

Č.p.: ÚIA- 638 / 2012

Č. IIS-SAP: 6100001015

Zmluva

o servise systému Kredit a aktualizácii programového vybavenia
na „servisnú podporu stravovacieho systému KREDIT a aktualizácie programového vybavenia“ uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 ods.2 a nasl. Obchodného zákonníka.

MO SR č. 2012 / 886
ANETE SR č. QS 120002

Článok 1 Zmluvné strany

- 1.1. Objednávateľ :** Slovenská republika
Ministerstvo obrany SR
Kutuzovova 8
832 47 Bratislava
- Zastúpený :** Ing. Miroslav Petrovič
riaditeľ Úradu pre investície a akvizície
- Vybavuje:** Ing. Miloš Hora, tel.: 0960/317664, e-mail: horam@mod.gov.sk
- IČO :** 30 845 572
- Bankové spojenie :** Štátna pokladnica
č.ú.: 7000171215/8180
IBAN : SK59 8180 0000 0070 00171215
BIC : NBSBSKBX
- (Ďalej len Objednávateľ)**
- 1.2. Poskytovateľ :** ANETE SR, spol. s r.o.
Křížna 4092/34
811 07 Bratislava
- Zastúpený :** Ing. Zoltán Galgóc
konateľ spoločnosti
- Vybavuje:** Bc. Dušan Šerfel, tel.: 0910 603187, e-mail: serfel@anete.sk
riaditeľ spoločnosti
- IČO :** 35792027
- IČDPH:** SK2020279140
- Bankové spojenie:** ČSOB a.s. Bratislava
č.ú.: 402122633/7500

Dodávateľ je zapísaný v OR OS Bratislava 1., oddiel Sro, vložka č. 220833/B

(Ďalej len Poskytovateľ)

ČLÁNOK 2 PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Účelom tejto zmluvy o servisnej podpore a aktualizácii programového vybavenia stravovacieho systému Kredit je úprava vzájomných vzťahov, práv a povinností zmluvných strán, vytvorenie a zaistenie optimálnych podmienok pre poskytovanie služieb na stravovacom systéme Kredit dodanom poskytovateľom objednávateľovi v minulosti. Stravovací systém Kredit vrátane použitých programov – SW výhradne dodáva ANETE spol. s r.o., Brno CZ, ktorého dodanie a servis na Slovensku výhradne vykonáva a poskytuje ANETE SR, spol. s r.o., Služby servisu sú špecifikované v článku III. tejto zmluvy a spočívajú v aktualizácii programového vybavenia, technickej podpore a servise produktov podľa tejto zmluvy (ďalej len „servis na systéme KREDIT“).
- 2.2 Predmetom tejto zmluvy o servise na systéme KREDIT, je záväzok Poskytovateľa vykonávať, riadne a včas servis na zariadeniach – HW a programoch – SW systému Kredit uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy, v rozsahu a cene podľa tejto zmluvy a podľa špecifikácie servisných činností uvedených v Prílohe č. 2 k tejto zmluve. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi servisné služby na údržbu a opravu systému Kredit (zariadenia - hardware a programy – software uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy) alebo ich častí vrátane dodania tovarov - náhradných dielov, ktoré budú bližšie špecifikované po dohode zmluvných strán v objednávke na poskytnutie služby (ďalej len Objednávka);
- 2.3 Rozsah servisných služieb a tovarov - náhradných dielov bude bližšie určený podľa potrieb objednávateľa v Objednávkach, ktoré budú dodatkom k tejto zmluve.
- 2.4 Jednotlivé servisné služby sú definované v prílohe č. 2 tejto zmluvy a budú poskytované v priestoroch objednávateľa. Výhradne v špecifických prípadoch a so súhlasom objednávateľa budú služby poskytované v priestoroch poskytovateľa a to najmä v prípadoch, kedy nie je možné požadovanú službu poskytnúť v priestoroch objednávateľa. V týchto prípadoch zostanú všetky pamäťové nosiče (HDD, floppy, CD, DVD, či iné) u objednávateľa.
- 2.5 Poskytovateľ sa zaväzuje riadne a včas dodať tovary - náhradné diely a servisné služby objednané od prípadu k prípadu podľa uplatnených Objednávok a podmienok tejto zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje prevziať od Poskytovateľa riadne a včas vykonané dodávky – údržbu, servisné služby a dodané tovary - náhradné diely, komponenty a iné dodávky tovarov potrebné na zabezpečenie servisného zásahu.
- 2.6 Za Poskytovateľom dodané a Objednávateľom protokolárne prevzaté dodávky tovarov a služieb sa Objednávateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú cenu podľa podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 2.7 Predmetom tejto zmluvy nie sú zariadenia, ktoré Poskytovateľ nedodal a ktoré nie sú súčasťou stravovacieho zariadenia.

ČLÁNOK 3 DEFINÍCIA POJMOV

- 3.1 „**Stravovací systém Kredit**“, (ďalej len systém Kredit) sú zariadenia alebo technológie skladajúce sa zo systému hardvérových komponentov a softvérového (aplikačného) vybavenia.
- 3.2 „**Porucha systému Kredit**“ – je evidovaná nekorektná činnosť alebo stav systému Kredit, spôsobený poruchou jedného alebo viacerých hardvérových komponentov. Za poruchu zariadenia sa pre účely tejto zmluvy považuje i odlišné chovanie softvérového vybavenia oproti manuálu.
- 3.3 „**Diagnostika poruchy systému Kredit**“ – je súbor činností, výsledkom ktorých, je presná špecifikácia poruchy systému Kredit. Presná špecifikácia poruchy sa pre účely tejto zmluvy rozumie jednoznačná identifikácia zariadení - HW a ich komponentov či nekorektná činnosť programov - SW, ktoré je nutné vymeniť, nainštalovať,

-
- konfigurovať, či vykonať iné činnosti, ktoré budú viesť k jednoznačnému odstráneniu poruchy systému Kredit.
- 3.4 **„Servis systému Kredit“** je komplexná služba pozostávajúca z jednej alebo z viacerých služieb, ktoré sú poskytované na základe objednávky objednávateľa na poskytnutie požadovanej služby. Servis systému Kredit je služba, ktorá je považovaná za dodanú jednoznačným odstránením nefunkčnosti alebo chybnej funkčnosti systému Kredit a to návratom do korektnej činnosti predmetného systému Kredit. Dodanie služby na systéme Kredit je považované za dodané obojstranným písomným potvrdením korektnej činnosti Objednávateľom aj Poskytovateľom na servisnom protokole Poskytovateľa. VZOR (forma a obsah) servisného protokolu na ktorom sa objednávateľ a poskytovateľ dohodli je definovaný prílohou č. 3 tejto zmluvy. Povinný obsah služby sú všetky služby, alebo jej časti, ktoré musí Poskytovateľ dodať objednávateľovi tak, aby sa odstránila chybná funkcia či nefunkčnosť systému Kredit alebo jej častí. Pokiaľ neurčí Objednávateľ inak, určí povinný obsah služby „servis systému Kredit“ poskytovateľ. Služba sa považuje za dodanú obojstranným písomným potvrdením odstránenia chybnej funkcie či nefunkčnosti systému Kredit na servisnom výkaze podľa Prílohy č. 3.“
- 3.5 **„Kontaktné centrum“** je kontaktné miesto pre povereného Objednávateľa uplatniť čiastkovú objednávku, ktorá slúži pre potreby objednávania požadovaných servisných výkonov a dodávok náhradných dielov pre systém Kredit od Poskytovateľa.
- 3.6 **“Zmluva o poskytovaní mimozáručného servisu“** je táto zmluva ako aj všetky právne dokumenty, ktoré túto Zmluvu dopĺňajú a aktualizujú, vrátane Príloh a vrátane všetkých právnych dokumentov (Objednávky), ktoré sú obsiahnuté v Zmluve, resp. na ktoré sa v Zmluve zmluvné strany odvolávajú.
- 3.7 **„Zmluvné strany“** sa pre účely tejto zmluvy rozumie spoločné označenie poskytovateľa a objednávateľa. **“Zmluvná strana“** alebo **“Strana“** znamená ktorákoľvek zo Zmluvných strán.
- 3.8 **Profylaktika systému Kredit** sa pre účely tejto zmluvy rozumie služba Táto služba obsahuje poskytovanie preventívnej diagnostiky a údržby systému vrátane programov – SW v dohodnutých termínoch. Služba sa považuje za dodanú obojstranným písomným potvrdením dodania služby na servisnom protokole – Príloha č. 3.
- 3.9 **Náhradný diel** sa pre účely tejto zmluvy rozumie taká časť Systém Kredit, ktorá je samostatne bez celého pôvodne dodaného zariadenia ako Systém Kredit nefunkčná.

