

Zmluva
o údržbe, servise a podpore prevádzky IS NUNTIO
číslo 1/2021

Zmluvné strany:

Odberateľ:

Názov : Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky
IČO : 17336112
DIČ : 2021068324
IČ DPH : SK2021068324
Sídlo : Slovenská ulica 11 A, 940 34 Nové Zámky
Bankové spojenie : Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN : SK88 8180 0000 0070 0054 0295
Zastúpená : JUDr. Bc. Marian Viskup- riaditeľ
(ďalej len "Odberateľ")
-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.
Číslo účtu v tvare IBAN : SK08 1100 0000 0026 2443 0614
Zastúpená : Ing. Peter Distler, člen predstavenstva
(ďalej len "Dodávateľ")
-na strane druhej-

V súlade so zákonom číslo 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov uzavreli zmluvné strany túto Zmluvu o údržbe, servise a podpore prevádzky IS NUNTIO (ďalej len „zmluva“). 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. Odberateľ je prevádzkovateľom riešenia elektronickej podateľne a správy registratúry V IS NUNTIO a je vlastníkom práv na užívanie nasledovného počtu licencií:

Používateľ: 100 ks pomenovaných aktívnych používateľov

Podateľňa: 1 ks

Registratúrne stredisko: 1 ks

- 1.2. IS NUNTIO je produktom Dodávateľa.
- 1.3. Dodávateľ je vlastníkom autorských práv na IS NUNTIO.
- 1.4. Informačný systém NUNTIO spĺňa všetky štandardy podľa zákona 275/2006 o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 1.5. IS NUNTIO bol dodaný na základe Zmluvy o dielo a licenčnej zmluvy č. 9/2018 zo dňa 19.12.2018.

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Dodávateľ sa zaväzuje, za podmienok stanovených v tejto zmluve, poskytovať licenčnú údržbu IS NUNTIO.
- 2.2. Dodávateľ sa zaväzuje, za podmienok stanovených v tejto zmluve, poskytovať služby na zabezpečenie servisu a podpory počas produkčnej prevádzky IS NUNTIO.
- 2.3. Dodávateľ sa zaväzuje, za podmienok stanovených v tejto zmluve, poskytovať služby na zabezpečenie ďalšieho rozvoja IS NUNTIO.
- 2.4. 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.
- 2.5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Odberateľovi užívacie práva k výsledkom služieb pre ďalší rozvoj IS NUNTIO, 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.
- 2.6. Odberateľ sa zaväzuje odovzdať Dodávateľovi podklady pre riadne splnenie jeho požiadaviek a vykonávať súčinnosť pri plnení záväzkov tejto zmluvy.
- 2.7. Odberateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou služby prevziať a zaplatiť za ne dohodnutú cenu.

3. LICENČNÁ ÚDRŽBA

- 3.1. Licenčná údržba IS NUNTIO (licenčný upgrade) obsahuje práva k používaniu (licenciu) všetkých nových vlastností, funkcií a dizajnu systému, doplnených počas ročného rozvoja systému, aj úpravy systému na základe zmien v relevantnej legislatíve.

- 3.2. V rámci licenčnej údržby sú tiež poskytnuté nasledovné služby najmä:
- práva k používaniu (licenciu) všetkých nových vlastností, funkcií a designu 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,
 - hot line v pracovnom čase od 7:00 hod. do 16:00 hod,
 - odstránenie zistených porúch systému, podľa metodiky uvedenej v Prílohe1,
 - služby na implementáciu systému pri ročnom licenčnom uprade IS NUNTIO.
- 3.3. Licenčná údržba neobsahuje služby na reinštaláciu systému.
- 3.4. Záručná lehota na ročný licenčný upgrade systému je 12 mesiacov a začne plynúť dňom akceptácie a prevzatia licenčného upgrade systému do produkčnej prevádzky.
- 3.5. Služby, ktoré nie sú obsahom licenčnej údržby (vrátane reinštalácie systému pri ročnom licenčnom uprade), budú dodané podľa pravidiel dodávky servisu a podpory prevádzky.

