

**Zmluva o poskytovaní servisu a údržby na programové vybavenie
DWH a o technickej podpore na SW produkty pre DWH
číslo ZD20020007**

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník podľa § 52 písm. b) zákona
č. 263/1999 Z. z. o verejnom obstarávaní

Zmluvné strany:

Objednávateľ:

Názov organizácie: Daňové riaditeľstvo Slovenskej republiky
So sídlom: Nová ulica 13, 975 04 Banská Bystrica

a

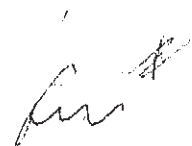
Zhotoviteľ:

Obchodné meno: ASSET Soft, a.s.
So sídlom: Košická 56, 821 08 Bratislava

Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka č. 2024/B

(ďalej len „zhotoviteľ“)

uzatvárajú túto zmluvu o poskytovaní servisu a údržby na programové vybavenie DWH a o technickej podpore na SW produkty pre DWH (ďalej len „Zmluva“) podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a podľa § 52 písm. b) zákona č. 263/1999 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (na základe autorských práv, ktoré vyplývajú zo Zmluvy o dielo č. 20011204/1).



I Vymedzenie pojmov

Za účelom výkladu a realizácie tejto Zmluvy tento článok vymedzuje používané pojmy nasledovne:

I.1 „**Informačný systém**“ - Informačný systém (ďalej IS) – komplex modulov aplikačného programového vybavenia, ktoré zabezpečujú automatizáciu spracovania činností. IS z pohľadu tejto Zmluvy zahŕňa len aplikačné programové vybavenie, nie technickú, systémovú a databázovú platformu.

Zoznam modulov IS a ich rozšírení, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva, je v Prílohe č. 2.

I.2 „**Miesto realizácie plnenia**“ - sídlo objednávateľa – DR SR Banská Bystrica.

I.3 „**Pracovník zhotoviteľa**“ - Je osoba vykonávajúca práce v prospech zhotoviteľa na základe pracovnej zmluvy, dohody o vykonaní prác alebo zmluvy o poskytovaní služieb alebo inej obdobnej zmluvy.

I.4 „**Človekohodina**“ - 60 minút pracovného času, poskytnutého jedným pracovníkom zhotoviteľa objednávateľovi, za účelom plnenia predmetu podľa tejto zmluvy. Za jednu človekohodinu sa považuje aj zvyškový čas, v prípade ak presiahol 30 minút.

I.5 „**Dokumentácia**“ - Popis dodaných produktov a služieb v elektronickej forme. Podľa povahy dodávky sa môže týkať jedného alebo viacerých z nasledujúcich okruhov, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak:

1. Technická dokumentácia
2. Prevádzková dokumentácia
3. Používateľská dokumentácia

I.6 „**Hotline**“ - Služba, ktorá umožňuje v čase od 8:00 hod. do 18:00 hod. každý pracovný deň zadávanie chybových hlásení a požiadaviek na služby. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, údaje sa zadávajú spôsobom a na kontaktnom mieste uvedenom v Prílohe č. 1.

I.7 „**Verzia**“ - Ucelený stav IS v tvare, ktorý umožňuje úplnú inštaláciu (médium CDROM). Obsahuje nasledovné položky:

1. Sprievodný list
2. Skripty pre vytvorenie databázy
3. Dátové pumpy
4. OLAP vrstva
5. Web aplikácia
6. Dokumentácia

I.8 „**Upgrade**“ - Inkrementálna zmena stavu IS na inštalačnom médiu (typicky CDROM), ktorá umožňuje nasadenie novej funkcionality, zmenu existujúcej funkcionality alebo zmenu údajov oproti poslednému inštalovanému stavu.

Upgrade pozostáva z tých náležitostí verzie, v ktorých nastala zmena oproti aktuálnemu stavu.

Aktuálna verzia IS sa získa inštaláciou poslednej verzie a všetkých nasledujúcich upgradov. V rámci nasadenia upgrade sa nasadia všetky patche, ktoré sú súčasťou upgradu, okrem tých, ktorými nebola modifikovaná funkcionality systému (spravidla majú charakter opravy údajov).

- I.15 „**Protokol o odovzdaní do testovacej prevádzky a protokol o akceptácii upgradu**“ - Protokolom o odovzdaní do testovacej prevádzky a protokolom o akceptácii upgradu podľa Prílohy č. 6 a 7 sa rozumejú dokumenty, podpísaním ktorých sa písomne potvrdzuje akt odovzdania a prevzatia vykonanej zmeny vrátane dokumentácie medzi zhotoviteľom a objednávatelom po úspešnom ukončení akceptačných testov. Neoddeliteľnou súčasťou protokolu o akceptácii upgradu je časový a finančný výkaz pracovníkov zhotoviteľa.
- I.16 „**Zodpovedný zástupca**“ - Zodpovednými zástupcami sa rozumejú kompetentní pracovníci zmluvných strán, ktorí sú zodpovední za odovzdanie a prevzatie zmien programového vybavenia požadovaných prostredníctvom zmenového listu, ako aj za podpisovanie protokolov, časových a finančných výkazov a akejkoľvek inej dokumentácie súvisiacej s predmetom Zmluvy. Zodpovední zástupcovia a kontaktné miesta a adresy oboch zmluvných strán sú uvedené v prílohe č. 1 Zmluvy.
- I.17 „**Časová a finančná kalkulación**“ – Časovou a finančnou kalkuláciou podľa Prílohy č. 5 sa rozumie zhotoviteľom vyčíslený rozsah finančných nákladov a počet hodín potrebných na vykonanie zmeny programového vybavenia požadovanej prostredníctvom zmenového listu.