ČLÁNOK 4 POVERENÝ OBJEDNÁVATEĽ ČIASTKOVÝCH SERVISNÝCH SLUŽIEB

- 4.1 Povereným objednávateľom jednotlivých čiastkových servisných služieb pre potreby prevádzky kuchyne MO SR podľa tejto zmluvy je Úrad logistiky a služieb Ministerstva obrany Slovenskej republiky (ÚLogS - MO SR).

Adresa sídla: MO SR – ÚLogS, Za kasárňou 65, 83247 Bratislava

Adresa poštová: MO SR – ÚLogS, Kutuzovova 8, 83247 Bratislava

Kontakt:

Objednávku podľa vzoru v Prílohe č. 4 tejto zmluvy na Servisné služby podľa potreby MO SR vyhotoví a zasiela: **Úrad logistiky a služieb MO SR** – zodpovedný je riaditeľ ÚLogS.

Objednávku podpisuje: Riaditeľ Úradu logistiky a služieb, tel.: 0960 320371.

Cenu náhradných dielov z ponuky Poskytovateľa za MO SR odsúhlasuje riaditeľ ÚLogS alebo ním poverená osoba.

Oprávnené osoby objednávateľ'a

Oprávnenie	Meno	Telefón, e-mail
Podpísanie čiastkovej objednávky podľa tejto zmluvy	Riaditeľ ÚLogS - MO SR	tel.: 0960 320371
Preberanie plnenia objednaných služieb a ich akceptácia	Mgr. Večera Ladislav, ÚLogS - MO SR	ladislav.vecera@mod.gov.sk ; tel.: 0960 322191
Odborné vecné rokovanie	Mgr. Večera Ladislav, ÚLogS – MO SR	ladislav.vecera@mod.gov.sk ; tel.: 0960 322191
Vecné rokovanie	Mgr. Večera Ladislav, ÚLogS – MO SR	ladislav.vecera@mod.gov.sk ; tel.: 0960 322191
Rokovanie vo veci tejto zmluvy	Ing. Miloš Hora, ÚIA - MO SR	horam@mod.gov.sk ; tel.: 0960 317664

4.2 Zoznam oprávnených osôb Poskytovateľa

Adresa

Podľa článku 1, bod 1.2 tejto zmluvy.

Zákaznícka linka a služba **Hot - Line** bude v prevádzke v pracovné dni od 7.00 do 15.30 hod. na telefónnom čísle:

+421 255 567 949, E-mail: hotline@anete.com

Mimo uvedenú dobu je potom zaistená zákaznícka podpora na mobilnom čísle* (presmerované na mobil servisného technika držiaceho pohotovosť):

+420 604 291 217

*nadštandardná platená služba

Aktiváciu služby **HelpDesk** vykonáva poverený pracovník objednávateľ'a telefonicky na zákazníckej linke služby Hot - Line.

Písomné objednávky povereného Objednávateľ'a na poskytnutie servisných služieb (Príloha č. 4 – vzor objednávky) budú preberané v pracovné dni od 8.00 hod. do 15.30 hod. Faxové číslo pre písomnú špecifikáciu závady je:

+421 255 410 937 (+420 548 422 830) ,

E-mail: anete@anete.sk; sekretariat@anete.com

Oprávnené osoby Poskytovateľa

Oprávnenie	Meno	Telefón, e-mail
Rokovanie vo veci zmluvy	Ing. Zoltán Galgóc	galgoc@anete.com
Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie	Bc. Dušan Šerfel	+421 910 603 187 Dusan.Serfel@anete.sk
Odovzdanie a akceptácia čiastkového plnenia	p. Roman Klečka	+ 421 907 736 406 Roman.Klecka@anete.sk
Vecné rokovanie – analytik konzultant	Ing. Jozef Kurica	Jozef.Kurica@anete.com
Vecné rokovanie – technický špecialista	Ing. Jan Nečas	Jan.Necas@anete.cz

- 4.3 **Za riešenie reklamácií servisných služieb sú zodpovední:**
Za objednávateľa: Riaditeľ Úradu logistiky a služieb – Ministerstva obrany, tel.0960/320371,
- za poskytovateľa: Bc. Dušan Šerfel, tel. +421910603187 dusan.serfel@anete.sk

ČLÁNOK 5 SLUŽBY, PODMIENKY A ICH TERMÍNY PLNENIA

- Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi servisné služby špecifikované v tejto zmluve a jej Prílohe č. 2, na stravovacom systéme Kredit špecifikovanom v Prílohe č. 1.
- 5.1 Servisnými službami na Systém Kredit sú: Údržba a aktualizácie, odstraňovanie chýb, profylaktika, demontáž chybných náhradných dielov, dodávka a montáž nových náhradných dielov, nastavenia, odskúšanie systému Kredit po servisnej službe na nich a podobné činnosti vedúce k vykonaniu objednanej servisnej služby.
- 5.2 Servisné služby budú identifikované Poskytovateľom po prijatí čiastkových Objednávok na poskytnutie špecifikovaných servisných služieb a dodávok tovarov – náhradných dielov Povereným objednávateľom.
- 5.3 Za začiatok poskytnutia služby sa považuje prijatie Objednávky Poskytovateľom vo forme e-mail notifikácie z helpdeskového systému objednávateľa, a to najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní od zaslania (registrácie) objednávky Objednávateľom. Forma prijatia Objednávky Poskytovateľom je notifikačný E – mail (správa o prijatí E-mail notifikácie), ktorý informuje Objednávateľa o zaregistrovaní jeho Objednávky, následne do 2 prac. dní od prijatia požiadavky je poskytovateľ povinný telefonicky kontaktovať objednávateľa a dohodnúť termín dodania objednanej služby. Možné termíny dodania služieb podľa naliehavosti sú uvedené v špecifikácii služieb a cenníku v Prílohe č. 2 tejto zmluvy. Dohodnutý a poskytovateľom potvrdený termín (e-mail) sa považuje za záväzný termín dodania objednanej služby.
- 5.4 V prípade objednávky povereného Objednávateľa vykonať **diagnostiku poruchy** systému Kredit Poskytovateľom, táto bude vykonaná najneskôr do 5 pracovných dní od akceptácie požiadavky objednávateľom a to v priestore objednávateľa. Vo výnimočných prípadoch a so súhlasom objednávateľa sa diagnostika vykoná v priestoroch Poskytovateľa a to najmä v prípade, kedy nie je možné diagnostikovať poruchu v priestoroch objednávateľa. V takomto prípade nesmú priestory Objednávateľa opustiť žiadne pamäťové nosiče, alebo pamäťové zariadenia.
- 5.5 Dodanie servisnej služby (tovary a služby) na systéme Kredit sa považuje za prevzaté schválením - podpisom poverenej osoby Objednávateľa uvedenej v príslušnej Objednávke a podpisom odovzdávajúcej osoby Poskytovateľa na písomných dokladoch, ktoré vystaví Poskytovateľ. Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť doklady na schválenie Poverenému objednávateľovi:
- **Správa (Aktivity Report)** v servisnom protokole o vykonaní servisnej služby (údržba, oprava, profylaktika, diagnostika a pod.) vzor je v Prílohe č. 3 k tejto zmluve
 - **Dodací doklad** v servisnom protokole o dodaní a prevzatí tovarov a služieb (náhradné diely a ich demontáž, inštalácia a nastavenia) vzor je v Prílohe č. 3 k tejto zmluve.

