

ZMLUVA O SERVISE A ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU AKTUALIZÁCIÍ SOFTVÉRU A PODPORA A ÚDRŽBA

podľa § 536 a nasl. a § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

číslo zmluvy Odberateľa: 177/2009/1.9

číslo zmluvy Dodávateľa: 340/SW/OD/2009

ČI. 1 Zmluvné strany

- 1.1 Odberateľ : **Ministerstvo životného prostredia SR**
 Sídlo: Nám. Ľ.Štúra 1, 812 35 Bratislava
 Zástupený: Ing. Vladimír Buzalka – vedúci služobného úradu
 IČO: 00 678 678
 Bankové spojenie: **Štátna pokladnica : 7000076103/8180**
 (ďalej len Odberateľ)
- 1.2 Dodávateľ : **versity, a.s.**
 Sídlo: Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
 Zástupený: Ing. Boris Kekeši – predseda predstavenstva
 IČO: 36 396 222
 IČ DPH: SK2020105428
 Bankové spojenie: **Tatrabanka, a.s. 2627535083/1100**
 Obchodný register: OS Žilina, vložka č. 10280/L
 (ďalej len Dodávateľ)

ČI. 2 Definícia pojmov

- 2.1 **Aplikačný modul** – logická jednotka informačného systému, ktorá spĺňa definovanú funkcionálnu.
- 2.2 **Dodávka aktualizácie** – sada nových, opravených a inštalačných programov.
- 2.3 **Drobná požiadavka** – požiadavka Odberateľa, ktorej riešenie trvá menej ako 5 minút. Drobnou požiadavkou nemôže byť požiadavka na zmenu softvéru, ale iba krátka konzultácia alebo pomoc užívateľovi ohľadne používania IS Magma
- 2.4 **Drobný incident** – incident, ktorý neovplyvňuje funkcionálnu softvéru, ale obmedzuje užívateľov v jeho používaní.
- 2.5 **Funkcionálna** – konečná množina funkcií, tj definovaných vlastností, ktoré majú deterministický charakter.
- 2.6 **Hlavná verzia** – softvér, ktorý podstatným spôsobom mení funkcionálnu aplikačného modulu, alebo štruktúru databázových údajov. Hlavná verzia sa mení aj pri zmene používaného operačného systému, databázového systému alebo zmene vývojových nástrojov.
- 2.7 **Hot Line** – služba zabezpečujúca riešenie drobných požiadaviek zo strany Odberateľa. Požiadavky sa nahlásujú prostredníctvom telefónu a e-mailu pracovníkom Dodávateľa. Pracovník Odberateľa musí uviesť názov firmy, svoje meno, modul a číslo verzie modulu v ktorej pracuje. Pokiaľ pracovník Odberateľa nevie kam nahlásiť svoju požiadavku, pošle ju na adresu magma@versity.sk.
- 2.8 **Chyba softvéru** – stav kedy výstup z počítačového programu nesúhlasí s programovou dokumentáciou.