Časová a finančná kalkulación pre analýzu a návrh sa vypracováva po zadaní požiadavky na zmenu v prípade, že sa predpokladá značný objem prác a objednávatel ju pri zadaní požiadavky na zmenu vyžaduje. Táto kalkulación je rámcová, nakoľko presný obsah prác nie je možné pre túto etapu presne odhadnúť.

Časová a finančná kalkulación pre etapu riešenia zmenového listu vypracováva zhotoviteľ a je súčasťou analýzy a návrhu riešenia.

Časová a finančná kalkulación obsahuje odhadovanú náročnosť prác v hodinách, výšku hodinovej sadzby a predpokladaný termín odovzdania realizovanej zmeny do testovania.

- I.18 „**Časový a finančný výkaz**“ - Časovým a finančným výkazom podľa Prílohy č. 5 sa rozumie výkaz práce pracovníkov zhotoviteľa, ktorí vykonali požadovanú zmenu programového vybavenia. Výkaz obsahuje dátum, počet človekohodín zvlášť pre proces analýzy a návrhu, zvlášť pre proces vývoja, hodinovú sadzbu, funkčné zaradenie určených pracovníkov, cenu za ukončený zmenový list a percentuálny podiel z ceny výkazu na jednotlivé moduly IS. Výkaz podpisujú poverení zástupcovia oboch zmluvných strán a je neoddeliteľnou súčasťou faktúry vystavenej zhotoviteľom.

Výška faktúrovanej sumy za etapu realizácie zmenového listu nemôže presiahnuť zhotoviteľom vykalkulovanú sumu odsúhlasenú objednávatelom, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak

- I.19 „**Akceptačné testy**“ - Akceptačnými testami sa rozumie proces testovania upgradu na strane objednávatela. Pred odovzdaním zhotoviteľ zabezpečí otestovanie upgradu vlastnými pracovníkmi. Po úspešnom ukončení akceptačných testov zmluvné strany podpíšu protokol o akceptácii upgradu.
- I.20 „**Chyby a nedostatky dodaného programového vybavenia**“ - Chyba je chovanie IS, ktoré nezodpovedá aktuálnej funkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými stranami. Najčastejšie dôvody vzniku chýb sú:
1. technická nefunkčnosť (napríklad havária programov, neúplné výstupy, zacyklenie programov),
 2. funkcionálna nezodpovedajúca funkčnej špecifikácii (napríklad nesprávne vstupné kontroly, nesprávne výpočty a iné prípady nesprávneho spracovania).

Podľa závažnosti sú chyby pre účely tejto Zmluvy klasifikované nasledovnými kategóriami:

Klasifikácia	Popis
„A“	Fatálna chyba, riešenie chyby organizačným opatrením nie je možné.
	A1: náprava je urgentná
	A2: náprava je nevyhnutná, ale postačuje štandardná lehota riešenia (uvedená ďalej)

„B“	Chyba, ktorá obmedzuje, ale neznemožňuje prevádzku, prípadne je možné ju riešiť organizačným opatrením.
„C“	Chyba s minimálnym dopadom na prevádzku (napr. grafické znázornenie v nevhodnom formáte)

Klasifikácia každej chyby musí byť písomne odsúhlasená oboma zmluvnými stranami, inak nemožno realizovať jej odstránenie.

- I.21 „**Akceptácia upgradu**“ - Akceptáciou upgradu sa rozumie podpis protokolu o akceptácii upgradu.
- I.22 „**Produkt**“ - Produktom sa rozumie časť aplikačného programového vybavenia, ktorá má danú ucelenú funkciu. Produktom je najčastejšie informačný systém alebo jeho časť, napr. subsystém, modul, submodul, alebo služba, resp. výkon súvisiaci s informačným systémom.

Zoznam produktov, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva, je uvedený v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

- I.23 „**Organizačné opatrenie**“ - Organizačným opatrením sa rozumie procedúra, ktorej cieľom je zmena spôsobu využívania IS bez administrátorských zásahov a zmeny IS (údržbou, zmenovým konaním). Organizačné opatrenie je spravidla úprava prevádzkových postupov, metodické usmernenie, dočasné pozastavenie využívania niektorých funkcií IS a pod.
- I.24 „**Technická podpora SW produktov pre DWH**“ - Pod technickou podporou SW produktov pre DWH sa rozumie poskytovanie služieb za úplatu v zmysle podmienok definovaných originálnymi tvorcami pre SW produkty pre DWH.

II Predmet zmluvy

Zhotoviteľ sa zaväzuje, že za dohodnutú odplatu a v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy, bude na základe požiadavky pre objednávateľa realizovať:

- II.1 údržbu,
- II.2 zmenové konanie,
- II.3 technickú podporu SW produktov pre DWH.

III Údržba

- III.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pod pojmom „údržba“ sa pre účely výkladu a realizácie tejto zmluvy rozumejú činnosti podľa bodu I.10 tejto zmluvy
- III.2 Výkony a služby sú definované v nasledujúcej tabuľke. V stĺpci „Počet hodín“ je uvedený počet človekohodín pre jednotlivé služby v rámci mesačného paušálu. Nevyčerpané hodiny v rámci mesačného paušálu je možné využiť v rámci kalendárneho polroka.