ČLÁNOK 6 UPLATNENIE OBJEDNÁVKY – OBJEDNANIE SERVISNEJSLUŽBY

- 6.1 Objednanie servisnej služby podľa špecifikácií a cien v Prílohe č. 2 vykoná Poverený objednávateľ za MO SR podľa článku 3 *Poverený objednávateľ čiastkových servisných služieb* tejto zmluvy.
- 6.2 Poverený Objednávateľ uplatní Objednávku - objedná servisné služby systému Kredit podľa Prílohy č. 2 k tejto zmluve s podpisom oprávnenej osoby, podľa vzoru v Prílohe

- č. 4 tejto zmluvy, ktorú zašle skenovanú e-mailom od ÚLogS – MO SR ladislav.vecera@mod.gov.sk a následne poštou Poskytovateľovi na e-mailovú adresu poskytovateľa helpdesk@anete.com. Uplatnená čiastková Objednávka podľa tejto zmluvy bude súčasťou tejto zmluvy – jej prílohou.
- 6.3 Objednávateľ sa zaväzuje pre zachovanie kontinuity údržby systému a z dôvodov ďalšieho nezvyšovania nákladov pri prevádzke systému objednať minimálne 1x za 12 mesiacov upgrade systému a 1x za 12 mesiacov profylaktiku systému a to aj v situácii, kedy to nebude vyžadované z dôvodu legislatívnych, či podobných úprav.
- 6.4 Oprávnený Objednávateľ je povinný objednať služby s nasledujúcimi údajmi:
- Číslo objednávky objednávateľa v tvare:
zmluva č. 2012 / 886, Objednávka č. 1 postupne až x.
 - Typ alebo model (p/n) zariadenia či programového modulu systému Kredit, ktorého sa objednávaná servisná služba týka.
 - Sériové číslo (SN) bližšie určenie zariadenia alebo časti systému Kredit
 - Podrobný a presný popis/Identifikáciu poruchy
 - Identifikácia služby – (podľa prílohy č. 2 k tejto zmluve napr. „Profylaktika systému Kredit – v ceneEUR s DPH / 1 hod. “)
 - Kontaktné údaje na povereného Objednávateľa.
 - Kontaktnú osobu (servisný technik objednávateľa), priezvisko a meno osoby, ktorá protokolárne potvrdí prevzatie objednaného plnenia Poskytovateľom.
 - Požiadavka na diagnostiku áno/nie
 - Požadovaný náhradný diel (v prípade diagnostiky vlastnými servisnými technikmi objednávateľa)
- 6.5 Za správnosť a úplnosť údajov v objednávke zodpovedá poverený Objednávateľ služby, ktorým je ÚLogS – MO SR.
- 6.6 Poskytovateľ je povinný poverenému Objednávateľovi zaslať ponuku náhradných dielov v prípade ich potreby na Objednanú servisnú službu podľa bodu 5.3.

ČLÁNOK 7 CENA ZA SERVISNÉ SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1 Ceny servisných služieb sú stanovené dohodou v súlade so zákonom čl. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Maximálna cena za predmet plnenia je podľa tejto zmluvy stanovená na
- 11.990,- EUR vrátane 20% DPH**
- (Slovom: jedenásťtisíc deväťstodeväťdesiat a 00/100 EUR vrátane 20% DPH).
- 7.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ceny za vykonanie jednotlivých servisných služieb podľa tejto servisnej zmluvy sú v závislosti od druhu poskytnutej služby a jej naliehavosti uvedené v Prílohe č.2. k tejto zmluve.
- 7.3 V prílohe č. 2 k tejto zmluve sú uvedené jednotkové ceny za jednu hodinu, t.j. 60 minút (ďalej len „**hodinová sadzba**“), minimálna fakturovaná jednotka je 15 min (1/4 hodina).
- 7.4 V prípade doručenia náhradných dielov kuriérskou službou je poskytovateľ oprávnený fakturovať dopravné náklady podľa skutočných nákladov fakturovaných kuriérom najviac však vo výške 4,7 EUR s DPH (slovom štyri a 70/100 EUR s DPH). Takéto dopravné náklady sa zaväzuje Poskytovateľ zdokumentovať faktúrou od subposkytovateľa dopravných služieb priložením k faktúre poskytovateľa.
- 7.5 Cena za náhradné diely (n.d.) bude predmetom samostatnej dohody medzi Povereným Objednávateľom (článok 3 tejto zmluvy) a Poskytovateľom k Objednávke na servisnú službu. V prípade dohody o cene, Poverený objednávateľ písomne odsúhlasí cenu n.d. ponúknutú Poskytovateľom objednaním podľa tejto zmluvy.

- 7.6 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu riadne a včas vykonaných a protokolárne prevzatých servisných služieb a dodaných náhradných dielov podľa Objednávky, vrátane príslušnej DPH mesačne, a to vždy za predchádzajúci mesiac. Faktúru je povinný vystaviť najneskôr do 10 pracovných dní nasledujúceho mesiaca a doručiť ju Objednávateľovi (UIA - MO SR).
- 7.7 Faktúra – daňový doklad musí obsahovať okrem presného rozpisu vykonaných jednotlivých servisných služieb a dodaných n.d. a ich cien v jednotkovej hodnote a celkovej cene ako násobkom skutočne dodaného a preberajúcim pracovníkom povereného Objednávateľa odsúhlaseného množstva služieb (počet hodín služieb) a dodaných náhradných dielov podľa tejto zmluvy aj všetky náležitosti stanovené v platnom zákone o dani z pridanej hodnoty, príp. iných právnych predpisoch stanovujúcich náležitosti daňového dokladu. Ak faktúra nebude obsahovať stanovené náležitosti alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je objednávatel' oprávnený vrátiť ju v lehote jej splatnosti.
- 7.8 Za bezchybnú faktúru sa považuje faktúra Poskytovateľa, ktorá obsahuje:
- označenie faktúry a jej číslo
 - názov a sídlo Objednávateľa a Poskytovateľa
 - deň vystavenia a deň jej odoslania
 - názov banky a číslo účtu, na ktorý má byť platba realizovaná
 - špecifikáciu predmetu fakturácie
 - ceny za jednotlivé položky bez DPH
 - náležitosti DPH
 - celkovú cenu za splnenú časť predmetu zmluvy
 - prílohy, ktoré potvrdzujú čiastkové objednanie (kópia čiastkovej objednávky), vykonanie a prevzatie fakturovaných služieb a dodávok tovarov (n.d.) v objednanom množstve a špecifikácii zaznamenané v Servisných protokoloch a preberacích dokladoch podľa tejto zmluvy.
- 7.9 Objednávateľ sa zaväzuje vykonať úhradu bezchybných faktúr prevodom na účet Poskytovateľa v lehote splatnosti do 30 dní odo dňa ich prijatia. Pre tento účel sa za deň úhrady považuje dátum odpisu fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa na účet Poskytovateľa.
- 7.10 Objednávateľ je oprávnený vrátiť Poskytovateľovi bez zaplatenia faktúru počas doby jej splatnosti, ktorá neobsahuje všetky náležitosti podľa bodu 7.8. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť doba jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry. Objednávateľ uvedie dôvody vrátenia takejto faktúry.
- 7.11 V prípade, že objednávatel' faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, lehota splatnosti sa nezastaví ani nepreruší, a pokiaľ objednávatel' faktúru nezaplatí v pôvodnej lehote splatnosti, je v omeškaní.

ČLÁNOK 8 DOBA PLNENIA, MIESTO PLNENIA

- 8.1 Poskytovateľ bude servisné služby poskytovať prevažne v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 16.00 hod. podľa termínov uvedených v článku 5 tejto zmluvy.
- 8.2 Miestom plnenia servisných služieb sú priestory kuchyne a výdajní stravy Objednávateľa: Bratislava.

ČLÁNOK 9 VLASTNÍCKE PRÁVO K NÁHRADNÝM DIELOM

- 9.1 Pri výmene náhradných dielov bezodplatne (počas záručnej doby) nadobúda objednávatel' vlastnícke právo k týmto náhradným dielom dňom ich dodania. Vadné náhradné diela sa stávajú majetkom poskytovateľa.

-
- 9.2 Pri dodávke náhradných dielov za odplatu pri mimozáručnom servise nadobúda objednávateľ vlastnícke právo k náhradným dielom až úplným zaplatením dohodnutej kúpnej ceny.
- 9.3 V prípade poruchy pevného disku v záručnej dobe, ktorú nie je možné odstrániť Poskytovateľom v priestoroch Ozbrojených síl SR, môže byť poškodený HDD (harddisc / pevný disk) odovzdaný Poskytovateľovi len v prípade, ak je možné jednoznačne preukázať, že boli z neho vymazané všetky uchované utajované údaje. Za takéto zničenie údajov sa považuje napríklad preformátovanie disku nulovým formátom. V prípade, že nie je možné túto skutočnosť jednoznačne preukázať musí byť pamäťové médium komisionálne zničené v priestoroch Ozbrojených síl SR za prítomnosti zástupcu Poskytovateľa. Ostatné časti poškodeného HDD ostávajú vo vlastníctve Objednávateľa.

