORA IS MAGMA ERP

Služby \ Typ podpory	
Záruka	+
Nové verzie IS MAGMA ERP vrátane inštalácie, nastavenia, odladenia, popisu rozdielov a (alebo) aktualizácie používateľských príručiek.	+
Dodávka legislatívneho upgrade vrátane inštalácie a nastavenia, odladenia, popisu rozdielov a (alebo) aktualizácie používateľských príručiek.	+
Dodávka zlepšení pre už dodané moduly IS MAGMA – update vrátane inštalácie a nastavenia, odladenia, popisu rozdielov a (alebo) aktualizácie používateľských príručiek.	+
Prístup na web aplikáciu Dodávateľa	+
Poradenstvo pri rozširovaní SW a HW IS MAGMA	+
Príjem hlásenia problémov cez helpdesk.sango.sk	+
Služby podľa Cenníka služieb cez vzdialené pripojenie	+
Pomoc používateľom a správcom systému s ovládaním a nastavením IS Magma ERP, spravidla formou telefonátov, alebo elektronickej komunikácie. Konzultačné služby.	+
Služby podľa Cenníka služieb vykonané u zákazníka	+
Záruka vrátane dopravných nákladov	+
Reakčný čas - Kategória 1	+
Reakčný čas - Kategória 2	-
Reakčný čas - Kategória 3	-
Vymenovanie trvalých konzultantov Dodávateľa pre jednotlivé časti systému IS MAGMA	+

Pozn.:

- 1) '+' znamená zaradené do podpory
'-' znamená nezaradené do podpory
- 2) Reakčné časy - do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas prac. dní (8:00 - 16:00)
- 3) Reakčné časy - v prílohe Kategória zásahov

Príloha č. 3 zmluvy o servise a údržbe informačného systému

Cenník služieb

Platnosť od 1.1.2012

Kategórie zásahov	Štvrťročná sadzba	Celková cena licencií	Mesačná platba
Kategória 1	1,5% mesačne	85 640,-	1290,- €
Kategória 2	1,3% mesačne	85 640,-	
Kategória 3	1,0% mesačne	85 640,-	

Služby	Cena za 1 hodinu
metodika -legislatívne a organizačné poradenstvo	73,- €
riešenie metodických otázok pri prevádzke	73,- €
školenie a údržba databáz	53,- €
odborný dohľad pri nábehu	53,- €
implementačné analýzy	59,- €
systémové práce (server. oper. systémy, inšt. databáz)	59,- €
analýzy a návrhy nových modulov, funkčností a dátového modelu	57,- €
programátorské práce	57,- €
zásah cez vzdialený prístup (zahrňuje všetky vyššie uvedené práce, pričom sú tieto práce účtované v minútach.)	1,- € / min.
Vedľajšie náklady spojené s poskytovaním služieb	
Cestovná náhrada	0,35 €/km

Pozn.:

- Objednané práce budú faktúrované mesačne s nasledujúcimi množstevnými zľavami
 - zľava 5% za fakturované služby nad 20 hod za mesiac
 - zľava 8% za fakturované služby nad 50 hod za mesiac
 - zľava 10% za fakturované služby nad 100 hod za mesiac

Príloha č.4 zmluvy o servise a údržbe informačného systému

Kategória zásahov

Pod kategóriou servisnej zmluvy sa rozumie typ služieb, pre ktoré sa dobrovoľne rozhodne Odberateľ.

Kategória 1 - Okamžitý zásah u Odberateľa

- zahŕňa v sebe dodávku legislatívneho upgrade
- v tejto VIP kategórii Dodávateľ ďalej zaručuje Odberateľovi:
 - nástup riešenia Kritického problému okamžite, najneskôr však do 8 hodín
 - nástup riešenia Vážneho problému okamžite, najneskôr však do 48 hodín
 - nástup riešenia Drobného problému do 7 dní

Kategória "Okamžitý zásah u Odberateľa" je kategória najvyššej priority a riešenie kritického problému v tejto kategórii znamená okamžité uvoľnenie kapacít na vyriešenie problému Odberateľovi.

Cena za Kategóriu 1 je v prílohe Cenník služieb

Kategória 2 - Urgentný zásah u Odberateľa

- zahŕňa v sebe dodávku legislatívneho upgrade
- v tejto kategórii Dodávateľ ďalej zaručuje Odberateľovi:
 - nástup riešenia Kritického problému okamžite, najneskôr však do 2 dní
 - nástup riešenia Vážneho problému okamžite, najneskôr však do 5 dní
 - nástup riešenia Drobného problému do 14 dní

Kategória "Urgentný zásah u Odberateľa" je kategória druhej najvyššej priority a riešenie kritického problému v tejto kategórii znamená okamžité uvoľnenie kapacít na vyriešenie problému Odberateľovi, ak nie sú kapacity Dodávateľa viazané riešením problému pre Kategóriu 1. Dodávateľ však garantuje časy uvedené pre nástup riešenia kritických, vážnych a drobných problémov.