P.č.	Činnosť	Počet hodín
1	Odstraňovanie chýb IS v rámci záručného servisu. Odstránenie sa vykoná formou patchu (v naliehavých prípadoch).	Neobmedzene
2	Zmeny z podnetu zhotoviteľa, najmä z dôvodu optimalizácie a zvyšovania kvality produktov IS.	
3	Odstraňovanie chýb IS v rámci pozáručného servisu. Odstránenie sa vykoná formou patchu (v naliehavých prípadoch).	Limit

P.č.	Činnosť	Počet hodín
4	Zmeny konfigurácie a funkčnosti systémovej platformy v rámci platného technického projektu vyvolané: <ul style="list-style-type: none"> • zistenými nedostatkami prvkov systémovej platformy, • rozvojom v oblasti informačných technológií (hlavne zmena verzie operačného systému alebo databázovej platformy); 	
5	Podpora pri zabezpečení testovania opravených funkčností IS pracovníkmi objednávateľa okrem chýb typu A1 zavinených zhotoviteľom, keď je poskytnutá podpora bez limitu.	
6	Konzultácie k riešeniu prevádzkových problémov a funkčnosti IS.	
7	Hotline (hlásenie chybových stavov mailom, faxom a telefonicky v príslušnom čase na kontaktné miesta podľa Prílohy 1).	
8	Dokumentovanie zmien a zásahov v IS súvisiacich s odstraňovaním chýb: <ul style="list-style-type: none"> • aktualizácia dokumentácie, • protokoly o zásahoch v produkčnej databáze, • archivácia jednotlivých patchov a verzií vo forme médií dodaných na nasadenie v priestoroch zhotoviteľa. 	
9	Pohotovostné zásahy: havarijná pohotovosť a riešenie urgentných požiadaviek na nápravu chýb. Účelom pohotovostných zásahov je odstránenie akútnych prevádzkových problémov spôsobených chybami: <ul style="list-style-type: none"> • operačných systémov, na ktorých beží IS, • databázových platforiem, na ktorých beží IS, • aplikačného kódu, • v dôsledku havárie operačného systému a havárie technických prostriedkov, na ktorých beží IS. 	
10	Riešenie chýb obsluhy	

Limit sa rovná 40 hodinám. Pri každom Dodatku k zmluve, ktorý bude meniť hodnotu diela pre výpočet paušálu uvedený v Prílohe č.2 bude nasledovný algoritmus výpočtu Limitu.

Pre prvý dodatok meniaci hodnotu diela - Limit 1

$$\text{Limit 1} = 40 + \text{matematické zaokrúhlenie}(\text{prvá zmena hodnoty diela} * 0,0125 / 2200, -\text{Sk})$$

Pre druhý dodatok meniaci hodnotu diela – Limit 2

$$\text{Limit 2} = \text{Limit 1} + \text{matematické zaokrúhlenie}(\text{druhá zmena hodnoty diela} * 0,0125 / 2200, -\text{Sk})$$

Pre n-tý dodatok meniaci hodnotu diela – Limit n

$$\text{Limit n} = \text{Limit n-1} + \text{matematické zaokrúhlenie}(\text{n-tá zmena hodnoty diela} * 0,0125 / 2200, -\text{Sk})$$

Aktuálny limit bude vždy uvedený v rámci Prílohy č.2

V prípade zmeny hodnoty diela z vyššej na nižšiu bude aj zmena Limitu z väčšieho počtu hodín na menší.

III.3 Riešenie chýb

III.3.a Zadanie požiadavky na riešenie chyby

Forma pre zadanie požiadavky (chybové hlásenie) môže byť nasledovná:

1. elektronická,
2. fax,
3. telefonické hlásenie s následným potvrdením formou 1) alebo 2).

Náležitosti požiadavky stanovujú písomne zodpovední pracovníci. Kontaktná adresa zhotoviteľa je hotline podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

III.3.b Lehota riešenia chyby

Pre riešenie platia podľa závažnosti nasledujúce časové lehoty:

Klasifikácia chyby	Popis	Lehota na riešenie
„A“	Fatálna chyba, riešenie chyby organ. opatrením nie je možné	
	A1: náprava je urgentná	lehota riešenia pre pohotovostný zásah
	A2: Náprava je nevyhnutná, ale postačuje bežná lehota riešenia	bežná lehota riešenia, prednostne pred kategóriami chýb „B“ a „C“.
„B“	Chyba, ktorá obmedzuje, ale neznemožňuje prevádzku, prípadne je možné ju riešiť organizačným opatrením.	bežná lehota riešenia
„C“	Chyba s minimálnym dopadom na prevádzku (grafické znázornenie v nevhodnom formáte atď.)	bežná lehota riešenia

III.3.b.1 Lehota riešenia pre pohotovostné zásahy

Servisný zásah je vykonávaný v pracovných hodinách pondelok – piatok od 8,00 hod 18,00 hod. a zhotoviteľ začne vykonávať práce na odstránení problému do 4 hodín od nahlásenia.

III.3.b.2 Bežná lehota riešenia

Zhotoviteľ sa zaväzuje zahájiť práce na odstránení chyby bez zbytočného odkladu, najneskoršie do 2 pracovných dní od jej nahlásenia. Bežná lehota riešenia chýb je 7 dní, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak riešenie chyby vyžaduje dlhší čas, zhotoviteľ navrhne objednávateľovi do 4 dní od prevzatia chybového hlásenia nový termín riešenia, takto predĺženú lehotu zmluvné strany písomne potvrdia.

III.3.c Riešenie chýb v bežnej lehote

Pri jednotlivých požiadavkách zmluvné strany, pokiaľ sa nedohodnú inak, spolupracujú v nasledujúcej postupnosti krokov:

P.č.	Objednávateľ	Zhotoviteľ	Poznámka
1	Zadanie požiadavky (chybové hlásenie)		Autorizuje vedúci projektu objednávateľa
2		Žiadosť o prístup na čítanie	Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby
3	Povolenie prístupu		Ak je to nevyhnutné k odstráneniu chyby
4	Analýza a návrh riešenia		
5	Schválenie riešenia - Schválenie riešenia podľa analýzy a návrhu riešenia - zrušenie požiadavky		Vyjadrenie objednávateľa do 5 dní, inak sa požiadavka chápe ako zrušená.
6		Realizácia riešenia	
7	Nasadenie riešenia na testovanie		V elektronickej forme
8	Testovanie		Pri chybách prechod na krok 6.