ČLÁNOK 10 POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA A OBJEDNÁVATEĽA

- 10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať všetky obchodné tajomstvá a citlivé informácie ak boli označené ako citlivé, ktoré sa v priebehu plnenia Zmluvy dozvie o Objednávateľovi tak, aby sa o nich nedozvedeli tretie osoby.
- 10.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pri odstraňovaní nedostatkov postupovať časovo účelne s vynaložením potrebnej odbornej starostlivosti podľa postupov schválených výrobcom zariadení. Poskytovateľ je povinný plniť predmet tejto zmluvy prostredníctvom riadne zaučených, pravidelne školených a na túto činnosť odborne zdatných pracovníkov.
- 10.3 Poskytovateľ je povinný nastúpiť na výkon servisných služieb v dohodnutých termínoch a zasiahnuť zodpovedajúcim spôsobom (fyzický zásah, diagnostika a pod) v zmysle ustanovení tejto zmluvy. Objednávateľ je povinný poskytovateľovi v dohodnutých termínoch umožniť prístup do objektu.
- 10.4 Poskytovateľ je povinný po každom výkone dohodnutých servisných služieb vystaviť Objednávateľovi záznam o vykonaní opravy (servisný protokol Príloha č. 3), na ktorom bude uvedený popis a rozsah vykonaných prác, čas nahlásenia požiadavky, nástupu na odstránenie a odstránenie poruchy ako i použitý materiál a príp. nedostatok súčinnosti zo strany objednávateľa posúvajúci termíny zaväzujúce poskytovateľa. Záznam o vykonaní opravy musí byť odsúhlasený zástupcom objednávateľa a podpísaný zástupcami obidvoch zmluvných strán, pričom jeden originál si nechá objednávateľ a jeden poskytovateľ.
- 10.5 Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky typy nosičov dát (napr. pevné disky, pamäťové média a pod.) zostanú výlučne v priestoroch objednávateľa. Pokiaľ vznikne objednávka na poskytnutie služby v priestoroch poskytovateľa, budú nosiče dát zo zariadenia vybrané servisným technikom poskytovateľa za prítomnosti kontaktnej osoby objednávateľa, ktorej budú tieto nosiče dát aj odovzdané. V prípade, že zariadenie obsahuje nosič dát, ktorý sa nedá zo zariadenia vybrať, vykoná poskytovateľ opravu výlučne v priestoroch objednávateľa. Za rekonštrukciu stratených alebo pozmenených súborov, dát alebo programov, ako aj za bezpečnosť autorizovaných, dôverných a utajovaných informácií zodpovedá Objednávateľ.
- 10.6 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi pre riadne plnenie podľa tejto Zmluvy súčinnosť, ktorú je možné od neho rozumne požadovať a to najmä bezprekážkový a bezpečný prístup formou vstupných kariet pre jednotlivých technikov poskytovateľa ako aj motorových vozidiel, podľa uvedeného zoznamu technických pracovníkov, ako i vstup servisných vozidiel, ktoré vopred nahlási Poskytovateľ zástupcovi oprávneného Objednávateľa, aby na strane poskytovateľa nevznikli prestoje. Dodržanie termínov je závislé od riadnej a včasnej súčinnosti objednávateľa, dohodnutej v tejto Zmluve. Po dobu omeškania objednávateľa s poskytnutím súčinnosti nie je poskytovateľ v omeškaní s plnením záväzku a termíny sa primerane posúvajú.

-
- 10.7 Objednávateľ v zastúpení povereným objednávateľom sa zaväzuje umožniť podľa svojich možností a súčinnosti s podpornými útvarmi objednávateľa Poskytovateľovi diaľkový prístup k programom na vykonávanie ich údržby a servisu.

ČLÁNOK 11 ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY, ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 11.1 Poskytovateľ zodpovedá iba za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho nedbanlivosti alebo neodborného postupu. Ak je to možné a účelné, môže takto spôsobenú škodu na zariadení odstrániť uvedením zariadenia do pôvodného stavu na vlastné náklady. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné poškodenie alebo stratu dát uložených na pamäťových médiách, je však povinný na takéto riziko upozorniť objednávateľa pred servisným zásahom. Povinnosť zálohovať dáta je na strane objednávateľa.
- 11.2 Poskytovateľ poskytuje záruku na servisné služby v dĺžke **12 mesiacov** od ich realizácie prevzatím Objednávateľom. Počas tejto doby bezplatne odstráni všetky vady svojho plnenia.
- 11.3 Záručná doba na každý náhradný diel dodaný podľa tejto Zmluvy je definovaná záručnými podmienkami výrobcov, minimálne však v dĺžke **24 mesiacov**, alebo dosiahnutia životnosti odo dňa podpisania montážneho listu, s tým, že v tejto dobe bude náhradný diel spôsobilý na použitie na účel zodpovedajúci jeho určeniu. Záručná doba začína plynúť pre každý náhradný diel dňom podpisu montážneho listu na príslušný náhradný diel.
- 11.4 Záruka sa nevzťahuje na poruchy, ktoré vzniknú vinou nesprávneho, alebo nešetrného používania, neoprávneného, alebo neodborného zásahu do zariadenia alebo jeho súčasti, alebo vplyvom prírodného živlu.
- 11.5 Uplatnená a akceptovaná reklamácia Objednávateľa počas záručnej doby bude Poskytovateľom vyriešená najneskôr do 14 dní od uplatnenia akceptovanej reklamácie.

ČLÁNOK 12 ZMLUVNÉ POKUTY

- 12.1 Ak Poskytovateľ nedodrží lehoty plnenia dodávok podľa tejto Zmluvy, uhradí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny nesplneného predmetu tejto Zmluvy – objednanej služby či tovaru za každý deň omeškania.
- 12.2 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúr uhradí tento Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z neuhradenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
- 12.3 V prípade, že Poskytovateľ nevybaví uplatnenú reklamáciu v dobe stanovenej touto zmluvou, zaplatí Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 16,60 EUR za každý deň omeškania.
- 12.4 V prípade neoprávnenej reklamácie uplatňovanej zo strany Objednávateľa uhradí Objednávateľ Poskytovateľovi náklady účelne a preukázateľne vynaložené na riešenie neoprávnenej reklamácie.
- 12.5 Zmluvné pokuty a sankcie dohodnuté touto Zmluvou hradí povinná strana nezávisle na tom, či a v akej výške vznikne druhej strane škoda. Základom pre výpočet pokuty sú ceny s DPH.
- 12.6 Dohodnuté zmluvné pokuty a sankcie uhradí povinná strana strane oprávnenej do 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

ČLÁNOK 13 DOBA PLATNOSTI ZMLUVY

- 13.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu **24 mesiacov** od účinnosti tejto zmluvy.
- 13.2 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.

-
- 13.3 Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.
- 13.4 Zmluvné strany súhlasia so zverejnením úplného znenia tejto zmluvy vrátane jej príloh, bez vynechania ktorejkoľvek časti jej textu v Centrálnom registri zmlúv, Úrade vlády Slovenskej republiky a Ministerstva obrany Slovenskej republiky na Internetе – príslušnej webovej stránke (www.crz.gov.sk a www.mosr.sk alebo www.mod.gov.sk)
- 13.5 Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán.
- 13.6 Zmluvu je možné ukončiť výpoveďou. Výpoveď musí mať písomnú formu, výpovedná lehota je trojmesačná a začne plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej strane doručená.
- 13.7 Ukončenie Zmluvy nemá za následok ukončenie platnosti dovtedy prijatých objednávok na servisnú službu, ktoré boli prijaté a potvrdené poskytovateľom.

ČLÁNOK 14 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú:
- Príloha č. 1 Zoznam komponentov systému Kredit.
 - Príloha č. 2 Špecifikácia služieb a Cenník služieb.
 - Príloha č. 3 Vzor preberacieho dokladu „Servisný protokol“.
 - Príloha č. 4 Vzor čiastkovej objednávky.
 - Príloha č. 5 Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa.
- 14.2 Poskytovateľ ani objednávateľ nenesú zodpovednosť v prípade vis major. V týchto prípadoch sa poskytovateľ a objednávateľ dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov. Nepovažuje sa za porušenie tejto zmluvy, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán nemôže plniť svoje zmluvné povinnosti z dôvodu prekážky, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napr. vojna, celoštátny štrajk, zemetrasenie, záplava, požiare, teroristický útok, atď.). Pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak, zmluvne dohodnuté termíny sa predlžujú o dobu trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť/vis major. Ak doba ich trvania presahuje 30 dní, ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená písomne odstúpiť od tejto zmluvy bez akýchkoľvek negatívnych právnych dôsledkov pre odstupujúcu zmluvnú stranu. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť, alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť, že poruší svoju povinnosť zo zmluvného vzťahu, je povinná oznámiť písomne druhej zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá bráni, alebo bude brániť v plnení povinnosti, o jej dôsledkoch a predpokladanom trvaní. Správa sa musí podať bez zbytočného odkladu po tom, čo sa povinná zmluvná strana o prekážke dozvedela, alebo pri náležitej starostlivosti mohla dozvedieť. Škody vyplývajúce z neskorého oznámenia o hrozbe alebo vzniku vis major bude niesť zmluvná strana zodpovedná za takéto neskoré oznámenie.
- 14.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v zmysle zákona 215/2004 Z.z. o ochrane utajovaných skutočností a s ním súvisiacimi zákonmi a predpismi zabezpečiť, aby jeho pracovníci zachovali mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa objednávateľa, organizácie prevádzky a iných činností objednávateľa, o ktorých sa počas plnenia tejto zmluvy dozvedeli ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva. Nadobudnuté informácie zmluvné strany nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení platnosti tejto zmluvy. Poskytovateľ v tejto súvislosti upozorní svojich pracovníkov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné dôsledky vyplývajúce z porušenia tohto bodu zmluvy.

