

ZMLUVA

O POSKYTOVANÍ TECHNICKO-PREVÁDZKOVEJ PODPORY A ÚDRŽBY SOFTVÉROVÝCH PRODUKTOV

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.

Sídlo: Rúbanisko III/54, 984 03 Lučenec
Zastúpený: Mgr. Krasimírom Damjanovom, konateľom spoločnosti
IČO: 36 620 203
DIČ: 2021742745
IČ DPH: SK202174274
Bankové
spojenie:
Číslo účtu:
IBAN:
SWIFT:

Obchodný register Okresného súdu v B. Bystrici, oddiel Sro, vložka 8587/S ďalej len „dodávateľ“

ODBERATEĽ:

Divadelný ústav

Sídlo: Jakubovo nám. č. 12, 813 57 Bratislava
Zastúpený: doc. Mgr. art. Vladislavou Fekete, ArtD.
IČO: 16 46 91
DIČ: 2020829921
Bankové
spojenie:
Číslo účtu:
IBAN:

ďalej len „objednávateľ“

Článok I.

Predmet a rozsah plnenia

1. Predmetom plnenia tejto zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať objednávateľovi služby technicko-prevádzkovej podpory a údržby pri používaní softvérových produktov uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Podpora a údržba softwarových produktov zahŕňa:
 - a) Servisný hotline v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 17.00.
 - b) Podporu pri obnovovaní produktu po prípadnej havárii.
 - c) Podporu pri implementácii do zmeneného prostredia.
 - d) Evidenciu incidentov k chybám produktov oznámených objednávateľom vedenú v helpdeskovom systéme dodávateľa. Plnenie tohto bodu je bližšie špecifikované v článku III. tejto zmluvy.
 - e) 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.

- f) Poskytovanie aktualizovaných verzií produktov.
- g) Profylaktické kontrola.

- 3. Priama programátorská podpora v rozsahu 3 hodiny mesačne v sume
- 4. Konzultačná a poradenská činnosť v rozsahu 1 hodiny mesačne v sume

Článok II. Miesto a spôsob plnenia

- 1. Služba podpory bude realizovaná:
 - a) Formou konzultácií (osobných, telefonických) poskytovaných prostredníctvom kontaktných osôb dodávateľa.
 - b) Formou poskytovania aktualizácií softvérových produktov na technických prostriedkoch objednávateľa prostredníctvom vzdialeného prístupu.
 - c) Formou servisného zásahu na technických prostriedkoch objednávateľa prostredníctvom vzdialeného prístupu.
 - d) Formou servisného zásahu v sídle objednávateľa.
- 2. Služby údržby softvérových produktov budú poskytované:
 - a) Dodávkou služieb analýzy požiadaviek na údržbu, opravu a rozvoj softvérových produktov.
 - b) Dodávkou služby opravy softvérových produktov podľa požiadaviek objednávateľa pre zabezpečenie zlepšenia existujúcej funkčnosti.

Článok III. Postup pri poskytovaní služieb údržby a školení

- 1. Služba údržby zahŕňa opravy chýb v softwarových produktoch, uvedených v prílohe č. 1 tejto zmluvy a bude poskytovaná nasledujúcim spôsobom:
 - a) objednávateľ oznámi telefonicky alebo prostredníctvom helpdeskového systému dodávateľovi problém alebo chybu v produkte,
 - b) dodávateľ potvrdí prijatie oznámenia o probléme alebo chybe najneskôr do 17:00 nasledujúceho pracovného dňa,
 - c) dodávateľ vypracuje analýzu, návrh riešenia a informuje objednávateľa o navrhovanom postupe a cene,
 - d) objednávateľ potvrdí akceptovanie navrhovaného postupu a jeho ceny
 - e) dodávateľ zrealizuje opravy,
 - f) objednávateľ vyhodnotí realizáciu opravy a el. poštou oznámi jej akceptáciu,
 - g) dodávateľ na základe akceptačného protokolu podpísaného objednávateľom vyhotoví faktúru a pošle ju objednávateľovi
- 2. Služba školení po zmenách a úpravách typu update bude poskytovaná nasledujúcim spôsobom:
 - a) objednávateľ doručí dodávateľovi el. poštou písomnú požiadavku na realizáciu školenia v súvislosti s dokončenými zmenami a úpravami typu update
 - b) dodávateľ kvantifikuje počet hodín potrebných na zaškolenie pracovníkov objednávateľa
 - c) objednávateľ po akceptácii návrhu dodávateľa spracuje objednávku na realizáciu školenia
 - d) cena školenia sa určí podľa cenníka dodávateľa, ktorý tvorí prílohu č. 5 tejto zmluvy.

