

Zmluva o údržbe, servise a podpore prevádzky systému NUNTIO

č. 7/2019

(ďalej len „zmluva“)

uzavretá podľa § 536 – 565 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Z. z.
v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany:

Odberateľ:

Obchodné meno : **Slovenský hydrometeorologický ústav**
 IČO : 00156884
 DIČ : 2020749852
 IČ DPH : SK2020749852
 Sídlo : Jeséniova 17, 833 15 Bratislava
 Bankové spojenie: : Štátna Pokladnica
 Číslo účtu :
 Úplné znenie zriaďovacej listiny bolo vydané rozhodnutím ministra životného prostredia Slovenskej republiky 12. júna 2006 č.23/2006 – 1.6.
 V jeho mene koná : RNDr. Martin Benko, PhD. – generálny riaditeľ

-na strane jednej-

a

Dodávateľ:

Obchodné meno : **DIMANO, a. s.**
 IČO : 30775094
 DIČ : 2020344865
 IČ DPH : SK2020344865
 Sídlo : Prievozská 14, 821 09 Bratislava
 Registrácia : Obchod. register: O.s. Bratislava I., Oddiel: Sa,
 Vložka: 276/B
 Bankové spojenie: : Tatrabanka, a.s., Bratislava
 Číslo účtu IBAN :
 V jeho mene koná : Ing. Peter Distler, člen predstavenstva
 : Ing. Roland Nohel, člen predstavenstva

-na strane druhej-

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

1 PREAMBULA

1.1 Softvérové riešenie Automatizovaný systém správy registratúry pre SHMÚ (ďalej len „ASSR“) vybudované v IS NUNTIO bolo dodané na základe zmluvy o dielo 13/2005 (ďalej len „zmluva o dielo“) uzatvorenej medzi odberateľom a dodávateľom.

1.2 Informačný systém NUNTIO je produktom Dodávateľa.

1.3 Dodávateľ je vlastníkom autorských práv k IS NUNTIO.

1.4 Odberateľ je prevádzkovateľom informačného systému NUNTIO a je vlastníkom práv na užívanie nasledovného počtu licencií:

- a. Počet licencií:
 - i. modul Podateľňa pre 1 pomenovaného aktívneho používateľa,
 - ii. modul Správa registratúry - konkurenčná licencia 15/110 (15 súčasne pracujúcich užívateľov, 110 pomenovaných užívateľov), Pomenovaný aktívny užívateľ je taký užívateľ, ktorý má svoje Login a Heslo, po prihlásení do systému sa mu sprístupnia relevantné informácie, s ktorými môže aktívne pracovať.
- b. Licencia sa udeľuje na dobu neurčitú.
- c. Licencia sa udeľuje na všetky pracoviská Objednávateľa.

2 PREDMET ZMLUVY

2.1 Dodávateľ sa zaväzuje, za podmienok stanovených v tejto zmluve, poskytovať licenčnú údržbu ASSR.

2.2 Dodávateľ sa zaväzuje, za podmienok stanovených v tejto zmluve, poskytovať služby na zabezpečenie servisu a podpory počas produkčnej prevádzky ASSR.

2.3 Dodávateľ sa zaväzuje, že vykoná dodávku predmetu tejto zmluvy sám a nepoverí jeho vykonaním tretiu osobu. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb bude postupovať v súlade s požiadavkami odberateľa a za jeho spolupráce.

2.4 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť odberateľovi užívacie práva k výsledkom služieb servisu, poskytnúť Odberateľovi podporu pri nasadzovaní a výškolení zamestnancov odberateľa. Dodávateľ sa zaväzuje zhotoviť a odovzdať služby na svoje náklady a na svoje nebezpečie v dohodnutých termínoch a v požadovanej, najmenej štandardnej kvalite.

2.5 Dodávateľ sa zaväzuje počas doby záruky na ASSR poskytovať bezplatne nasledovné služby:

- vedenie agendy porúch, termín a formu odstránenia poruchy.