P.č.	Objednávateľ	Zhotoviteľ	Poznámka
9	Schválenie nasadenia do produkčného systému		Poradie nasadzovania dodržiava poradie realizácie zmien a opráv.
10	Nasadenie do produkčného systému a odozva zhotoviteľovi		

V prípade, že objednávateľ zruší požiadavku, vykonané analytické práce sa započítajú do zrealizovaných prác rovnako, ako v prípade schválenia navrhnutého riešenia.

Doba potrebná na testy u objednávateľa je uvedená v rámci návrhu riešenia a počíta sa do lehoty riešenia. Ak budú v procese testovania zistené chyby typu A, je nutné k danému upgrade pripraviť opravný patch. Ak budú zistené chyby typu B, zmluvné strany sa dohodnú, či je nutné ich riešenie patchom alebo až v nasledujúcom upgrade. Ak budú zistené chyby typu C, budú riešené v nasledujúcom upgrade.

III.3.d Riešenie chýb v lehote pre pohotovostné zásahy

Pri jednotlivých požiadavkách zmluvné strany, pokiaľ sa nedohodnú inak, spolupracujú v nasledujúcej postupnosti krokov:

P.č.	Objednávateľ	Zhotoviteľ	Poznámka
1.	Zadanie požiadavky (chybové hlásenie)		Autorizuje vedúci projektu objednávateľa
2.	Povolenie prístupu		Upravené vykonávacím predpisom
3.		Príprava urgentného zásahu v produkčnom systéme	
4.	Schválenie nasadenia do produkčného systému		Upravené vykonávacím predpisom
5.	Nasadenie do produkčného systému		
6.		Doplnenie dokumentácie o nasadení	Do 5 pracovných dní

III.4 Prispôsobenie aplikácie novým systémovým a databázovým platformám

III.4.a V prípade potreby navrhne zhotoviteľ prispôsobenie (update) aplikačného programového vybavenia k novej verzii operačných systémov a databázových systémov nasadených na technických platformách objednávateľa, ktoré zodpovedajú technickému projektu:

1. Zhotoviteľ bude informovať objednávateľa o vhodnosti prechodu na novú verziu platformy po jej uvoľnení pre Slovenskú republiku tak, aby pre objednávateľa nenastalo riziko zníženej podpory nasadených verzií.
2. Zhotoviteľ má právo navrhnúť update, ak pre verzie niektorého z prvkov systémovej a databázovej platformy prestáva pôvodný tvorca poskytovať podporu.
3. Ak zhotoviteľ vie o okolnostiach obmedzujúcich možnosti nasadenia nových verzií, uvedie ich v informácii pre objednávateľa.
4. Ak sa podstatne zmenia podmienky na trhu informačných technológií, záťaž systému alebo jeho priepustnosť, resp. prevádzkyschopnosť, zhotoviteľ môže navrhnúť zmenu alebo rozšírenie prvkov systémovej platformy resp. zmenu alebo optimalizáciu aplikácie zmenou programového kódu.

III.4.b Prechod na novú verziu operačného systému, databázy, prechod na novú resp. rozšírenú systémovú platformu a zmena alebo optimalizácia aplikácie sa vykoná na základe objednávky objednávateľa, ktorej forma spĺňa náležitosti zmenového konania.

III.4.c Zhotoviteľ vyvinie maximálnu snahu, aby údržba nezaťažila produkčný systém objednávateľa a ak to je možné, vykoná hlavné činnosti (simulácia chýb, overenie ich nápravy, testovanie nových platforiem) na vlastnom systéme, ktorý je programovo kompatibilný s produkčným prostredím objednávateľa.

IV Zmenové konanie

IV.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pre účely výkladu a realizácie tejto zmluvy sa pod pojmom „zmenové konanie“ rozumejú činnosti, uvedené v bode I.11 a násl. tejto Zmluvy.

IV.2 Postupnosť krokov

IV.2.a Pri jednotlivých požiadavkách zmluvné strany, pokiaľ sa nedohodnú inak, spolupracujú v nasledujúcej postupnosti krokov:

P.č.	Objednávateľ	Zhotoviteľ	Poznámka
1.	Zadanie požiadavky na zmenu.		Autorizuje zodpovedná osoba objednávateľa
2.		Odhad počtu hodín analýzy	
3.	Analýza a návrh riešenia, štúdia vykonateľnosti, odhad počtu hodín pre realizáciu riešenia ako aj odhad počtu dní na akceptačné testy .		Objednávateľ môže analýzu kedykoľvek zastaviť.
4.	Niektorá z možností: - schválenie riešenia podľa návrhu - zadanie upravenej požiadavky, návrat ku kroku 2 - zrušenie požiadavky		Vyjadrenie do 14 dní, inak postup ako pri zrušení požiadavky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Potvrdenie požiadavky je neodvolateľné.
5.		Fakturácia analytických prác	Aj v prípade zrušenia požiadavky na základe výsledkov analýzy alebo počas jej priebehu
6.	Zadanie zmenového listu na riešenie.		
7.		Realizácia riešenia	
8.		Zaradenie zmenového listu do upgradu	
9.		Odovzdanie upgradu do testovacej prevádzky.	Podpis Protokolu o odovzdaní upgradu do testovacej prevádzky.
10.		Fakturácia 30% z ceny realizácie	
11.	Akceptačné testy		
12.		Vypracovanie a dodávka opravného patchu	V prípade výskytu chyby A alebo B v upgrade
13.	Akceptácia upgradu		Podpis Protokolu o akceptácii upgradu.
14.		Fakturácia 70% z ceny realizácie	
15.	Nasadenie upgradu do prevádzky	Prípadná podpora pri nasadení	Môže predbehnúť bod 13.

IV.2.b Zmluvné strany sa dohodli, že každé zadanie požiadavky a zadanie zmenového listu oznámi objednávateľ písomne oprávneným pracovníkom zhotoviteľa, pričom zoznam kontaktných osôb, spolu s faxovými číslami a elektronickými adresami tvorí Prílohu č. 1. tejto zmluvy.