Článok IV.

Požiadavky na poskytnutie technickej podpory, lehoty plnenia

1. Podpora realizovaná formou telefonických konzultácií na tel. čísle 047/451 16 58 a 0903/441 301, bude poskytovaná v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 17.00 hod.
2. Postup pri uplatnení požiadavky na konzultácie:
 - a) Používateľ formuluje požiadavku na konzultácie telefonicky alebo elektronickou poštou, resp. prostredníctvom helpdeskového systému dodávateľa.
 - b) Dodávateľ potvrdí žiadosť o konzultácie el. poštou alebo prostredníctvom svojho helpdeskového systému.
 - c) Dodávateľ v lehote do 24 hod. po potvrdení prijatia žiadosti (v pracovné dni) kontaktuje objednávateľa a poskytne príslušnú konzultáciu priamo alebo navrhne ďalší postup riešenia.

Článok V.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za vykonávanie opráv, úprav, údržby a podľa článku I. **Predmet plnenia** (ďalej len požiadaviek) systému je platenou službou 1.080,00 Euro s DPH (slovom jedentisícosemdesiat EUR) vrátane dane z pridanej hodnoty v sadzbe podľa platnej zákonnej úpravy, ktorú bude objednávateľ hradiť mesačne (späťne za uplynulý mesiac) a to na základe faktúry vystavenej dodávateľom.
2. Cena udržiavacieho poplatku podľa bodu 1 obsahuje všetky zložky služieb, ktoré sú špecifikované vo výpočtovom liste, ktorý tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy a je Prílohou č. 2 tejto zmluvy.
3. 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.
4. Pre práce a služby súvisiace so službami údržby systému nad rámec služieb podľa špecifikácie vo výpočtovom liste platenej služby (udržiavacieho poplatku) podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy a bodov 1 a 2 článku V. tejto zmluvy bude dodávateľ kalkulovať zmluvnú cenu vo výške 40,00 EUR bez DPH, 48,00 EUR s DPH za 1 osobohodinu programátorských prác.
5. Práce a služby súvisiace s opravami porúch systému vzniknutých v dôsledku chybného obsluhy, neoprávneného zásahu, poruchovosťou hardwarového vybavenia objednávateľa, alebo v dôsledku konania tretej osoby, ako aj školenia po zmenách a úpravách systému typu update budú vykonané na základe samostatnej objednávky a účtované podľa vykázaného reálne odpracovaného času na základe cenníka uvádzaného v Prílohe č. 5 tejto zmluvy.

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:
 - a) Závažnosť typu 1:
Produkt je kompletne nefunkčný alebo svojou činnosťou ohrozuje chod systému, na ktorom je prevádzkovaný.
 - b) 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 a zároveň zaevidované do helpdeskového systému dodávateľa. V oznámení incidentu musí byť incident laicky opísaný a vymedzená jeho závažnosť. Dodávateľ je povinný ohlásenie obratom potvrdiť telefonicky alebo elektronickou poštou.
3. Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť chybu:
- a) Incidenty typu 1 - v lehote do 2 pracovných dní.
- b) 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 ohlásenia, pokiaľ bolo ohlásenie následne potvrdené dodávateľom. Dodávateľ potvrdí prijatie resp. odmietnutie ohláseného incidentu telefonicky, alebo prostredníctvom helpdeskového systému do 17:00 pracovného dňa nasledujúceho po dni, kedy bol incident ohlásený.

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 incident riešený touto zmluvou a následne stanovuje kategóriu závažnosti incidentu.
3. Dodávateľ môže predložiť prípadné námietky proti ohlásenému incidentu po urobení analýzy tohto incidentu v prostredí objednávateľa.
4. Dodávateľ nezodpovedá za incidenty produktu:
- a) vzniknuté na základe chybných údajov objednávateľa,
- b) spôsobené chybnou funkciou spolupracujúcich produktov tretích strán alebo chybnou funkciou hardware použitého pre prevádzku produktu,
- c) spôsobené nedodržaním odporúčaní k prevádzke a používaniu produktu poskytnutým dodávateľom.
5. Kontaktné osoby.
- Mená a kontaktné údaje osôb zodpovedných za plnenie zmluvy zo strany objednávateľa sú uvedené v prílohe č. 3.
- Mená a kontaktné údaje o osobách zodpovedných za plnenie zmluvy zo strany dodávateľa sú uvedené v prílohe č. 4.