2.6 Odberateľ sa zaväzuje odovzdať dodávateľovi podklady pre riadne splnenie jeho požiadaviek a vykonávať súčinnosť pri plnení záväzkov tejto zmluvy.

2.7 Odberateľ sa zaväzuje zabezpečiť Dodávateľovi vzdialený prístup k tej časti počítačovej infraštruktúry (serveru), na ktorej je prevádzkovaný IS NUNTIO.

2.8 Odberateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou služby prevziať a zaplatiť za ne dohodnutú cenu.

3 LICENČNÁ ÚDRŽBA

3.1 Licenčná údržba ASSR (licenčný upgrade) obsahuje práva k používaniu (licenciu) všetkých nových vlastností, funkcií a dizajnu systému, doplnených priebežne počas každoročného rozvoja systému a úpravy systému na základe zmien v relevantnej legislatíve, ktorý bude vykonávaný počas trvania zmluvy v nasledujúcich rokoch po inštalácii systému.

3.2 Licenčná údržba neobsahuje služby na reinštaláciu systému.

3.3 Záručná lehota na každoročný licenčný upgrade systému je 24 mesiacov a začne plynúť dňom akceptácie a prevzatia príslušného ročného licenčného upgrade systému do produkčnej prevádzky. Poruchy zistené počas záručnej lehoty Dodávateľ odstráni bezodplatne a podľa metodiky uvedenej v Prílohe 1.

3.4 Služby, ktoré nie sú obsahom licenčnej údržby (vrátane reinštalácie systému každoročnom licenčnom upgrade), budú dodané podľa pravidiel dodávky servisu a podpory prevádzky.

3.5 Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať úpravu IS NUNTIO priebežne podľa legislatívnych zmien a to tak, aby ku dňu účinnosti príslušnej zmeny právnych predpisov, bola vykonaná úprava programového vybavenia IS NUNTIO a IS NUNTIO bol plne funkčný, aktuálny a kompatibilný s platnou právnou úpravou.

4 SERVIS A PODPORA

4.1 Servis a podpora produkčnej prevádzky IS NUNTIO obsahuje nasledovné služby poskytnuté dodávateľom :

- riešenie kritických situácií a neočakávaných situácií,
- hot line v pracovnom čase od 8:00 hod. do 16:00 hod,
- reinštalácia systému pri zmene infraštruktúry,
- doškolenie pracovníkov odberateľa,
- konzultácie pri riešení problémov,
- prispôbenie systému organizačným zmenám spoločnosti
- vykonanie jednoduchých úprav systému na základe požiadaviek odberateľa,
- vedenie agendy požiadaviek odberateľa na úpravy a ďalší rozvoj systému.

4.2 Rozsah služieb podpory prevádzky je 1 človekoden na kalendárny štvrtrok. Jeden človekoden je 8 hodín pracovného výkonu.

4.3 Poskytnutie služieb podpory prevádzky bude realizované na základe konzultácií a požiadaviek Odberateľa zadaných cez internetový helpdesk dostupný na www.dimano.sk, ktoré budú uvedené v agende požiadaviek na úpravy. Agenda požiadaviek na úpravy bude obsahovať zoznam požiadaviek Odberateľa na úpravu vlastností alebo funkcií a termín uskutočnenia. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri vykonávaní jednoduchých úprav systému na základe požiadaviek Odberateľa s odbornou starostlivosťou tak, aby uvedené požiadavky boli zrealizované v čo najkratšom možnom čase od schválenia navrhovaného riešenia požiadavky Odberateľom. Dodávateľ sa zaväzuje zriadiť pre zodpovednú osobu Odberateľa prístup na helpdesk do troch dní od podpisu tejto zmluvy Odberateľom. Na požiadavky iných osôb Odberateľa sa nebude brať zreteľ.

4.4 Prevzatie a akceptáciu realizovanej požiadavky zodpovedná osoba Odberateľa potvrdí v agende požiadaviek.

4.5 Služby servisu a podpory prevádzky neobsahujú služby na implementáciu systému pri ročnom licenčnom upgrade IS NUNTIO.