IV.2.c Na zabezpečenie postupnosti uvedených krokov (schvaľovanie) postačuje elektronická pošta od oprávnených osôb, k podkladom pre fakturáciu musí byť priložený aj protokol podpísaný oprávnenými osobami za obidve zmluvné strany.

IV.3 Náležitosti

IV.3.a Každá požiadavka na zmenu musí obsahovať najmä:

1. názov zadania, produktu, modulu,
2. podrobné zadanie
3. požadovaný termín plnenia,
4. meno a podpis zodpovedného pracovníka,
5. súvisiacu dokumentáciu.

IV.3.b Jednotlivé zmenové listy sú združené do upgrade, ktorý bude ako jeden celok nasadený do produkčného systému. Interval nasadenia sú 3 mesiace, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Harmonogram odovzdania a nasadenia do prevádzky pre nasledujúci upgrade je odsúhlasený zmluvnými stranami najneskôr v deň odovzdania predchádzajúceho upgrade do testovacej prevádzky. Chronologická postupnosť nasadzovania do produkčného systému musí zodpovedať postupnosti odovzdávania na akceptačné testovanie.

IV.4 Spôsob a termín plnenia

- IV.4.a Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonávať zmeny programového vybavenia na základe objednávky zmenového listu podpísaného poverenými zástupcami objednávateľa a akceptovanými poverenou osobou zhotoviteľa.
- IV.4.b Zmenové listy špecifikujú okrem vecných požiadaviek objednávateľa aj termíny plnenia, t.j. termíny odovzdania upravených programov alebo upravených programových balíkov na testovanie a to tak, aby boli v súlade s dohodnutým harmonogramom odovzdávania upgradov. Uvedené termíny nadobúdajú platnosť ich akceptovaním zhotoviteľom v zmenovom liste a následným potvrdením objednávateľa.
- IV.4.c Zhotoviteľ sa zaväzuje dodať kompletný programový balík na akceptačné testy v termíne a kvalite stanovenej objednávateľom. V prípade, že zhotoviteľ neodovzdá programový balík na akceptačné testy v stanovenom termíne alebo dodané riešenie nebude zodpovedať požiadavkám písomne špecifikovaných objednávateľom, je zhotoviteľ zodpovedný za posun termínů a objednávateľ si môže uplatniť zmluvnú pokutu podľa príslušných ustanovení tejto Zmluvy.
- IV.4.d Ak sa v priebehu realizácie plnenia vyskytnú okolnosti, predvídanie ktorých nebolo možné očakávať a ktoré môžu mať dopad na termín realizácie alebo prekročenie kalkulovaných nákladov, zhotoviteľ o týchto okolnostiach bezodkladne informuje objednávateľa. Objednávateľ obratom, najneskôr však do 5 pracovných dní, pošle svoje stanovisko k riešeniu nepredvídaných okolností. Stanovisko bude obsahovať niektorú z alternatív: akceptáciu zmien, zamietnutie riešenia alebo pozastavenie riešenia do času odstránenia okolností (napr. doplnenie špecifikácie zadania).
- IV.4.e Objednávateľ sa zaväzuje ukončiť akceptačné testy do 10 pracovných dní od skutočného odovzdania diela zhotoviteľom, ak sa obe strany nedohodnú inak. Nedodržanie tohoto termínu objednávateľom je považované za prevzatie programového vybavenia.
- IV.4.f Chyby a nedostatky zistené v priebehu akceptačných testov je objednávateľ povinný neodkladne oznámiť zhotoviteľovi. Zhotoviteľ je povinný tieto chyby a nedostatky odstrániť do 5 pracovných dní od prijatia hlásenia o chybe. Chyby a nedostatky zistené po ukončení akceptačných testov zhotoviteľ odstráni v súlade so záručnými podmienkami.
- IV.4.g Neoddeliteľnou súčasťou odovzdávania zmien k programovému vybaveniu je odovzdanie dokumentácie objednávateľovi ku každému zmenovému listu aktualizovanej o požadovanú zmenu.
- IV.4.h Za termín ukončenia riešenia konkrétnej zmeny programového vybavenia sa považuje dátum protokolárneho odovzdania a prevzatia vecne príslušnej zmeny k programovému vybaveniu objednávateľom po úspešných akceptačných testoch.

IV.5 Riadenie zmien IS realizovaných objednávateľom

- IV.5.a Zmeny IS realizované objednávateľom, t.j. zmeny ktoré vykoná objednávateľ vlastnými silami mimo zhotoviteľa, sa riadia pravidlami zmenového konania v zmysle bodov IV.2, IV.3 a IV.4 tejto zmluvy.
- IV.5.b Objednávateľ nesie plnú zodpovednosť za konzistenciu ním realizovaných zmien vzhľadom na funkčnú špecifikáciu, programové vybavenie a ostatnú dokumentáciu. Zhotoviteľ mu k tomuto účelu poskytne všetky potrebné podklady vo forme dokumentácie k IS a k jednotlivým zmenovým listom.
- IV.5.c Objednávateľ je povinný neodkladne oznámiť zhotoviteľovi všetky plánované zmeny IS.
- IV.5.d Za koordináciu nasadzovania zmien realizovaných objednávateľom, t.j. určenie času a poradia ich nasadenia zodpovedá zhotoviteľ. Objednávateľ preto všetky zmeny odovzdá zhotoviteľovi vo forme spĺňajúcej náležitosti upgrade. Zhotoviteľ zaradí zmeny do aktuálneho upgradu. Nie je prípustná iná forma nasadzovania zmien.
- IV.5.e Pokiaľ majú zmeny realizované objednávateľom preukázateľne negatívny vplyv na prevádzku IS, alebo výrazne narúšajú konzistenciu existujúcej, ale i zamýšľanej funkcionality, má zhotoviteľ právo odmietnuť zaradenie týchto zmien do upgradu. Odmietnutie musí byť písomne odôvodnené.
- IV.5.f Za vady v zmenách IS realizovanými podľa tohto článku zodpovedá objednávateľ.
- IV.5.g V prípade integrácie produktov tretích strán bude predmetom zmenového konania interface na daný produkt.
- IV.5.h Práce zhotoviteľa spojené s posúdením zmien a integráciou zmien do upgradu fakturuje zhotoviteľ ako práce zhotoviteľa realizované na príslušnom zmenovom liste.
- IV.5.i Zhotoviteľ si vyhradzuje právo zasahovať do zmien realizovaných objednávateľom pri realizovaní takých zmien IS, ktoré si vyžadujú modifikáciu produktov realizovaných objednávateľom.