4. SERVIS A PODPORA PREVÁDZKY

- 4.1. Servis a podpora prevádzky IS NUNTIO obsahuje nasledovné služby poskytnuté dodávateľom a to najmä:
- riešenie kritických situácií a neočakávaných situácií,
 - konzultácie pri riešení prevádzkových problémov,
 - reinštalácia systému pri zmene infraštruktúry,
 - prispôbenie systému organizačným zmenám spoločnosti,
 - vykonanie jednoduchých úprav systému na základe požiadaviek odberateľa,
 - doškolenie pracovníkov odberateľa,
 - údržba a úpravy doplnkov a podporných aplikácií,
 - vedenie agendy požiadaviek odberateľa na úpravy a ďalší rozvoj systému.
- 4.2. Rozsah služieb podpory prevádzky je 7 človekohodín na kalendárny štvrtrok.
- 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 uprade IS NUNTIO.

5. ĎALŠÍ ROZVOJ SYSTÉMU

- 5.1. Služby pre ďalší rozvoj IS NUNTIO obsahujú nasledovné činnosti poskytnuté Dodávateľom najmä:
- doplnenie nových modulov systému,
 - úpravy a zmeny funkcií a vlastností prevádzkovaného systému,
 - konzultácie pri analyzovaní a určovaní smeru ďalšieho rozvoja systému,
 - projektovanie a navrhovanie riešení na základe požiadaviek odberateľa,
 - realizáciu služieb na zabezpečenie navrhnutých riešení,
 - inštalácia a nasadenie nových vlastností a funkcií do prevádzky,
 - školenie pracovníkov odberateľa,
 - dokumentácia nových vlastností a funkcií.
- 5.2. Poskytnutie služby pre ďalší rozvoj je realizovaná podľa nasledovných pravidiel:
- Odberateľ stanoví požiadavky na službu
 - Dodávateľ vypracuje ponuku na dodanie požadovanej služby (ponuka obsahuje zoznam a cenu ponúkaných služieb a termín dodávky)
 - Odberateľ po odsúhlasení ponuky vystaví objednávku na dodávku služby vo forme dokumentu
 - Objednávka bude obsahovať zoznam požiadaviek, cenu za službu a termín dodávky
- 5.3. Každá objednávka akceptovaná Dodávateľom sa stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 5.4. Prevzatie a akceptáciu služieb uvedených v objednávke Odberateľ potvrdí podpisom protokolu o prevzatí.
- 5.5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Odberateľovi v priebehu implementácie realizovaných požiadaviek na ďalší rozvoj systému NUNTIO podporu vo forme konzultácií a školení na mieste a podporu vo forme telefonických konzultácií.
- 5.6. Dňom podpisu protokolu o prevzatí Odberateľ nadobúda právo užívať nové vlastnosti a funkcie IS NUNTIO.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

Licenčná údržba

- 6.1. Cena za licenčnú údržbu je 4 410,- € (slovom štyritisícštyristodesať eur) bez DPH, t.j. 5 292,- € vrátane 20% DPH. Cena je určená vo výške 18% z ceny dodaných licencií na dobu 9 mesiacov.
- 6.2. Cena bude fakturovaná štvrťročne, vždy k poslednému dňu príslušného štvrťroka vo výške 1 470,- € (slovom tisícštyristosedemdesiat eur) bez DPH, t. j. 1 764,- € vrátane 20% DPH. Cena za licenčnú údržbu sa týka všetkých inštalácií systému NUNTIO u Odberateľa.

Servis a podpora prevádzky

- 6.3. Paušálna cena za štvrťročný servis a podporu prevádzky IS NUNTIO je 490,- € (slovom štyristodevätidesiat eur) bez DPH, t. j. 588,- € vrátane 20% DPH.
- 6.4. Cena za servis a podporu prevádzky sa uplatňuje pri poskytnutí služieb podľa článku 4 tejto zmluvy.
- 6.5. V prípade nevyužitia predplatených človekohodín za servis a podporu prevádzky sa nevyužitá človekohodiny prenášajú do nasledujúceho štvrťroka a môžu sa v rámci jedného kalendárneho roka kumulovať.

- 6.6. V prípade prekročenia stanoveného alebo kumulovaného časového rozsahu, je cena za každú človekohodinu služieb 75,- € (slovom osemdesiat eur) bez DPH, t.j. 96,- € vrátane 20% DPH.
- 6.7. Cena za servis a podporu prevádzky bude fakturovaná raz za kalendárny štvrtrok na základe výkazu prác.