- 2.9 **Incident** – neočakávaná udalosť alebo chyba softvéru, ktorá negatívne ovplyvní používanie softvéru Odberateľom.
- 2.10 **IS MAGMA HCM (HUMAN CAPITAL MANAGEMENT)** – sada aplikačných modulov, ďalej IS MAGMA.
- 2.11 **Kritický incident** – incident, ktorý spôsobí, že softvér je nepoužiteľný alebo znemožňuje spracovanie údajov.
- 2.12 **Náhradné riešenie** – pracovná inštrukcia, ktorá umožní dosiahnuť požadovanú funkcionality iným spôsobom.
- 2.13 **Nástup na opravu** - časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia incidentu do začatia servisného zásahu. Do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:30.
- 2.14 **Patch** – softvérová úprava, ktorý odstraňuje chybu v aplikačných moduloch alebo vytvára náhradnú funkcionality. Patche sa dodávajú Odberateľovi prostredníctvom dodávky vedľajšej verzie.
- 2.15 **Primeraná doba** – čas potrebný na splnenie konkrétnej úlohy.
- 2.16 **Profylaktika** – súbor činností, ktoré sa vykonávajú preventívne, aby sa zabránilo vzniku incidentov a súvisia s IS Magma. Profylaktika zahŕňa inštaláciu hlavných a vedľajších verzií, kontrolu integrity databázy a vypracovanie náhradných riešení.
- 2.17 **Požiadavka** – žiadosť Odberateľa na novú funkčnú vlastnosť softvéru alebo žiadosť o vykonanie služby spojenej so softvérom.
- 2.18 **Programová dokumentácia** – popis funkcií aplikačného modulu.
- 2.19 **Reakčný čas** – časový interval, ktorý uplynie od nahlásenia incidentu do jeho presmerovania na konkrétneho riešiteľa. Do reakčného času sa počítajú len pracovné hodiny počas pracovných dní v dobe od 8:00 do 16:30.
- 2.20 **Service Desk** – komunikačné rozhranie medzi Odberateľom a Dodávateľom slúžiace primárne na nahlásenie a sledovanie incidentov a požiadaviek.
- 2.21 **Servisný zásah** – súbor činností potrebných pre odstránenie incidentu alebo požiadavky.
- 2.22 **SLA** – (Service Level Agreement) dohoda o tom, ako sa evidujú a riešia servisné zásahy. Dohoda definuje práva a povinnosti medzi Dodávateľom a Odberateľom, dostupnosť, reakčné časy a nástup na opravu.
- 2.23 **Softvér** – sada počítačových programov, tvoriacich aplikačný modul.
- 2.24 **Vážny incident** – incident, ktorý obmedzuje užívateľa v každodennej práci a softvér je použiteľný len s obmedzeniami.
- 2.25 **Vedľajšia verzia** – softvér, ktorý trvale odstraňuje chyby v aplikačných moduloch.
- 2.26 **Užívateľská príručka** – dokumentácia pre používanie softvéru.
- 2.27 **Zadanie** – špecifikácia požiadavky pre požadované programové úpravy.
- 2.28 **Oprávnený pracovník Odberateľa/Dodávateľa** – preukázateľne vyškolený pracovník na prácu s daným aplikačným modulom, ktorý môže s modulom pracovať a nahlasovať incidenty a požiadavky

Čl. 3 Predmet plnenia

- 3.1 Predmetom zmluvy je dodávanie aktualizácií softvéru a programovej dokumentácie k aplikačným modulom uvedeným v prílohe č. 2 Zoznam zakúpených licencií. Aktualizácia zahŕňa nasledujúce zmeny:

- 3.1.1 Zohľadnenie legislatívnych zmien v tej časti legislatívy, ktorá bola algoritimizovaná dodávaným softvérom (aplikačnými modulmi).
- 3.1.2 Hlavné verzie – Odberateľ automaticky dostáva nové verzie bez toho, aby sa musel dodatočne o ne usilovať, alebo zaťažovať administratívu.
- 3.1.3 Vedľajšie verzie – Odberateľ dostáva nové verzie na vyžiadanie.
- 3.1.4 Patch – Dodávateľ vytvorí patch na základe hlásenia Odberateľa o chybe softvéru
- 3.1.5 Za inštaláciu nových verzií je zodpovedný Dodávateľ. Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi náležitú súčinnosť, potrebnú pri inštalácii nových verzií.
- 3.2 Predmetom zmluvy je zabezpečenie prevádzky, podpory a údržby IS MAGMA prostredníctvom nasledovných služieb: Hot Line, Service Desk
- 3.3 Profylaktika v rozsahu 0 hod / ročne, fakturácia ročne.
- 3.4 Odberateľ má nárok na riešenie nahlásených incidentov a požiadaviek, ako aj na ďalšie konzultácie a školenia podľa svojich potrieb. Tieto služby sa budú faktúrovať samostatne podľa odpracovaných hodín a platného cenníka služieb v čase vzniku incidentov alebo požiadaviek. Podkladom pre fakturáciu bude Pracovný výkaz Dodávateľa, kde je zaznamenaný popis uskutočnených prác a rozsah odpracovaných hodín. Dodávateľa.
- 3.5 V prípade, ak sa zmluvné strany dohodnú na rozšírení softvéru o ďalšie aplikačné moduly, alebo dohodnú zmeny v licenčnom dojednaní k používaniu softvéru, sú povinné uzavrieť dodatok k tejto zmluve, ktorým sa tieto zmeny zohľadnia v Zozname zakúpených licencií príloha č. 2 tejto zmluvy a podľa nich sa upraví cenové dojednanie uvedené v článku 5 tejto zmluvy.
- 3.6 Predmetom tejto zmluvy nie je školenie na aktualizáciu softvéru. Táto služba bude Odberateľovi účtované samostatne.
- 3.7 Predmetom tejto zmluvy je i záväzok Odberateľa zaplatiť Dodávateľovi dohodnutú cenu v lehote splatnosti.
- 3.8 Predmetom tejto zmluvy je aj možnosť dokúpenia Licencie IS MAGMA a s tým súvisiaceho užívateľského prostredia pre ďalších užívateľov Odberateľa, podľa Prílohy č.4 (Cenník služieb).