Cena za Kategóriu 2 je v prílohe Cenník služieb

Kategória 3 - Zásah u Odberateľa

- zahŕňa v sebe dodávku legislatívneho upgrade
- v tejto kategórii Dodávateľ ďalej zaručuje Odberateľovi:
 - nástup riešenia Kritického problému okamžite, najneskôr však do 4 dní
 - nástup riešenia Vážneho problému okamžite, najneskôr však do 10 dní
 - nástup riešenia Drobného problému do 21 dní

Kategória "Zásah u Odberateľa" je kategória tretej najvyššej priority a riešenie kritického problému v tejto kategórii znamená okamžité uvoľnenie kapacít na vyriešenie problému Odberateľovi, ak nie sú kapacity Dodávateľa viazané riešením problému pre Kategóriu 1 alebo Kategóriu 2. Dodávateľ však garantuje časy uvedené pre nástup riešenia kritických, vážnych a drobných problémov.

Cena za Kategóriu 3 je v prílohe Cenník služieb

Príloha č. 5 zmluvy o servise a údržbe informačného systému

Definícia problémov

Kritické problémy
Ekonomika Nemožnosť spracovať DPH v čase závierky DPH /5 dní pred termínom/ Nemožnosť vystaviť resp. zaevidovať pokladničný doklad Nemožnosť vytvoriť interné doklady Účtovne chybný výstup - Hlavná kniha, Výkaz ziskov a strát, Bilancia
Logistika Nemožnosť realizovať skladové pohyby(příjem, výdaj, prevodka, dodací list) Nemožnosť vystaviť daňový doklad Nemožnosť zaevidovať daňový doklad, faktúru Nemožnosť vystaviť zálohovú faktúru
Riadenie výroby Chyba v zaevidovaní dokladov PR, DL, VYD, SVYD Chyba pri reloadedokumentácie v module nálezár Nemožnosť prevodu materiálu do nevykrytého materiálu Nemožnosť práce so zákazkou
Spoločné Nemožnosť dávkovo spracovať prevody Nemožnosť zadávania údajov do číselníkov potrebných pre vyst. Dokladov Systém vracia nesprávne alebo neúplné údaje

Vážne problémy
Pod Vážnym problémom rozumieme problém, ktorý znemožňuje prácu s kľúčovými funkčnosťami systému, ktoré sú bežne používané užívateľom, prípadne sa majú použiť v priebehu 10 pracovných dní. Jedná sa o funkčnosti, ktoré nie je možné suplovať iným spôsobom.

Drobné problémy
Pod Drobným problémom rozumieme problém, ktorý obmedzuje prácu so systémom, alebo spôsobuje zníženie komfortu obsluhy a využívania systému .

Príloha č. 6 zmluvy o servise a údržbe informačného system

Vzájomná komunikácia

Odberateľ nahlasuje reklamácie na nasledovných adresách :	
e-mail	magic@sango.sk
telefón	0903 712072
fax	
web. aplikácia	helpdesk.sango.sk

Odberateľ nahlasuje nasledujúce údaje :	
Názov spoločnosti Svoje Priezvisko a telefonické číslo Systém a modul, kde sa problém vyskytol Popis problému, jeho prejavy Chybové hlásenie programu zaslané priamo z programu mailom Typ problému - Kritická, Vážna, Drobná <i>Typ problému môžete určiť v spolupráci s pracovníkom HotLinu</i>	
Hot Line	
Hot Line na všetky moduly je poskytovaný v :	pracovné dni
	v čase od 8.00 do 16.00 hod
e-mailom	helpdesk.sango.sk

Zástupca Odberateľa	
Priezvisko :	Martin Danek
Funkcia :	vedúci odboru IT
Telefón :	+421 (0)911 678882
E-mail :	mdanek@voptrencin.sk

Ďalšie oprávnené osoby				
Modul	Meno	funkcia	Telefón	e-mail
Ekonomika	Gabriela Janišová		032 6560 368	gjanisova@voptrencin.sk
Nákup, Predaj	Oľga Pipitová		032 6560 407	opipitova@voptrencin.sk
Riadenie výroby	Martin Danek		032 6560 207	mdanek@voptrencin.sk

Zástupca Dodávateľa	
Priezvisko :	Ing. Miroslav Bučo
Funkcia :	
Telefón :	0903 712 072
E-mail :	mbuco@sango.sk

Ďalšie oprávnené osoby				
Modul	Meno	funkcia	telefón	e-mail
Ekonomika	Dušan Štrocholec	HK	0903 755 856	dstrocholec@sango.sk
Riadenie výroby	Miroslav Bučo	RO	0903 712 072	mbuco@sango.sk