Cena za ďalší rozvoj systému NUNTIO

- 6.8. Cena za ďalší rozvoj systému NUNTIO bude stanovená výhradne na základe príslušnej analýzy požiadaviek Odberateľa na rozvoj IS NUNTIO a bude dohodnutá a špecifikovaná v príslušnej objednávke a jej akceptácii alebo v samostatnej zmluve.
- 6.9. Kalkulácia ceny za ďalší rozvoj systému NUNTIO bude vychádzať z ceny za jednu človekohodinu vo výške 75,- € (slovom sedemdesiatpäť eur) bez DPH, t.j. 96,- € vrátane 20% DPH.
- 6.10. Cena za ďalší rozvoj systému NUNTIO bude fakturovaná na základe protokolu o odovzdaní a prevzatí a skutočne poskytnutých služieb za príslušný počet človekohodín za daný mesiac, pričom protokol musí byť odsúhlasený oprávneným zamestnancom Odberateľa. Dátum vystavenia faktúry za ďalší rozvoj systému NUNTIO je posledný deň v mesiaci.
- 6.11. Ak realizácia služieb pre ďalší rozvoj systému NUNTIO prevýši výšku dohodnutej ceny uvedenej v príslušnej objednávke, je Dodávateľ povinný Odberateľa na túto skutočnosť včas upozorniť a zároveň mu odovzdať písomné zdôvodnenie tohto prekročenia. V takomto prípade môže Dodávateľ požadovať zaplatenie ceny služby jedine po akceptácii zvýšenia ceny Odberateľom.

Všeobecné podmienky

- 6.12. K cenám bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.
- 6.13. Splatnosť faktúr je 60 (šesťdesiat) kalendárnych dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry Odberateľovi. Podmienkou zaplatenia faktúry Odberateľom je to, že každá faktúra bude mať náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Dodávateľ vystaví faktúru najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bolo plnenie dodané.
- 6.14. V prípade meškania odberateľa s platením faktúr je Dodávateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške stanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom z dlžnej čiastky za každý i začatý deň omeškania, najviac však 10 (desať) % z dlžnej čiastky.

7. TERMÍN A MIESTO PLNENIA

- 7.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 01.04.2021 do 31.12.2021.
- 7.2. Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je adresa Odberateľa uvedená v záhlaví zmluvy.

8. SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie záväzkov z tejto zmluvy.

8.2. Zodpovední zástupcovia zmluvných strán sú:

Za Odberateľa: Mgr. Hana Cviková,- vedúca odboru informatiky

Tel.: 0905 766 824, e-mail: hana.cvikova@nspnz.sk

Za Dodávateľa: RNDr. Vlasta Tušková - biznisový konzultant

tel. 0907 914 448, e-mail: vlasta.tuskova@dimano.sk

- 8.3. Zodpovední zástupcovia sú oprávnení vzájomne komunikovať, špecifikovať chyby, definovať a vyjadrovať sa k požiadavkám a podpisovať protokoly tejto zmluvy.
- 8.4. 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.
- 8.5. Zodpovedný zástupca za Dodávateľa je povinný hlavne zabezpečiť odstránenie nahlásenej poruchy, vyjadrovať sa k požiadavkám Odberateľa na servis, podporu a ďalší rozvoj systému NUNTIO a protokolárne odovzdávať realizované služby.
- 8.6. 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 neodkladne o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu.

9. UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

- 9.1. 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.
- 9.2. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepokladá, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.
- 9.3. V prípade porušenia tejto povinnosti mlčanlivosti je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať zaplatenie náhrady škody v preukázanej výške.
- 9.4. Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.
- 9.5. Zmluvné strany berú na vedomie, že na údaje spracovávané systémom NUNTIO sa vzťahujú ustanovenia Obchodného zákonníka o obchodnom tajomstve.
- 9.6. Dodávateľ sa zaväzuje, že obsah záznamov na pamäťových médiách a o všetkých informáciách zachová mlčanlivosť. Podkladom a záznamom zabezpečí dostatočnú ochranu pred únikom.
- 9.7. Dodávateľ sa zaväzuje, že bezodkladne po spracovaní údajov zničí všetky záznamy na svojich pamäťových médiách.

10. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 10.1. Dodávateľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.
- 10.2. 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.

- 10.3. 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).

11. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

- 11.1. Od zmluvy možno odstúpiť za podmienok stanovených zákonom.
- 11.2. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

12. VÝPOVEĎ

- 12.1. Výpovedná lehota zmluvy je 3 (tri) mesiace a začína sa prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 12.2. 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.

13. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

- 13.1. Zmluva ako i práva a povinnosti z nej vyplývajúce, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 13.2. 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.