Čl. 4 Podmienky pre poskytovanie služieb

- 4.1 Dodávateľ sa zaväzuje dodávať aktualizácie softvéru priebežne - minimálne raz ročne.
- 4.2 Dodávateľ zabezpečí Hot Line v pracovných dňoch v čase od 8:00 – 16:30
- 4.3 Dodávateľ zaistí prístup na Service Desk pre oprávnených pracovníkov Odberateľa, ktorí budú nahlasovať všetky incidenty a požiadavky. Service Desk bude k dispozícii pre nahlasovanie požiadaviek a incidentov 24 hod / 7 dní v týždni.
- 4.4 Dodávateľ zabezpečí reakčné časy a nástup na riešenie incidentov podľa zvolenej kategórie SLA. Kategórie SLA sú uvedené v prílohe číslo 1 Kategórie SLA. Odberateľ si objednal kategóriu SLA:

STANDARD 14%

- 4.5 Pre plnenie servisných služieb zabezpečí Odberateľ nasledovné požiadavky:
- 4.5.1 Vzdialený prístup na server a pracovné stanice.
- 4.5.2 Asistenciu pracovníka zodpovedného za správu operačného systému a správu databázy MS SQL.
- 4.5.3 Na vyriešenie incidentu zabezpečí aktívnu spoluprácu svojho pracovníka.
- 4.5.4 Súhlasí s používaním náhradného riešenia na dobu, ktorá je nevyhnutne potrebná na vyriešenie incidentu.

- 4.5.5 Musí pravidelne minimálne 1xdenne vykonávať zálohy údajov.
- 4.6 Dodávateľ zabezpečí riešenie incidentov v primeranej dobe.
- 4.7 Dodávateľ zabezpečí konzultácie a školenia pre Odberateľa podľa bodu 3.4. v termíne a cenách obojstranne dohodnutých na základe ponuky Dodávateľa a následnej objednávky Odberateľa. Pokiaľ tieto služby nebudú v mieste Dodávateľa, Odberateľ uhradí dodávateľovi cestovnú náhradu podľa platného Cenník služieb Dodávateľa.
- 4.8 Dodávateľ zabezpečí profylaktiku podľa bodu 3.3. v poslednom týždni každého mesiaca alebo podľa požiadaviek Odberateľa.

Čl. 5 Cena plnenia a platobné podmienky

- 5.1 Cena za predmet plnenia uvedený v článku 3 bola zmluvnými stranami dohodnutá v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 5.2 Cena za predmet zmluvy uvedený v článku 3.1 je nasledovná:
- za základ pre výpočet sa berie cenniková cena licencie (3 319,00 € / 1 licencia IS MAGMA a 663,50 € / 1 licencia IS MAGMA za 100 spracovaných zamestnancov). Cena sa určuje ako 12% zo súčtu všetkých Odberateľom zakúpených licencií bez DPH a výslednú sumu sa Odberateľ zaväzuje platiť raz ročne.
- Odberateľ má zakúpené celkom 9 licencií IS MAGMA a 4 licencie IS MAGMA za 100 spracovaných zamestnancov.
Zmluvná cena za predmet plnenia podľa bodu 3.1. je tak vo výške **3 903,00 €** bez DPH 1 x ročne.
- 5.3 Cena za poskytovanie služieb uvedených v bode 3.2 je nasledovná:
- za základ pre výpočet sa berie cenniková cena licencie (3 319,00,-€ / 1 licencia IS MAGMA) a 663,50 € / 1 licencia IS MAGMA za 100 spracovaných zamestnancov)
- cena sa určuje na základe percenta vybranej kategórie SLA podľa bodu 4.4. zo súčtu všetkých Odberateľom zakúpených licencií bez DPH, a výslednú sumu sa Odberateľ zaväzuje platiť raz ročne.
- Odberateľ má zakúpené celkom 9 licencií IS MAGMA a 4 licencie IS MAGMA za 100 spracovaných zamestnancov..
Zmluvná cena za predmet plnenia podľa bodu 3.2. je tak vo výške **4 553,50 €** bez DPH raz ročne.
- 5.4 Zmluvná cena za službu podľa bodu 3.3 tejto zmluvy bude vypočítaná ako násobok počtu dohodnutých hodín a jednotkovej ceny za profylaktiku, uvedenú v platnom Cenníku služieb Dodávateľa, príloha č.4. a je **0,00 €** bez DPH raz ročne.
- 5.5 Výsledná suma za body 5.2, 5.3 a 5.4 je tak **8 456,50 € bez DPH** t.j. 10 063,235 € s DPH, ktorú sa Odberateľ zaväzuje platiť raz ročne.
- 5.6 Dodávateľ vystaví faktúru za predmet zmluvy najneskôr do 60 dní od podpisu zmluvy, pričom faktúra je splatná do 30 dní od jej doručenia Odberateľovi.
- 5.7 V prípade, ak sa zmluvné strany dohodnú na rozšírení softvéru o ďalšie aplikačné moduly alebo na zmene počtu licencií systému uvedených v bode 5.2. a 5.3. tejto zmluvy v priebehu platnosti tejto zmluvy, obe strany sú povinné uzavrieť dodatok k tejto zmluve, ktorým sa upraví cena za služby uvedená v bode 5.2. a 5.3. tejto zmluvy postupom podľa bodu 5.2. a 5.3. tejto zmluvy. V prípade rozšírenia softvéru o ďalšie aplikačné moduly, zmeny počtu licencií sa cena zmení vždy až od mesiaca bezprostredne nasledujúceho po rozšírení softvéru o ďalšie aplikačné moduly alebo zmene počtu licencií.
- 5.8 Odberateľ je oprávnený písomne vyjadriť oprávnené a preukázané výhrady voči výške faktúry vystavenej Dodávateľom, najneskôr však do termínu jej splatnosti. Po tomto termíne Dodávateľ nie je povinný akceptovať akékoľvek výhrady voči vystavenej a splatnej faktúre a Odberateľ je povinný ju bez ďalšieho omeškania uhradiť.