-
- 14.4 V zmysle právnej úpravy obchodného zákonníka sa obe strany zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva, a že nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení účinnosti tejto zmluvy. Porušením alebo ohrozením obchodného tajomstva nie je sprístupnenie informácie podľa § 10 ods. 2 písm. c) zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov, ani zverejnenie zmluvy podľa § 5a citovaného zákona.
- 14.5 Poskytovateľ môže práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy previesť na tretí subjekt výlučne s predchádzajúcim písomným súhlasom objednávateľa.
- 13.6 Táto zmluva môže byť menená alebo doplňovaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma zmluvnými stranami.
- 14.7 V prípade, že sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy stane neplatným, neznamená to, že celá Zmluva stráca platnosť. V takomto prípade sa zmluvné strany dohodli, že nájdu formulácie a znenie čo najviac podobné pôvodnému zámeru a nahradia ich tak, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve zmluvné strany.
- 14.8 Pre zmluvný vzťah neupravený touto zmluvou platia ustanovenia VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK ANETE SR, spol. s r.o. uvedených v Prílohe č. 5.
- 14.9 Zmluva je vyhotovená v 3 (troch) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých 2 (dva) dostane Objednávateľ a 1 (jeden) Poskytovateľ.
- 14.10 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

.....
Ing. Zoltán Galgóc
konateľ

.....
Ing. Miroslav Petrovič,
riaditeľ

Rozsah systému Kredit podľa komponentov

SOFTWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	SW modul	Počet licencií
Hlavná jedáleň MO SR		Správa systému Kredit	1
Hlavná jedáleň MO SR		SW Pokladňa –predaj kariet a príjem záloh na stravovanie	1
Hlavná jedáleň MO SR ; DK		Prezentačné miesto (PM + OS)	3
Hlavná jedáleň MO SR		SW objednávanie a výdaj	1
Hlavná jedáleň MO SR		SW modul čtečky - obsluha snímačov	1
Hlavná jedáleň MO SR		Burza straveniek	1
Hlavná jedáleň MO SR		webKredit – Internet/Intranet	1
Hlavná jedáleň MO SR		Skladové hospodárstvo a normovanie	2 + 2
Hlavná jedáleň MO SR		SW modul pre podporu kamery	1
HARDWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	HW komponent	Počet kusov
Hlavná jedáleň MO SR		Server systému (PC, OS, UPS, Monitor ...)	1
Hlavná jedáleň MO SR Jedáleň DK		PM – info kiosk (PC,OS,BK snímač Hitag 2, TS monitor	3
Hlavná jedáleň MO SR		Kancelária vedúceho (PC, UPC, tlačiareň, BK snímač Hitag 2, modem WELL)	1
Hlavná jedáleň MO SR		Pokladňa pre príjem záloh a výdaj kariet (PC,UPS,BK snímač Hitag 2, banková tlačiareň)	1
Hlavná jedáleň MO SR Jedáleň DK		Týždenný obj. terminál(Hitag2,SKBD)	1
Hlavná jedáleň MO SR Jedáleň DK		Objednávaci terminál (Hitag2)	5
Hlavná jedáleň MO SR Jedáleň DK		Výdajový terminál + Displej s počtom porcií (Hitag2)	6
Hlavná jedáleň MO SR		www server (PC, UPC, monitor)	1

Špecifikácia možných poskytovaných služieb

1. **HotLine.** Služba HOT – LINE je okamžitá poradenská činnosť, poskytovaná 8,5 hodín denne prostredníctvom telefónneho spojenia, a to na základe telefonickej alebo E-mailovej (prípadne ich kombináciou) požiadavky objednávateľa.
2. **Help – Desk.** Pomocou tohto nástroja môže objednávateľ zadávať požiadavky E-mailom priamo do vnútorného informačného systému Poskytovateľa. Po zadaní požiadavky bude Objednávateľ neustále informovaný o stave požiadavky Objednávateľa, prípadne bude Objednávateľ požiadaný o ďalšie podrobnosti.
3. **Aktualizácia programového vybavenia.** Služba obsahuje poskytovanie nových verzií SW Kredit a ich modulov s možnosťou Poskytovateľa poskytnúť novú verziu SW minimálne 1x za rok (obyčajne až 3x za rok) bežným upgradom – aktualizáciou Poskytovateľa – majiteľa práv k programu – SW Kredit vrátane ich modulov používaných v systéme Kredit podľa prílohy č.1 k tejto zmluve. Aktualizácia systému bude vykonávaná na základe objednávky vystavenej objednávateľom podľa článku 6.3 a podmienok tejto zmluvy.
4. **Legislatívny servis.** Služba obsahuje poskytovanie nových verzií SW s možnosťou Poskytovateľa poskytnúť novú verziu SW Kredit vrátane modulov s legislatívnou aktualizáciou - upgradom tj. upgradom SW vždy, keď je zmena vynútená zmenou legislatívy, ktorá sa Objednávateľom používaných programu – SW vrátane modulov pre systéme Kredit podľa prílohy č. 1 k tejto zmluve týka. Aktualizácia systému bude vykonávaná na základe objednávky vystavenej objednávateľom podľa článku 6.3 a podmienok tejto zmluvy.
5. **Školenia pre Objednávateľa.** Školenie obsahuje zaškolenie určených osôb Poskytovateľom do problematiky aktuálneho stavu HW a SW systému Kredit pre jedného (1) pracovníka alebo skupiny do päť (5) pracovníkov Objednávateľa počas jedného školiaceho dňa t.j 8 vyučovacích hodín po 45 minútach vrátane praktického vyskúšanie. Súčasťou služby školenia je dodanie školiaceho materiálu písomne s návodom na použitie systému Kredit pre každého účastníka školenia.
6. **Servisné výkony na systéme Kredit** objednávané Objednávateľom sú servisom v mieste plnenia alebo diaľkovo pri odstraňovaní chýb a havárií - Servisné zásahy ako opravy, vykonanie reinstalácie, užívateľské úpravy, úpravy výstupov, odborné konzultácie.
 - 6.1 **Servis v mieste plnenia** – Služba poskytovaná na základe objednávky so začatím prác v prípade menej závažných porúch:
 - **do 5 pracovných dní** od objednania podľa tejto zmluvy.
 - 6.2 **Expresný servis v mieste plnenia** - Služba poskytovaná na základe objednávky so začatím prác v prípade závažných porúch, ktoré bránia v prevádzke systému so začatím prác:
 - **do 2 pracovných dní** alebo
 - **do 24 hodín** alebo
 - **do 8 hodín**od objednania podľa tejto zmluvy.
 - 6.3 **Dial'ková štandardná údržba programov - SW** je služba poskytovaná prostredníctvom internetového alebo modemového spojenia so začatím prác:

-
- do 5 pracovných dní od objednania podľa tejto zmluvy.
- 6.4 **Diaľková expresná údržba SW a dát** je služba poskytovaná prostredníctvom internetového alebo modemového spojenia so začatím prác:
- do 4 hodín od objednania podľa tejto zmluvy.

7. **Profylaktická prehliadka:**

Táto služba obsahuje poskytovanie preventívnej diagnostiky a údržby systému vrátane programov – SW v dohodnutých termínoch. Služba obsahuje tieto činnosti dohodnuté zmluvnými stranami -

A. Počítač (HW, OS):

- 1) Vyčistenie vnútorného priestoru stanice, kontrola vnútornej kabeláže.
- 2) Kontrola kabeláže vonkajšej.
- 3) Kontrola chýb v prehliadači udalostí (dátový server).
- 4) Kontrola nastavenia a užívateľov OS.
- 5) Kontrola zabezpečenia OS.
- 6) Kontrola HDD a defragmentácia súborov.
- 7) Kontrola automatickej údržby OS.
- 8) Kontrola uloženia ovládačov v adresári Install.
- 9) Kontrola časovej synchronizácie s dátovým serverom.

B. UPS – záložný zdroj:

- 1) Kontrola kabeláže vonkajšej.
- 2) Kontrola nastavenia, komunikácie s PC a udalostí.
- 3) Test záložného zdroja a stavu batérií.

C. Kabeláž a snímače:

- 1) Kontrola vonkajšieho stavu kabeláže.