5 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

Licenčná údržba

5.1 Cena za štvrtročnú licenčnú údržbu je 470,- € bez DPH (slovom štyristosedemdesiat eur bez DPH).

5.2 Cena za licenčnú údržbu bude fakturovaná štvrtročne, vždy k poslednému dňu štvrťroka. Výkaz prác a služieb realizovaných v rámci licenčnej údržby je prílohou faktúry.

5.3 Cena za licenčnú údržbu sa týka všetkých inštalácií systému NUNTIO u odberateľa.

Servis a podpora

5.4 Cena za štvrtročný servis a podporu je paušálne 63,- € bez DPH (slovom šesťdesiattri eur bez DPH).

5.5 Cena za servis a podporu zahrňuje poskytnutie služby podľa článku 4 SERVIS A PODPORA v časovom rozsahu 1 (jednej) pracovnej človekohodiny v štvrťroku.

5.6 V prípade nevyužitia predplatených dní za servis a podporu sa nevyužité hodiny prenášajú do ďalších štvrťrokov a môžu sa kumulovať a čerpať v rámci jedného kalendárneho roka.

5.7 Cena za servis a podporu bude fakturovaná štvrtročne, vždy na konci príslušného štvrťroka. Výkaz prác a služieb realizovaných v rámci servisu a podpory je prílohou faktúry.

5.8 Služby servisu a podpory prevádzky systému NUNTIO neobsahujú služby na implementáciu systému pri ročnom licenčnom upgrade IS NUNTIO.

5.9 K cenám bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.

5.10 Splatnosť faktúr je 30 (tridsať) kalendárnych dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry odberateľovi. Podmienkou zaplatenia faktúry odberateľom je to, že každá faktúra bude mať náležitosti daňového dokladu podľa práva Slovenskej republiky a v prípadoch dohodnutých v tejto zmluve bude k faktúre doložená dohodnutá príloha podľa zmluvy.

5.11 V prípade meškania odberateľa s platením faktúr je dodávateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý i začatý deň omeškania, najviac však 20% z dlžnej čiastky.

Celková cena

5.12 Celková cena za predmet údržby, servisu a podpory prevádzky je 4.264,00,- € bez DPH (slovom štyritisícdivestošesťdesiatštyri eur bez DPH), 5.116,80,- € s DPH (slovom päťtisícjednostošestnásť eur osemdesiat eurocentov s DPH). Táto cena je stanovená ako maximálna a nie je možné ju počas trvania tejto zmluvy prekročiť ani inak navýšiť.

6 TERMÍN A MIESTO PLNENIA

- 6.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 6.2 Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia na Centrálnom registri zmlúv.
- 6.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – 2 (dva) roky odo dňa účinnosti zmluvy.
- 6.4 Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je pracovisko odberateľa, na ktorom je inštalovaný IS NUNTIO.

7 SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1 Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie záväzkov z tejto zmluvy.
- 7.2 Zodpovední zástupcovia zmluvných strán sú:
- Za odberateľa: Mgr. Martin Mlynka
- Za dodávateľa: RNDr. Vlasta Tušková
- 7.3 Zodpovední zástupcovia sú oprávnení vzájomne komunikovať, špecifikovať chyby, definovať a vyjadrovať sa k požiadavkám a podpisovať protokoly tejto zmluvy.
- 7.4 Zodpovedný zástupca za odberateľa je oprávnený hlavne nahlasovať poruchy dodávateľovi a potvrdzovať odstránenie poruchy odberateľom, nahlasovať požiadavky na servis, podporu a ďalší rozvoj systému NUNTIO a protokolárne preberať realizované požiadavky podľa tejto zmluvy.
- 7.5 Zodpovedný zástupca za dodávateľa je povinný hlavne zabezpečiť odstránenie nahlásenej poruchy, vyjadrovať sa k požiadavkám odberateľa na servis a podporu prevádzky systému NUNTIO a protokolárne odovzdávať realizované služby.
- 7.6 Zmluvné strany sa zaväzujú nemeniť zodpovedných zástupcov bez závažných dôvodov. V prípade zmeny zodpovedného zástupcu je strana, ktorá zodpovedného zástupcu zmenila, povinná menovať bez zbytočného meškania nového zodpovedného zástupcu a informovať o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu najneskôr do 30 dní po uskutočnení tejto zmeny.