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:
 - a) V prípade omeškania v odstránení incidentu typu 1 50,00 EUR bez DPH, 60,00 EUR s DPH,
 - b) V prípade omeškania v odstránení incidentu typu 2 30,00 EUR bez DPH, 36,00 EUR s DPH za každý deň omeškania.
 - c) 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

Povinnosť vzájomnej súčinnosti

1. Zmluvné strany sa dohodli k vzájomnej informovanosti sa o všetkých otázkach, ktoré súvisia s predmetom tejto zmluvy.
2. Objednávateľ sa touto zmluvou zaväzuje poskytnúť dodávateľovi všetky nevyhnutné podklady, dokumentácie a informácie.
3. Dodávateľ sa touto zmluvou zaväzuje poskytnúť objednávateľovi vysvetlenia, stanoviská a inštrukcie, ktoré bezprostredne súvisia s predmetom tejto zmluvy.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri plnení predmetu zmluvy bude postupovať s odbornou starostlivosťou a v zmysle východiskových požiadaviek objednávateľa.
4. Dodávateľ nesie zodpovednosť za kvalitu služieb poskytovaných v obvyklom rozsahu a za podporované produkty týkajúce sa tejto Zmluvy.
5. Proti kvalite poskytovaných služieb môže odberateľ podať sťažnosť v lehote do 10 dní od zistenia tejto skutočnosti písomnou formou. Dodávateľ oznámi výsledok prešetrenia, termín odstránenia závad a navrhovanú formu riešenia odberateľovi 10 dní od doručenia sťažnosti.
6. 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:
 - a) Porušenie ustanovení o mlčanlivosti podľa čl. VII.
 - b) Neposkytnutie zamestnancov s potrebnou odbornou spôsobilosťou.
5. Za porušenie podstatnej zmluvnej povinnosti zo strany dodávateľa sa považuje:

- a) Porušenie ustanovení o mlčanlivosti podľa čl. VII.
- b) Neposkytnutie zamestnancov s potrebnou odbornou spôsobilosťou.
- c) Pochybenie v dodávkach alebo dodanie služieb, ktoré majú za dôsledok znefunkčnenie IS (napr. dodanie nekompatibilných dátových štruktúr, nevykonanie aktualizácie produktov, nezabezpečenie integrity dát vo vzájomne prepojených budovaných bázach dát systému ne zabezpečenie komplexnosti a efektivity funkcií systému po inštaláciách a pod.)

Článok XII. Záverečné ustanovenia

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu poslednej zo zmluvných strán a účinnosť od zverejnenia zmluvy v Centrálnom registri zmlúv.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na 11 mesiacov.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že právom rozhodným pre uzatvorenie tejto Zmluvy a vzťahy z nej vyplývajúce je právny poriadok Slovenskej republiky.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky prípadné spory, do ktorých sa pri plnení tejto Zmluvy dostanú, budú riešené v prvom rade dohodou. Ak nedôjde k dohode platí, že prípadné spory budú rozhodované príslušnými riadnymi súdmi SR.
5. Zmluva môže byť menená a doplňovaná iba formou písomných chronologicky číslovaných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
6. 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.
7. Dodávateľ sa zaväzuje znížiť dobu, počas ktorej je systém z dôvodu servisných či iných prác vyradený z činnosti, na nevyhnutné minimum.
8. Zmluva je vyhotovená v štyroch originálnych rovnopisoch, z ktorých po podpísaní zmluvy objednávateľ dostane dva a dodávateľ dva rovnopisy.

V Bratislave dňa V Lučenci dňa

Za objednávateľa

Za dodávateľa

doc. Mgr. art Vladislava Fekete, PhD.,
riaditeľka Divadelného ústavu

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 - Výpočtový list platenej služby (udržiavacieho poplatku)

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

Príloha č. 4 - Zoznam kontaktných osôb zodpovedných za plnenie zmluvy na strane dodávateľa

Príloha č. 5 - Cenník dodávateľa za služby nad rámec udržiavacieho poplatku

Príloha č. 1

Zoznam softvérových produktov Bach systems spadajúcich pod zmluvu o technickej podpore a údržbe softvérových produktov

P. č.	Popis	Počet licencií	Cena bez DPH	Cena s DPH
1.	ProArchiv Inventáre	4	1 001,60	1 201,92
2.	Dátový sklad BachRepo	1	2 400,00	2 880,00
4.	IS.Theatre.SK (vrátane aplikácie Evidencie)	1	59 050,00	70 860,00
Spolu:			62 451,60	74 941,92