D. Dátový server a dáta:

- 1) Kontrola dátového SQL stroja a databáz systému (nastavenia, aktuálnosť SPatd.).
- 2) Kontrola užívateľov SQL.
- 3) Kontrola dát.
- 4) Kontrola nastavenia a prevedenie plánu údržby (poprípade ručný shrink).
- 5) Kontrola nastavenia expirácií (poprípade ručné premazanie tabuliek).
- 6) Kontrola ZRD.
- 7) Kontrola replikácií systému.
- 8) Kontrola časovej synchronizácie s časovým serverom.

E. Aplikácie:

- 1) Kontrola automatického mazania logov (poprípade premazanie).
- 2) Kontrola verzií aplikácií a uloženie v adresári Install na dátových serveroch.

F. Diaľková správa:

- 1) Kontrola diaľkovej správy pre jednotlivé počítače v rámci systému objednávateľa (pracovná plocha, adresáre).
- 2) Kontrola prístupu z firmy (pracovná plocha, adresáre).

G. Dokumentácia a zálohy:

- 1) Aktualizácia a doplnenie dokumentácie o zákazke.
- 2) Záloha dát a export packages.

Profylaktické prehliadky sa vzťahujú iba na zariadenia a SW dodávaný poskytovateľom (viď príloha č.1).

8. **Zapožičanie zariadení – HW počas opravy** – poskytovateľ zapožičia objednávateľovi na dobu opravy počítač (PC) alebo iný HW diel - platí len pre snímacie zariadenia.
9. **Cenník platených služieb.** Cenník, na základe nepretržitej servisnej zmluvy s Objednávateľom od dodania systému Kredit Objednávateľovi je uvedený v tabuľke nižšie tejto prílohy č. 2 k tejto zmluve 2012/886 a slúži na objednávanie služieb podľa ustanovení tejto zmluvy.

Ploška č.	NÁZOV služby podľa špecifikácie tejto prílohy (vyššie)	Množ. Jedn.	Množstvo	CENA / MJ BEZ DPH v EUR	CENA / MJ s 20% DPH v EUR
1.	1. HotLine.	hodina	1,00	25,90	31,08
2.	2. Help – Desk.	hodina	1,00	25,90	31,08
3.	3. Aktualizácia programového vybavenia s podrobnou písomnou správou o vykonanej aktualizácii SW s uvedením rozsahu zmien využiteľných v systéme Kredit (ako príloha k servisnému protokolu).	Akt	1,00	3780,00	4536,00
4.	4. Legislatívny servis s podrobnou písomnou správou o vykonanej legislatívnej aktualizácii (ako príloha k servisnému protokolu)	hodina	1,00	42,50	51,00
5.	5. Školenia pre Objednávateľa.	hodina	1,00	35,90	43,08
6.	6.1 Servis v mieste plnenia štandardný - do 5 dní	hodina	1,00	25,90	31,08
7.	6.2 Servis v mieste plnenia expresný - do 2 pracovných dní	hodina	1,00	32,60	39,12
8.	6.2 Servis v mieste plnenia expresný - do 24 hodín alebo	hodina	1,00	39,20	47,04
9.	6.2 Servis v mieste plnenia expresný - do 8 hodín	hodina	1,00	52,50	63,00
10.	6.3 Diaľková štandardná údržba programov - SW a dát - do 5 dní	hodina	1,00	25,90	31,08
11.	6.4 Diaľková expresná údržba programov - SW a dát - do 4 hodín	hodina	1,00	39,20	47,04
12.	7. Profylaktická prehliadka s podrobnou písomnou správou o vykonanej profylaktike (ako príloha k servisnému protokolu)	1ks / podľa popisu v bode 7, vykonaná najviac 1 krát za 6 mesiacov	1,00	400,00	480,00
13.	8. Zapožičanie zariadení – HW počas opravy - len zariadenia dodané pre systém Kredit Poskytovateľom.	deň	1,00	3,90	4,68

V tabuľke uvedené ceny obsahujú všetky náklady spojené so splnením príslušnej služby.

Najmenšou fakturačnou jednotkou je štvrt' hodiny t.j. 15 minút (u hodinovej sadzby), alebo pol (1/2) dňa (u dennej sadzby).



ANETE SR, spol. s r.o.
Křížna 4092/34,
811 07 Bratislava
e-mail: anete@anete.sk

Tel./Fax: +421 255 410 937

HotLine (7:00 až 15:30):
tel.: +421 255 567 949

Technik:

1
2

Dátum:

.2012

Servisná
zmluva

Áno	č. 2012 / 886
-----	------------------

Druh
služby:

Záručná:

Platená:

Príloha č. 3 k zmluve č. 2012 / 886

PROTOKOL
o vykonaní * servisných
alebo * mimo záručných prác

Prefix:

**Práce vykonané
v prospech:**

Názov organizácie:	Ministerstvo obrany SR
Adresa:	83147 Bratislava, Kutuzovova 8
Zastúpená:	Riaditeľ ÚLaS - MO SR

Práce vykonané na:

Systém / Zariadenie (SN):	
---------------------------	--

Stav systému / zariadenia (požiadavka / reklamácia):

.....

.....

.....

Podrobný popis vykonaných prác:

.....

.....

.....

.....

Predbežné vyúčtovanie:

Použitý materiál a tovar:

Názov (SN)	Cena
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Cena za materiál celkom:	

Vyúčtovanie práce na mieste:

Hodín	Sadzba	Príplatok	Celkom

Vyúčtovanie práce na firme:

Hodín	Sadzba	Príplatok	Celkom

Náklady na dopravu:

Počet km	Sadzba na km	Celkom
Ostatné náklady:		

Cena v € celkom (bez DPH):

Stav systému po zásahu:

.....

.....

Prevzal:

Vystavil:

* Nehodiace sa prečiarknite
Všetky ceny sú uvedené bez DPH

Zmlt

.....
Dátum a podpis

.....
Dátum a podpis

MINISTERSTVO OBRANY SR
Úrad pre investície a akvizície
Č.p.: UIA-638/2012, OITaKT

Výtlačok č.:
Počet listov: 1
Prílohy:

Adresa Poskytovateľa servisu: **ANETE SR, spol. s r.o., Krížna 4092/34, 81107 Bratislava.**

OBJEDNÁVKA podľa zmluvy č. 2012/886, por. č.:

Adresa zástupcu Objednávateľa:

VÚ 1045, ÚLogS – MO SR, Bratislava , Kutuzovova 8, 83247 Bratislava

Na základe zmluvy č. 2012/886 objednávam u VÁS: (zakrúžkujte príslušný druh servisnej činnosti a doplňte potrebné)

- a) servis na odstránenie chyby
- b) servisnú preventívnu prehliadku - profilaktiku
- c) reінštaláciu
- d) iné

.....
zariadenia systému Kredit i príslušenstva - výrobná značka :
typ / model: , výrobné číslo:

Popis problému či chyby pri požadovanej službe (čo možno najpresnejšie):

.....
.....
.....
.....

Požiadavka na termín: (zakrúžkuj príslušný druh služby s termínom)

- a) Do 5 dní
- b) Do 2 dní - 48 hodín
- c) Do 24 hodín
- d) Do 8 hodín
- e) Do 4 hodín (diaľkový servis)

Miesto a presná adresa poskytnutia služby:

.....

ÚLogS – MO SR – poverená kontaktná osoba (zároveň osoba poverená na prevzatie predmetu tejto objednávky po servise):

..... ,
Tel.: Fax:..... E-mail:

V , dňa

Pečiatka a podpis poskytovateľa:

meno a priezvisko oprávneného
SR
zástupcu Poskytovateľa:

Funkcia, titul, meno a priezvisko
oprávneného zástupcu objednávateľa:
.....riaditeľ ÚLogS- MO

dátum doručenia:

Podpis a pečiatka

Príloha č.5 - VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY ANETE SR, spol. s r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „*podmienky*“) sú neoddeliteľnou súčasťou všetkých servisných zmlúv a zmlúv o servise a aktualizácii programového vybavenia (ďalej len *zmluvy*“), uzatvorených medzi spoločnosťou ANETE SR, spol. s r.o. (ďalej len „*poskytovateľ*“) a jej zmluvným partnerom (ďalej len „*objednávateľ*“), a sú rozhodujúce pre poskytovanie služieb zo strany poskytovateľa, pokiaľ nie je zmluvnými stranami v písomnej forme zjednané inak.

1.2 Akékoľvek zmeny a dodatky týchto podmienok vyžadujú pre svoje účinnosti písomnú formu.

2. Predmet plnenia

2.1 Predmetom plnenia poskytovateľa je poskytovanie služieb pre objednávateľa spočívajúcich v technickej podpore a servise, ktorými sa zaisťuje bezproblémový chod systému a jeho užívanie objednávateľom.