8 UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

- 8.1 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto zmluvy za informácie dôverné a zaväzujú sa zachovávať mlčanlivosť o takýchto skutočnostiach a to až do doby, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známe za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.
- 8.2 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát Odberateľa nesúcich informácie o osobných údajoch Odberateľa alebo jeho klientov, zákazníkov a pod., s ktorými príde Dodávateľ, jeho zamestnanci, do styku pri plnení podľa tejto zmluvy, a to v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v planom znení, to znamená zabezpečiť, aby zamestnanci Dodávateľa zachovali mlčanlivosť o týchto údajoch, ako aj o všetkých bezpečnostných opatreniach smerujúcich k ochrane týchto údajov, a aby

vyvíjali snahu zabrániť akémukoľvek využitiu (zneužitiu) týchto osobných údajov treťou osobou.

8.3 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepokladá, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.

8.4 V prípade porušenia tejto povinnosti mlčanlivosti je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať zaplatenie náhrady škody v preukázanej výške.

8.5 Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.

9 PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

9.1 Dodávateľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.

9.2 V prípade, že ktorákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov dodávateľa, uplatní nárok proti odberateľovi z titulu porušenia práv duševného vlastníctva v súvislosti s riadnym používaním výsledkov poskytnutých služieb, dodávateľ sa zaväzuje preukázať oprávnenosť užívania výsledkov poskytnutých služieb.

9.3 K produktu NUNTIO má DIMANO autorské práva podľa zákona č. 185/2015 Z. z., o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon).

9.4 Ak činnosťou dodávateľa podľa tejto zmluvy vznikne autorské dielo, je odberateľ oprávnený ho užívať v rozsahu podľa bodu 1.4 tejto zmluvy.

10 ODSÚPENIE OD ZMLUVY

10.1 Od zmluvy možno odstúpiť za podmienok stanovených zákonom.

10.2 Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

11 VÝPOVEĎ

11.1 Výpovedná lehota zmluvy je 3 (tri) mesiace a začína sa prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

11.2 Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať zmluvu i bez uvedenia dôvodu. Účinnosťou výpovede zmluvy stráca účinnosť zmluva, avšak účinnosťou výpovede zmluvy nie je dotknutá účinnosť ustanovení zmluvy, ktoré sa týkajú užívacích a ďalších práv odberateľa k výsledkom už realizovaných služieb.

12 ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

12.1 Zmluva ako i práva a povinnosti z nej vyplývajúce, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

12.2 Všetky spory medzi zmluvnými stranami, vzniknuté z právnych vzťahov založených touto zmluvou alebo v súvislosti s ňou, budú riešené jednaním pri vynaložení všetkého úsilia k zmierovaciemu riešeniu.

13 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

13.1 Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ak nastala nezávisle na vôli povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak sa nedá rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predpovedala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla práve v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené. Ak okolnosti vylučujúce zodpovednosť trvajú dlhšie ako 6 mesiacov, ktorákoľvek zo strán je oprávnená jednostranne od zmluvy odstúpiť.

13.2 Zmluvu možno meniť alebo dopĺňať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mená zamestnancov a zástupcov zmluvných strán, telefónne a faxové čísla možno meniť i jednostranným písomným oznámením; zmluvné strany sa zaväzujú neodkladne oznamovať zmeny uvedených údajov druhej zmluvnej strane a v prípade porušenia tejto povinnosti sa zaväzujú uhradiť všetky škody a náklady, ktoré druhej zmluvnej strane z porušenia tejto povinnosti vznikli.

13.3 Akékoľvek informácie, oznámenia, ktoré majú byť oznámené jednou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane, budú považované za riadne odovzdané, pokiaľ budú osobne odovzdané druhej zmluvnej strane alebo pokiaľ budú zaslané doručenou poštou alebo faxom na adresy uvedené v zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou. Účinky doručenia všetkých informácií a oznámení zaslaných na adresy uvedené v zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou nastávajú tiež dňom vrátenia týchto informácií a oznámení ako nedoručiteľných zásielok odosielajúcej strane.