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnených zástupcov zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 14.2. Zmluvné strany sú uzrozumené s tým, že táto Zmluva sa považuje za povinne zverejňovanú zmluvu v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov. Zároveň zmluvné strany súhlasia s tým, že Zmluva bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR, a to v rozsahu a štruktúre, ktorá je daná nariadením vlády SR č. 498/2011 Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o zverejňovaní zmlúv v Centrálnom registri zmlúv a náležitosti informácie o uzatvorení dodatku.
- 14.3. 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.

- 14.4. Postúpenie pohľadávok Dodávateľa podľa § 524 a nasl. Zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov(ďalej len „Občiansky zákonník“) bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa je zakázané. Právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky Dodávateľa v rozpore s dohodou objednávateľa a Dodávateľa podľa predchádzajúcej vety bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatné.
- 14.5. Akceptácia ručiteľského vyhlásenia podľa § 303 a nasl. Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) zo strany Dodávateľa je bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa zakázaná. Právny úkon, ktorým Dodávateľ akceptuje ručiteľské vyhlásenie tretej osoby, na základe ktorého sa tretia osoba stane Objednávateľovým veriteľom v rozpore s dohodou Dodávateľa a objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bude podľa § 39 Zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov neplatné.
- 14.6. Zmluvu možno meniť alebo doplňovať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mená zamestnancov a zástupcov zmluvných strán, telefónne 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.
- 14.7. 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 elektronickou poštou 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.
- 14.8. Zmluva je spísaná v dvoch vyhotoveniach, jedno vyhotovenie pre Odberateľa a jedno pre Dodávateľa.
- 14.9. 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 Nových Zámkoch, dňa

V Bratislave, dňa

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

.....
JUDr. Bc. Marian Viskup

riaditeľ

.....
Ing. Peter Distler

člen predstavenstva

Príloha č. 1 – Poruchy, ich ohlasovanie a riešenie

Poruchy

1. Poruchou „Kritická chyba“ sa rozumie kritická porucha, ktorá znemožňuje využívanie systému ako celku, znemožňuje využívanie časti systému alebo spôsobuje vážne prevádzkové problémy alebo hrubo porušuje bezpečnostné požiadavky objednávateľa.
2. Poruchou „Vážna chyba“ sa rozumie stredná porucha, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní, ale umožňuje prevádzku, ktorá nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, problémy je možné dočasne riešiť organizačnými opatreniami.
3. Poruchou „Bežná chyba“ sa rozumie nevýznamná porucha.
4. Kategorizáciu porúch určuje Objednávateľ po konzultácii s Dodávateľom.
5. V sporných prípadoch bude o druhu poruchy rozhodnuté rokovaním medzi zodpovednými zástupcami zmluvných strán.

Ohlasovanie poruchy

6. Objednávateľ sa zaväzuje, že všetky poruchy, ktoré sa vyskytnú počas produkčnej prevádzky systému, oznámi bezodkladne Dodávateľovi: vyplnením formulára v internetovom helpdesku na www.dimano.sk alebo v prípade nefunkčnosti www.dimano.sk telefonicky na číslo 02/55 56 7580, faxom na číslo 02/55 56 7570, alebo e-mailom na adresu helpdesk@dimano.sk s následným vyplnením formulára v internetovom helpdesku na www.dimano.sk.
7. Dodávateľ sa zaväzuje, že oznámenia Objednávateľa o poruche následne potvrdí v internetovom helpdesku a informuje zodpovedného zástupcu Objednávateľa, podľa tejto zmluvy, o navrhovanom spôsobe riešenia problému.
8. Dodávateľ má právo dožiadať ďalšie údaje a informácie na lepšiu identifikáciu poruchy.
9. Všetky zmeny v telefónnych číslach, v e-mailových adresách a www stránkach uvedených v bode 6 tejto prílohy tejto zmluvy 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

10. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchu kategórie „Kritická chyba“, že začne pracovať na odstránení poruchy do 4 hodín od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni do 24 hodín od nahlásenia.
11. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie „Vážna chyba“, že začne pracovať na odstránení poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni do 3 pracovných dní od nahlásenia.
12. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchy „Bežná chyba“, že začne pracovať na odstránení poruchy do 2 pracovných dní od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni do 5 pracovných dní od nahlásenia.
13. Do záväznej lehoty odstránenia poruchy sa nezapočítava čas na reinstaláciu systému u Objednávateľa, ktorá bude vykonaná až po súhlase Objednávateľa.
14. V prípade omeškania Dodávateľa s odstránením akejkoľvek poruchy je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50 €, a to za každý aj začatý pracovný deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody v celej výške.