2.2 Služby, ktoré poskytovateľ poskytuje na základe požiadaviek objednávateľa:

a. služba HOT-LINE

Služba HOT – LINE je okamžitá poradenská činnosť, poskytovaná 24 hodín prostredníctvom telefónneho spojenia, a to na základe telefonической požiadavky objednávateľa.

b. dialková údržba softwaru a dát, expresná údržba softwaru a dát

Služba poskytovaná prostredníctvom internetového alebo modemového spojenia. Práca bude poskytovateľom zahájená do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky na službu do 4 hodín od nahlásenia problému poskytovateľovi formou písomného, faxového oznámenia. Objednávateľ je povinný umožniť poskytovateľovi vzdialenú správu a prístup k potrebným prostriedkom.

c. servis v mieste plnenia, expresný servis v mieste plnenia

Služba poskytovaná poskytovateľom na základe písomnej požiadavky objednávateľa. Poskytovateľ je povinný zahájiť servisné práce v prípade menej závažných porúch do 5 pracovných dní a u expresnej požiadavky v prípade poruchy alebo závažnej prevádzkovej poruchy podľa voľby objednávateľa do 2 pracovných dní, 24 hodín alebo 8 hodín od nahlásenia problému poskytovateľovi. Podmienkou poskytnutia servisného zásahu v dohodnutej lehote je to, že objednávateľ zaistí počas celej tejto doby prístup k systému a ďalej zaistiť osobu, ktorá servisnému technikovi dostatočne presne záradu špecifikuje. Pokiaľ sa poskytovateľovi podarí zaistiť elimináciu takejto závažnej poruchy iným spôsobom (napr. prostredníctvom dialkového pripojenia), je povinnosť vo výjazdu do miesta plnenia oprotenej.

d. pravidelná profylaktická prehliadka

Táto služba spočíva v preventívnej diagnostike a údržbe systému, ktoré budú zahrňovať činnosti dohodnuté zmluvnými stranami. Profylaktické prehliadky budú poskytované iba na zariadenie a SW dodaných poskytovateľom. Termín profylaktickej prehliadky sa zjedná telefonicky dopredu.

e. aktualizácia programového vybavenia

Služba spočívajúca v poskytovaní nových verzií SW s povinnosťou poskytnúť novú verziu SW minimálne 1x za rok bežným upgradom (obvyčajne až 3x za rok) a maximálne 6x v roku legislatívnym upgradom tj. upgradom, ktorý je vynútený zmenou legislatívy. V prípade legislatívneho upgradom poskytovateľ dodá upravený SW maximálne do 8 týždňov od platného schválenia príslušného zákona, ktorého zmena sa dodaného SW týka. Túto službu poskytovateľ neposkytuje, pokiaľ bol SW vyradený z vývojového programu poskytovateľ. V takomto prípade povinnosť poskytovateľ poskytovať túto službu zaniká doručením písomného oznámenia poskytovateľa objednávateľovi.

f. zapožička HW počas doby opravy

Poskytovateľ zapožičia objednávateľovi na dobu opravy PC alebo iný HW diel. Platí len pre zariadenia dodané poskytovateľom.

2.3 Objednávateľ je povinný vytvoriť poskytovateľovi pre poskytovanie služieb všetky nevyhnutné predpoklady na svojej strane.

3. Cena

3.1 Cena služieb je uvedená v zmluve. K cene služieb bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty, ktorá bude účtovaná v súlade s právnymi predpismi, platnými v deň vystavenia daňového dokladu. V cene služieb nie sú zahrnuté náklady na dopravu a práce prevádzkané nad rámec dohodnutého predmetu plnenia.

3.2 V prípade zvýšenia resp. zníženia rozsahu systému zmluvne strany adekvátnym spôsobom zvýšia, prípadne znížia rozsah výšky ceny.

3.3 Cena materiálu, náhradných dielov a služieb bude fakturovaná podľa skutočnej spotreby.

3.4 Hodinová sadzba za servisné zásahy prevádzkané vo dňoch pracovného voľna, pracovného pokoja a počas štátnych sviatkov, bude účtovaná s prirážkou vo výške 100%.

3.5 Cestovné náklady sa hradia podľa skutočne najazdených kilometrov, zmluvnou cenou vyplývajúcou z platného cenníku služieb poskytovateľa. Prípadné ubytovanie bude prefakturované v nákladovej výške.

3.6 Poskytovateľ je oprávnený upraviť výšku ceny služieb bez dohody zmluvných strán v závislosti na výške inflácie za uplynulý kalendárny rok za podmienok ďalej uvedených:

a. cena služieb sa zvýši o úradne stanovenú mieru inflácie, pričom infláciou sa rozumie medziročná inflácia meraná vzrastom úhrnného indexu spotrebiteľských cien tovaru a služieb, ktorú udáva každým kalendárnym rokom Slovenský štatistický úrad za predchádzajúci rok v %;

b. poskytovateľ je oprávnený zvýšiť cenu služieb z dôvodu inflácie vždy s účinnosťou od 1.4. každého kalendárneho roku;

c. cena služieb zvýšená z dôvodu inflácie je vo zvýšenej časti zjednanou cenou, pričom objednávateľ so zvýšením ceny týmto spôsobom výslovne súhlasí;

d. poskytovateľ je povinný zvýšenie ceny služieb z dôvodu inflácie, doplnenej o odkaz na uverejnenú štatistiku, objednávateľovi písomne oznámiť. Jednotlivé oznámenia o zvýšení ceny služieb budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť zmluvy.

4. Platobné podmienky

4.1 Cena služieb bude účtovaná na základe daňového dokladu s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa jeho vystavenia.

4.2 Poskytovateľ je oprávnený daňový doklad vystaviť najskôr v deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia. Pri paušálnych platbách sa za deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia považuje prvý deň príslušného obdobia (mesiac, štvrtok, polrok), za ktorý sa služba hradí, pri jednorazovej službe deň, kedy bola služba prevezená.

4.3 Daňový doklad musí obsahovať náležitosti stanovené zákonom č. 235/2004 S., o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších právnych predpisov. Objednávateľ je oprávnený bez meškania, najneskôr do 3 pracovných dní, vrátiť daňový doklad, pokiaľ tento nesplňuje náležitosti stanovené hore citovaným zákonom. Spoločne s vráteným daňovým dokladom je objednávateľ povinný písomne uviesť dôvod tohto vrátenia. Ak vráti objednávateľ daňový doklad po uplynutí tejto lehoty, alebo bez odôvodnenia, je poskytovateľ oprávnený skrátiť lehotu splatnosti nového vystaveného daňového dokladu až na 7 dní odo dňa doručenia.

4.4 Objednávateľ sa zaväzuje hradiť daňové doklady poskytovateľa v termíne splatnosti, a to bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa. Povinnosť objednávateľa uhradiť peňažitý záväzok sa považuje za splnenú v okamihu, keď bude čiastka uvedená na daňovom doklade v plnej výške pripísaná na účet poskytovateľa.

4.5 Pokiaľže sa poskytovateľ dozvie o pomeroch objednávateľa akúkoľvek skutočnosť, ktorá vnaša vznik odôvodnenej pochybnosti o tom, že objednávateľ splní riadne a včas svoje záväzky, je poskytovateľ oprávnený ku zmene platobných podmienok a najmä k tomu, aby požadoval pre svoju celkovú pohľadávku záruku a iné istoty, poprípade je oprávnený od zmluvy odstúpiť.

4.6 Platby došlé od objednávateľa sa započítajú najskôr na úroky, potom na istinu.

4.7 Ak objednávateľ nezaplatí daňový doklad, vystavený poskytovateľom riadne a včas, je poskytovateľ oprávnený požadovať po objednávateľovi v súlade s ustanoveniami § 300 obchodného zákonníku zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,1 % z dlžnej čiastky za každý i začatý deň omeškania so splnením tejto povinnosti. Právo zmluvnej strany na náhradu škody nie je zjednaním zmluvnej pokuty narušené, pričom poskytovateľ je oprávnený domáhať sa náhrady škody presahujúcej zmluvnú pokutu. Poskytovateľ je rovnako oprávnený požadovať po objednávateľovi úhradu všetkých nákladov a poplatkov súvisiacich s vymáhaním svojej pohľadávky, najmä nákladov súvisiacich s poskytovaním právnych služieb.

5. Povinnosti zmluvných strán

5.1 Poskytovateľ je povinný previesť služby odborne a zahájiť práce na nich v dohodnutých termínoch.

5.2 Z každého zásahu vypracuje servisný technik poskytovateľa poverený zásahom protokol, ktorý bude najmä obsahovať:

a. nájdenú záradu

b. prevezené operácie

c. vymenené súčiastky alebo zariadenia

d. v akom stave je odovzdávané zariadenie

e. počet odpracovaných hodín

f. počet najazdených kilometrov z dôvodu zásahu

Protokol o prevezení servisných prác bude predložený a podpísaný zodpovedným pracovníkom objednávateľa.