13.4 Prílohy zmluvy:

Príloha č. 1 – Poruchy, ich ohlasovanie a riešenie

13.5 Zmluva je spísaná v štyroch vyhotoveniach, z toho dve vyhotovenia pre Odberateľa a dve vyhotovenia pre Dodávateľa.

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

V Bratislave, dňa 10-01-2020

V Bratislave, dňa 16.1.2020

Za Odberateľa:

Za Dodávateľa:

.....
RNDr. Martin Benko, PhD.
generálny riaditeľ

.....
Ing. Roland Nohel
člen predstavenstva

.....
Ing. Peter Distler
člen predstavenstva

Príloha č. 1 – Poruchy, ich ohlasovanie a riešenie

Poruchy

1. Poruchou IS NUNTIO kategórie A sa rozumie kritická porucha, ktorá znemožňuje využívanie IS NUNTIO ako celku.
2. Poruchou IS NUNTIO kategórie B sa rozumie vážna porucha, ktorá znemožňuje využívanie časti IS NUNTIO alebo spôsobuje vážne prevádzkové problémy alebo hrubo porušuje bezpečnostné požiadavky odberateľa.
3. Poruchou IS NUNTIO kategórie C sa rozumie – stredná porucha, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní IS NUNTIO, ale umožňuje prevádzku, ktorá nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, problémy je možné dočasne riešiť organizačnými opatreniami.
4. Poruchou IS NUNTIO kategórie D sa rozumie nevýznamná porucha.
5. Kategorizáciu porúch určuje odberateľ po konzultácii s dodávateľom.
6. V sporných prípadoch bude o druhu poruchy rozhodnuté rokovaním medzi zodpovednými zástupcami zmluvných strán.

Ohlasovanie poruchy

7. Odberateľ sa zaväzuje, že všetky poruchy, ktoré sa vyskytnú počas produkčnej prevádzky IS NUNTIO, oznámi bezodkladne dodávateľovi:
 - vyplnením formulára v internetovom helpdesku na www.dimano.sk,
 - v prípade nefunkčnosti helpdesku telefonicky na číslo 02/55 56 75 80 alebo e-mailom na adresu helpdesk@dimano.sk s následným vyplnením formulára v internetovom helpdesku na www.dimano.sk.
8. Dodávateľ sa zaväzuje, že oznámenia odberateľa o poruche následne potvrdí telefonicky alebo e-mailom.
9. Dodávateľ má právo dožiadať ďalšie údaje a informácie na lepšiu identifikáciu poruchy.
10. Všetky zmeny v telefónnych číslach, v e-mailových adresách a www stránkach uvedených v bode 7 tejto prílohy sa zaväzujú zmluvné strany v prípade zmeny oznámiť druhej zmluvnej strane písomnou formou a tieto sa stávajú automatickou náhradou príslušných čísiel a adries v tomto bode zmluvy.

Odstránenie poruchy

11. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie A a B, že začne pracovať na odstránení poruchy do 4 hodín od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 24 hodín od nahlásenia, po záruke do 48 hodín od nahlásenia.
12. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie C, že začne pracovať na odstránení poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 3 pracovných dní od nahlásenia, po záruke do 6 pracovných dní od nahlásenia.
13. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie D, že začne pracovať na odstránení poruchy do 2 dní od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 4 pracovných dní od nahlásenia, po záruke do 8 pracovných dní od nahlásenia.
14. Do záväznej lehoty odstránenia poruchy sa nezapočítava čas na reinstaláciu IS NUNTIO u odberateľa, ktorá bude vykonaná až po súhlase odberateľa.

15. V prípade omeškania dodávateľa s odstránením akejkoľvek poruchy kategórie A, B alebo C zistenej v priebehu záruky IS NUNTIO je odberateľ oprávnený požadovať uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 50,- €, a to za každý aj začatý pracovný deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.