Príloha č. 2

Výpočtový list platených služieb

1. Pre účely určenia ceny mesačného paušálneho poplatku (mpp) bola pre základné servisné služby podľa bodov a) až h) použitá percentuálna časť (15%) nadobúdacej hodnoty (nh) softvérových licencií podľa prílohy č. 1 v prepočte na mesiac s tým, že cena bola určená podľa vzorca mpp (pre potreby tohto výpočtu berieme do úvahy prepočet na kalendárny rok s 12 mesiacmi) = $(nh/100*15)/12$, čo predstavuje $(62\,451,60/100*15)= 9\,367,74$ bez DPH ročne, mesačná sadzba = $9\,367,74/12= 780,645$
 2. Cena základných servisných služieb predstavuje 780,645 EUR bez DPH mesačne.
 - a) Servisný hotline.
 - b) Podporu pri obnovovaní produktu po prípadnej havárii.
 - c) Podporu pri implementácii do zmeneného prostredia.
 - d) Udržiavanie evidencie závažnejších chýb v produktoch, oznámených objednávateľom a ich odstraňovanie. Plnenie tohto bodu je bližšie špecifikované v článku III. tejto zmluvy.
 - e) Zabezpečenie kompatibility dátových štruktúr v prípade inštalácie aktualizovanej verzie produktov a havárie systému.
 - f) 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.
 - g) Poskytovanie aktualizovaných verzií softvérových produktov (update).
 - h) Profylaktická kontrola
 3. Cena doplnkových služieb podľa čl. I. Predmet a rozsah plnenia, body 3. a 4. bola určená dohodou podľa prílohy č. 5 takto:
 - a) Priama programátorská podpora v rozsahu 3 hodiny mesačne za cenu 40,00 EUR bez DPH za 1 hodinu, čo spolu predstavuje 120,00 EUR bez DPH.
 - b) Konzultačná a poradenská činnosť z oblasti aplikácie nových informačných a komunikačných technológií v katalogizačných a v ďalších databázových systémoch súvisiacich s používanými produktmi (nové pracovné nástroje, metódy, postupy, atď.) v rozsahu 1 hodina mesačne za cenu 30,00 bez DPH za hodinu, čo predstavuje 30,00 EUR bez DPH.Cena doplnkových služieb predstavuje sumu 150,00 EUR bez DPH mesačne.
- Celková cena dohodnutých služieb podľa bodov 1 a 2 činí 930,645 EUR bez DPH mesačne. Na takto zistenú cenu dohodnutých služieb poskytuje dodávateľ zľavu v rozsahu 30,645 EUR bez DPH.
4. Výsledná celková výška mesačného paušálneho udržiavacieho poplatku po odpočítaní poskytnutej zľavy činí 900,00 EUR bez DPH, 1.080,00 EUR s DPH. Celková cena poskytnutých služieb v rámci platnosti zmluvy bude 9 900,00 EUR bez DPH, 11 880,00 EUR s DPH

Príloha č. 3

Zoznam kontaktných osôb zodpovedných za plnenie zmluvy na strane objednávateľa

Mgr. art. Alžbeta Vakulová, správca informačných systémov Divadelného ústavu, Jakubovo nám. č. 12, 813
57 Bratislava

Tel.: 02/2048 7305

E-mail: alzbeta.vakulova@theatre.sk

Bohuš Karcz, IT špecialista a správca bezpečnostného systému Divadelného ústavu, Jakubovo nám. č. 12, 813
57 Bratislava

Tel.: 02/2048 7311

E-mail: bohus.karcz@theatre.sk

Príloha č. 4**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: +421/47/451 16 58

GSM: +421/903 441 301

E-mail: krasimir.damjanov@bach.sk

Servisný e-mail: helpdesk@bach.sk

Ing. Karel Nechvátal, projektový manažér, Bach systems s.r.o., Holická 31/N, 772 00 Olomouc, ČR

Tel.: +420/585 228 693

GSM: +420/602 547 085

E-mail: karel.nechvatal@bach.cz

Príloha č. 5**Cenník dodávateľa za služby nad rámec základného udržiavacieho poplatku**

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
Programátorské práce	40,00 bez DPH/hodina	48,00 EUR s DPH/hodina
Konzultácie a poradenstvo	30,00 EUR bez DPH/hodina	36,00 EUR s DPH/hodina
Školenie po zmenách a úpravách systému typu update	40,00 EUR bez DPH/hodina	48,00 EUR s DPH/hodina