5.3 Poskytovateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení pozastaviť svoje služby a oprotiť sa svojej zodpovednosti:

a. pri nedostatku súčinnosti objednávateľa, ak je ohrozené riadne plnenie záväzkov poskytovateľa;

b. ak objednávateľ voči poskytovateľovi mešká s plnením svojho peňažitého záväzku dlhšie ako 30 dní.

Po celý čas pozastavenia zmluvných plnení podľa tohto bodu má poskytovateľ právo na plnú úhradu dohodnutej úplaty.

5.4 Objednávateľ je povinný špecifikovať základy písomne, vrátane popisu okolností ako k závađe došlo, ďalej presným znením chybového hlásenia a prípadnú chybu v zostave doložiť chybovou zostavou.

5.5 Objednávateľ je povinný nezasahovať a nenechať ani tretiu osobu zasahovať do systému bez predchádzajúceho poverenia poskytovateľa.

5.6 Pokiaľ by po dohode medzi poskytovateľom a objednávatelom o čase príjazdu servisného technika tomuto nebol umožnený prístup k systému do 60 minút po dohodnutom termíne, považuje sa tento výjazd za márný a objednávatel sa zaväzuje poskytovateľovi uhradiť preukázateľne vynaložené náklady na dopravu a stratu času.

5.7 V prípade, že vznikne prekážka na strane objednávatel'a, ktorá zabráni servisnému technikovi poskytovateľa previesť objednaný servisný úkon, predlžuje sa termín plnenia zo strany poskytovateľa o čas, kedy kvôli tejto prekážke nebolo možno úkon previesť.

5.8 V prípade zmeny zodpovednej osoby či kontaktného telefónneho čísla je objednávatel' povinný neodkladne oznámiť tieto skutočnosti poskytovateľovi.

5.9 Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní služieb si počínať tak, aby nedošlo k poškodeniu či strate dát uložených v systéme a aby tieto dáta neboli akokoľvek zneužitá. Poskytovateľ však nie je zodpovedný za stav, kedy stratu, poškodenie či nedostatnosť dát zavini objednávatel' či okolnosť vylučujúca zodpovednosť.

6. Zodpovednosť za vady

6.1 Poskytovateľ zodpovedá za kvalitu prevedených služieb a dodaného materiálu.

6.2 Poskytovateľ zaručuje, že HW diely použité pri oprave si zachovávajú obvyklé vlastnosti, funkčnosť a spôsobilosť pre použitie k obvyklému účelu najmenej po dobu 6 mesiacov odo dňa ich dodania.

6.3 Záruka sa nevzťahuje na vady, spôsobené nesprávnym zachádzaním s dodaným HW dielom alebo systémom pre prevedenie služby, ich neodbornou údržbou alebo neodborným zásahom. Pokiaľ objednávatel' alebo iné osoby než poskytovateľ urobia opravy, alebo iné zásahy na dodanom HW diele alebo na systéme v priebehu záručnej lehoty, stráca objednávatel' práva na poskytnutie záruky.

6.4 Všetky vady na dodanom HW diele alebo systéme pre prevedenie služby musí objednávatel' bez zbytočného odkladu písomne oznámiť poskytovateľovi. Oznámenie o vadách musí obsahovať popis vady alebo presné určenie, ako sa vada prejavuje a označenie zariadenia, na ktorom sa vada vyskytla.

6.5 Pri škodách, za ktoré zodpovedá, poskytne poskytovateľ náhrady na opravu či zhotovenie poškodených vecí. Iné nároky v súvislosti s prerušením prevádzky a ušlým ziskom sú vylúčené.

6.6 Poskytovateľ nezodpovedá za časti systému alebo materiálu, ktorý sám nedodal.

6.7 Objednávatel' je povinný uhradiť všetky škody spôsobené na zapožičanom zariadení.

7. Vyššia moc

7.1 Poskytovateľ je povinný dodržať termín zahájenia služby s výnimkou pôsobenia vyššej moci. Za pôsobenie vyššej moci sa považujú nepredvídateľné objektívne udalosti, ktoré menia obvyklé a v dobe uzavretia zmluvy existujúce podmienky a ktoré majú bezprostredný dopad na možnosť plnenia záväzkov poskytovateľa (napríklad prírodná katastrofa). Ak je dôvodom omeškania alebo nemožnosti splniť prevzatý záväzok pôsobenie vyššej moci, nevzniká objednávatel'ovi právo na náhradu škody.

7.2 Poskytovateľ je povinný informovať objednávatel'a o pôsobení vyššej moci, a to doporučeným listom do 5 pracovných dní odo dňa jej vzniku. V prípade, že tak neurobí, stráca právo odvolávať sa na pôsobenie vyššej moci.

7.3 Termín zahájenia alebo prevedenia služby sa v prípade pôsobenia vyššej moci predlžuje o dobu jej trvania. Poskytovateľ má však povinnosť podniknúť všetky kroky k tomu, aby toto omeškanie skrátil.

8. Zánik zmluvy

8.1 Pokiaľ nie je v zmluve uvedené inak, zmluva zaniká:

a. uplynutím lehoty, na ktorú bola zjednaná

b. písomnou dohodou zmluvných strán

Zmluva zaniká dňom, ktorý je ako deň ukončenia zmluvy uvedený v dohode, ak nie je tento deň uvedený, dňom podpísania dohody.

c. uplynutím výpovednej lehoty

Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená tuto zmluvu kedykoľvek vypovedať aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota činí 6 mesiacov a začína bežať prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej zmluvnej strane doručená.

d. odstúpením od zmluvy

Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, že:

- na majetok druhej zmluvnej strany bol na súd podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo návrh na povolenie vyrovnania;

- druhá zmluvná strana poruší zmluvné povinnosti podstatným spôsobom. Za podstatné porušenie zmluvných povinností zo strany objednávatel'a sa považuje, ak je v omeškaní s úhradou daňového dokladu poskytovateľa dlhším ako 30 dní. Za podstatné porušenie zmluvných povinností zo strany objednávatel'a sa považuje, ak bude opakované (najmenej v 3 prípadoch) v priebehu 6. po sebe idúcich mesiacov v omeškaní zo zahájením služby dlhším ako 48 hodín. Účinky odstúpenia nastávajú dňom, kedy písomné oznámenie o odstúpení bolo doručené druhej zmluvnej strane.

8.2 Výpoveď aj oznámenie o odstúpení od zmluvy musí byť písomnou formou a doručené druhej zmluvnej strane doporučeným listom.

9. Záverečné ustanovenia

9.1 Zmluva, tieto podmienky a všetky právne vzťahy medzi poskytovateľom a objednávatelom, ktoré z nich vyplývajú, sa riadia príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníku v platnom znení.

9.2 Zmluvné strany zjednávajú, že pokiaľ v dôsledku zmeny či odlišného výkladu právnych predpisov alebo judikatúry súdov bude pri niektorom ustanovení týchto podmienok alebo zmluvy nájdený dôvod neplatnosti právneho úkonu, tieto podmienky a zmluva ako celok naďalej platia, pričom za neplatnú bude možné považovať iba tú časť, ktorej sa dôvod neplatnosti priamo týka. Zmluvné strany sa zaväzujú toto ustanovenie doplniť či nahradiť novým ujednaním, ktoré bude zodpovedať aktuálnemu výkladu právnych predpisov, aby zmysel a účel týchto podmienok a zmluvy bol dosiahnutý.

9.3 Doručením akejkoľvek listiny sa rozumie osobné odovzdanie tejto listiny druhej zmluvnej strane oproti podpisu na kópii listiny s uvedením dátumu prevzatia (popr. Ak nie je dátum uvedený, majú zmluvné strany zato, že listina bola doručená dňom uvedeným ako dátum napísania tejto listiny) alebo odoslaním listiny doporučeným listom na adresu, zapísanú v obchodnom registri. V prípade neprevzatia doporučeného listu z akéhokoľvek dôvodu majú zmluvné strany zato, že následky jeho doručenia nastávajú posledným dňom uloženia tejto listiny na doručovacej pošte.

9.4 Všetky spory vznikajúce zo zmluvy a v súvislosti s ňou sa zmluvné strany zaväzujú riešiť spoločným rokovaním. Ak nepovedie toto rokovanie k urovnaniu sporu, je pre jeho prerokovanie miestne príslušný zmysle ust. § 89a občianskeho súdneho poriadku okresný alebo krajský súd podľa sídla poskytovateľa.

objednávateľ