V Technická podpora SW produktov pre DWH

- V.1 Zmluvné strany sa dohodli, že pod pojmom „Technická podpora SW produktov pre DWH“ sa pre účely výkladu a realizácie tejto zmluvy rozumejú činnosti podľa bodu I.24 tejto zmluvy
- V.2 Technická podpora SW produktov pre DWH DR SR je poskytnutá tretími stranami uvedenými v Prílohe č. 3 s možnosťou jej predĺženia.
- V.3 V prípade zmien produktov bude Príloha č. 3 písomne aktualizovaná a podpísaná oboma stranami.
- V.4 Technická podpora SW produktov pre DWH sa poskytuje na obdobie 12 mesiacov počínajúc dátumom uvedeným v Prílohe č. 3.
- V.5 Technická podpora SW produktov pre DWH na ďalšie obdobie bude realizovaná aktualizáciou Prílohy č.3. v zmysle bodu V.3.

- V.6 Objednávateľ môže zabezpečiť technickú podporu na SW produkty pre DWH na ďalšie obdobia od tretích strán.

VI Cena a platobné podmienky

VI.1 Všeobecné ustanovenia

- VI.1.a Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ bude realizovať platby priebežne, na základe osobitných faktúr, bankovým prevodom finančných prostriedkov na účet zhotoviteľa, so splatnosťou 21 pracovných dní.
- Faktúra vystavená zhotoviteľom musí mať náležitosti daňového dokladu podľa § 15 zákona č. 289/1995 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V opačnom prípade je objednávateľ oprávnený faktúru – daňový doklad zhotoviteľovi vrátiť na opravu. Lehota splatnosti opravenej faktúry začne v takom prípade plynúť až odo dňa doručenia opravenej faktúry obsahujúcej všetky potrebné zákonné náležitosti.
- VI.1.b Splatnosťou sa pre účely výkladu a realizácie tejto Zmluvy rozumie pripísanie finančných prostriedkov na účet zhotoviteľa
- VI.1.c V prípade omeškania objednávatel'a s platbou zmluvne dohodnutej ceny podľa faktúry doručenej zhotoviteľom v zmysle určených platobných podmienok, má zhotoviteľ právo účtovať úroky z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania, maximálne však do výšky 25 % z dlžnej sumy.
- VI.1.d Objednávateľ má právo účtovať zhotoviteľovi ~~zmluvného paušálu vo výške 0,05 %~~ z ceny výkonov dodaných na akceptačné testy alebo na nasadenie do produkčného systému za každý, aj začatý deň omeškania vzhľadom k lehotám uvedeným v tejto zmluve alebo vzhľadom k vzájomne schváleným harmonogramom, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, maximálne však do celkovej výšky 25% mesačného paušálu.
- VI.1.e Cenu podľa článku VI. tejto zmluvy, je zhotoviteľ oprávnený raz ročne po dohode s objednávatel'om aktualizovať s prihliadnutím na preukázanú zmenu cien vstupov. V zmysle tohto bodu bude možné so súhlasom objednávatel'a aktualizovať ceny výkonov zhotoviteľa do troch mesiacov bežného kalendárneho roku od zverejnenia údajov o inflácii/deflácií Štatistickým úradom Slovenskej republiky. Objednávateľ sa zaväzuje zohľadniť priemernú ročnú infláciu meranú indexom spotrebiteľských cien - rozličné tovary a služby, resp. deflácie. Ak predmetné obdobie zahŕňa časť kalendárneho mesiaca, zohľadní sa alikvotná časť inflácie/deflácie podľa počtu dní. Zvýšenie, príp. zníženie ceny za dielo alebo jeho časť na základe tohto ustanovenia si bude zhotoviteľ uplatňovať, resp. poskytovať súhrnne za všetky diela, ku ktorým zhotoviteľovi vznikol nárok na zaplatenie ceny diela alebo jeho časti v jednom kalendárnom roku, a to faktúrou do 30.6. nasledujúceho kalendárneho roka za predchádzajúci kalendárny rok. ~~Ceny môžu byť zvyšované/znížované vždy len o to percento inflácie, ktoré prekročí 2% ročného rastu.~~ Prílohu faktúry bude tvoriť Oznámenie Štatistického úradu o miere inflácie, resp. deflácie za príslušné obdobie.

VI.2 Údržba

- VI.2.a Zmluvné strany sa dohodli, že za realizáciu plnenia podľa článku III Údržba, objednávateľ uhradí zhotoviteľovi mesačné paušálne poplatky vo výške rovnajúcej sa 1,25% z celkovej hodnoty produktov v režime údržby podľa zoznamu v Prílohe č. 2.
- VI.2.b Pre prípadné výkony nad rámec limitov uvedených v definícii údržby, ktoré budú obojstranne písomne potvrdené, ~~platí sadzba 2 200,- SK za jednu človekohodinu (bez DPH).~~

VI.3 Zmenové konanie

VI.3.a Plnenia podľa článku IV „Zmenové konanie“ budú fakturované nasledovne:

1. 100% za analýzu podľa počtu hodín po odovzdaní analýzy (bod 5. v tabuľke v kap.: IV.2.a)
2. 30% z dohodnutej čiastky za realizáciu po obojstrannom podpise protokolu o odovzdaní do testovania (bod 10. v tabuľke v kap.: IV.2.a)
3. zvyšných 70% po akceptácii upgradu (bod 14. v tabuľke v kap.: IV.2.a)

VI.3.b Objednávateľ sa zaväzuje, že za jednu človekohodinu uhradí ~~zhotoviteľovi 2.200,- SK (bez DPH)~~

VI.3.c Zmenovým konaním sa mení finančný základ hodnoty diela pre výpočet paušálu pre údržbu. Zmena sa určí jedenkrát za štvrt' roka, spätne za predchádzajúci štvrt'rok. Zmena sa vykoná formou Dodatku k zmluve a podpisujú ju štatutárni zástupcovia oboch strán.

VI.4 Technická podpora SW produktov pre DWH

VI.4.a Plnenia podľa článku V. „Technická podpora SW produktov pre DWH“ budú fakturované podľa Prílohy č. 3.

VI.4.b Cena údržby sa rovná cene uvedenej v cenníku originálnych tvorcov pre koncového užívateľa.

VI.4.c Poplatok za technickú podporu SW produktov pre DWH je špecifikovaný v cenníkoch tretích strán spravidla za obdobie 12 mesiacov počínajúc od dátumu zakúpenia (prípadne inštalácie) produktu. Dátumy počiatku (Dátum od) a ukončenia údržby (Dátum do) pre Objednávateľa sú uvedené v Prílohe č. 3.

VI.4.d Zhotoviteľovi vzniká právo vystaviť faktúru do 14 dní po začiatku účinnosti technickej podpory.

VI.4.e Po úhrade ročných poplatkov za poskytovanie údržby a v súlade s podmienkami má Objednávateľ nárok na používanie služieb technickej podpory získaných k licenciam.

VI.4.f Ďalšie poplatky budú stanovené podľa aktuálnych licenčných podmienok a cenníkov tretích strán.

VII Práva a povinnosti zmluvných strán

VII.1 Práva a povinnosti objednávateľa

VII.1.a Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia predmetu podľa tejto Zmluvy, zabezpečí v záujme plynulého priebehu plnenia nevyhnutnú súčinnosť, spočívajúcu predovšetkým v poskytnutí potrebných informácií, materiálnych prostriedkov, odovzdaní potrebných údajov a podkladov, ako aj upresnení týchto údajov a podkladov. Potreba takýchto informácií sa dohodne vopred, prípadne sa preukáže v priebehu plnenia.

VII.1.b Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní pracovníkom zhotoviteľa prístup do svojich priestorov a poskytne im potrebné prístupové práva a technické vybavenie potrebné pre realizáciu plnení podľa tejto Zmluvy.

VII.1.c Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnenia podľa predmetu tejto zmluvy, zabezpečí zhotoviteľovi výhradné postavenie voči tretím stranám. Právo objednávateľa realizovať zmeny do IS vlastnými pracovníkmi týmto nie je narušené.

VII.1.d Objednávateľ má právo vyžiadať si verziu systému operatívne, podľa priebehu nasadzovania maximálne 2 x ročne.

VII.2 Práva a povinnosti zhotoviteľa

VII.2.a Zhotoviteľ sa zaväzuje, že ním poverení pracovníci budú pri realizácii plnenia podľa tejto zmluvy plne rešpektovať platné právne predpisy Slovenskej republiky, ako aj vnútorné predpisy objednávateľa, pokiaľ s nimi budú riadne oboznámení.

VII.2.b Zhotoviteľ sa zaväzuje, že plnenie bude uskutočňovať v súlade s pokynmi objednávateľa a včas mu oznámi všetky skutočnosti, ktoré môžu mať vplyv na zmenu realizácie plnenia.

VII.2.c V naliehavých prípadoch, ak je to v záujme objednávateľa je zhotoviteľ oprávnený aj bez súhlasu objednávateľa, odchýliť sa od dohodnutých podmienok, avšak len prípade, ak to táto zmluva výslovne nezakázala.

VII.2.d Zhotoviteľ nie je povinný:

1. Poskytovať údržbu IS ako aj technickú podporu SW produktov pre DWH na pozmenené alebo upravené IS a produkty a na odvodené diela ako aj na IS a produkty neprevádzkované v zmysle pokynov autorov.
2. Poskytovať údržbu pre IS, ktoré vznikli v dôsledku zanedbania alebo chyby objednávateľa, alebo chybnej funkcie počítača, príp. operačného systému.
3. Poskytovať údržbu pre IS zapríčinené zmenami prevádzkového prostredia, následkom ktorých sa toto prostredie stalo nezlúčiteľným s prevádzkovým prostredím, pre ktoré boli produkty pôvodne dodané na základe podmienok

VIII Záruky a záručné lehoty

VIII.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že plnenie podľa tejto Zmluvy bude realizované v súlade s podmienkami tejto Zmluvy a bude zodpovedať jeho najvyšším poznatkom danej problematiky.

VIII.2 V prípade zistenia nedostatkov v rozsahu a kvalite plnenia predmetu tejto zmluvy, ktoré vznikli pred jeho odovzdaním, v čase odovzdania a po odovzdaní počas záručnej lehoty zaväzuje sa zhotoviteľ odstrániť tieto nedostatky bezplatne za podmienok uvedených v článku III Údržba.

VIII.3 Zhotoviteľ sa zbavuje zodpovednosti za akékoľvek chyby a nedostatky, ktoré boli spôsobené poskytnutím neúplných alebo nepresných podkladov zo strany objednávateľa.

VIII.4 Záručná lehota na výkony v rámci zmenového konania je 12 mesiacov. Počas platnosti tejto Zmluvy sa oprava mimozáručných a pozáručných chýb vykonáva v rámci mesačného paušálu za údržbu, tak ako je uvedené v príslušných ustanoveniach tejto zmluvy. Záručná doba pre zmenové konanie začína plynúť dňom podpísania protokolu o akceptácii upgradu. Záručná doba pre ostatné služby a výkony začína plynúť dňom protokolárneho prevzatia služieb.

IX Autorské právo

IX.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ak súčasťou plnenia podľa tejto zmluvy bude vytvorenie autorského diela, podľa príslušných ustanovení Autorského zákona č. 383/1997 Z. z. ,, v znení neskorších predpisov, zhotoviteľ spolu s odovzdaním predmetného diela oprávňuje objednávateľa na používanie diela, podľa povahy určenia a na dobu neurčitú.

- IX.2 Zmluvné strany sa dohodli, že aj pri realizácii takých zmien, zo strany objednávateľa ktoré si vyžadujú modifikáciu produktov dodaných zhotoviteľom, všetky autorské práva k predmetnému produktu zostávajú naďalej vo vlastníctve zhotoviteľa.

X Obchodné tajomstvo

- X.1 Zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky informácie, ktoré im boli poskytnuté, alebo ktoré zistili pri realizácii plnenia podľa tejto zmluvy, alebo v súvislosti s týmto plnením a nezverejňovať ich vo vzťahu k tretím osobám.
- X.2 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri realizácii plnení podľa tejto zmluvy bude plne rešpektovať ustanovenia Zákona o bankách č. 483/2001 Z.z. v znení neskorších predpisov a tiež ustanovenia Zákona o ochrane osobných údajov č. 428/2002 Z.z v znení neskorších predpisov.
- X.3 Žiadna zo zmluvných strán nevyužije skutočnosti zistené v súvislosti s týmto zmluvným vzťahom vo svoj prospech, ani v prospech tretích osôb, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od zmluvy.
- X.4 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú považovať za skutočnosti alebo informácie, ktoré sa dozvedeli na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou, za dôverné a zaväzujú sa zachovávať povinnosť mlčanlivosti o takýchto skutočnostiach alebo informáciách až do doby, kedy sa tieto stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.
- X.5 Zmluvné strany sa zaväzujú, že ich zamestnanci, pracovníci, subdodávatelia alebo spolupracujúce tretie osoby budú zachovávať povinnosť mlčanlivosti v zmysle predchádzajúceho odseku.
- X.6 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje to, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.
- X.7 Každá zmluvná strana je povinná upovedomiť druhú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, ako sa o takomto porušení dozvie.
- X.8 Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto Zmluvy.

XI Odstúpenie od zmluvy

- XI.1 Každá zo zmluvných strán je oprávnená od Zmluvy odstúpiť, ak druhá zmluvná strana podstatne porušuje povinnosti, ktoré jej vyplývajú z ustanovení tejto Zmluvy. Za podstatné porušenie povinností sa v zmysle tejto zmluvy považuje najmä omeškanie zhotoviteľa s odovzdaním riadne splneného predmetu zmluvy alebo omeškanie objednávateľa so zaplatením zmluvne dohodnutej ceny. Ak druhá zmluvná strana ani do 45 dní neodstráni podstatné porušenie povinností, môže dotknutá zmluvná strana okamžite odstúpiť od Zmluvy.
- XI.2 Odstúpenie od Zmluvy si zmluvné strany písomne oznámia bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o podstatnom porušení Zmluvy dozvedeli.
- XI.3 V prípade odstúpenia od Zmluvy, budú všetky materiály vrátené strane, ktorá ich vydala. Také materiály, ktoré nie je možné vrátiť, budú preukázateľne zničené. Nevzťahuje sa na materiály, ktoré boli riadne protokolárne odovzdané a prevzaté.

XII Záverečné ustanovenia

- XII.1 Zmeny a doplnky jednotlivých ustanovení tejto Zmluvy, budú po dohode zmluvných strán dopĺňané formou chronologicky očíslovaných dodatkov k Zmluve a budú tvoriť jej neoddeliteľnú súčasť.
- XII.2 Vzťahy touto Zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení.
- XII.3 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a jej platnosť možno ukončiť po vzájomnej písomnej dohode zmluvných strán alebo písomnou výpoveďou jednej zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je 3 mesiace odo dňa písomnej dohody alebo doručenia výpovede druhej strane.
- XII.4 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch origináloch, v jazyku slovenskom. Každá zo zmluvných strán dostane dva originály.
- XII.5 Zmluvné strany potvrdzujú, že táto Zmluva nebola vyhotovená v tiesni, ani iných jednostranne nevýhodných podmienok, uzatvárajú ju slobodne a s jej obsahom sú oboznámené, a na znak toho pripájajú svoje podpisy.

Zoznam príloh ku zmluve:

- Príloha ku zmluve č. 1 - Kontaktné miesta a adresy pre styk v rámci servisnej zmluvy
- Príloha ku zmluve č. 2 - Zoznam modulov DWH a ich hodnota pre výpočet paušálu pre údržbu
- Príloha ku zmluve č. 3 - Zoznam SW produktov pre DWH a ich cena za technickú podporu v uvedenom čase
- Príloha ku zmluve č. 4 - Zmenový list číslo (vzor)
- Príloha ku zmluve č. 5 - Časová a finančná kalkúlia (vzor), Časový a finančný výkaz (vzor)
- Príloha ku zmluve č. 6 - Protokol o odovzdaní do testovacej prevádzky (vzor)
- Príloha ku zmluve č. 7 - Protokol o akceptácii upgradu (vzor)
- Príloha ku zmluve č. 8 - Požiadavka na zmenu číslo (vzor)

V Banskej Bystrici dňa: 18.12.2002

V Bratislave dňa: 18.12.2002

Ing. ...
g

D...
SLO

975 0