- 5.9 Pre prípad omeškania Odberateľa s úhradou záväzku, môže Dodávateľ uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 0,025% z celkovej ceny úhrady za každý deň omeškania a pozastaviť plnenie predmetu zmluvy až do doby úhrady pohľadávky.
- 5.10 Servisný zásah, ktorý bol spôsobený chybou na strane odberateľa bude fakturovaný podľa platného cenníka v čase servisného zásahu a skutočne odpracovaných hodín.

Čl. 6 Programové úpravy

- 6.1 Odberateľ je oprávnený písomne požiadať Dodávateľa o vykonanie programových úprav softvéru, ktoré sa nepovažujú za aktualizáciu softvéru podľa článku 3 tejto zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje realizovať zadanie na základe požiadaviek Odberateľa. Požiadanie o vykonanie zadania, musí byť vykonané v písomnej forme a musí byť podpísané oprávneným pracovníkom odberateľa. Zoznam oprávnených pracovníkov odberateľa je uvedený v Zozname oprávnených pracovníkov Odberateľa, príloha č.3.
- 6.2 Po obdržaní zadania programových úprav a jeho predbežnej analýze Dodávateľ doručí Odberateľovi časovú a finančnú kalkuláciu prác potrebných na jeho realizáciu. Ak Odberateľ súhlasí s návrhom Dodávateľa ohľadne termínu vykonania a ceny programových úprav, doručí Dodávateľovi písomnú objednávku na tieto programové úpravy. Práce na programových úpravách sa začnú realizovať po písomnej objednávke Odberateľa.
- 6.3 Realizácia prác pozostáva z nasledovných bodov:
- 6.3.1 Analýza požiadavky a písomné definovanie zadania potvrdené oprávnenými osobami za obe strany.
 - 6.3.2 Realizácia programátorských prác.
 - 6.3.3 Testovanie programovej úpravy u Dodávateľa.
 - 6.3.4 Odovzdanie programovej úpravy na otestovanie u Odberateľa.
 - 6.3.5 Aplikácia výsledkov testovania (v prípade, že testovanie potvrdilo splnenie požiadaviek Odberateľa, nasleduje bod 6.3.6, ak je potrebné aplikovať úpravy, opakuje sa na bod 6.3.2. Ak pripomienky znamenajú rozšírenie pôvodného zadania, chápu sa ako nová požiadavka a postupuje sa podľa tohto článku opäť od začiatku. Pôvodné zadanie pokračuje bodom 6.3.6.
 - 6.3.6 odovzdanie programovej úpravy do užívania Odberateľovi
- 6.4 Cena za vykonanie programových úprav nie je zahrnutá v cene za aktualizácie softvéru podľa článku 4 tejto zmluvy. Odberateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za realizované programové úpravy na základe faktúry Dodávateľa, ktorú je Dodávateľ oprávnený vystaviť po odovzdaní programovej úpravy Odberateľovi (bod 6.3.6.), pričom faktúra je splatná do 30 dní od jej doručenia Odberateľovi.

Čl. 7 Trvanie zmluvy

- 7.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú po dobu jedného kalendárneho roku.
- 7.2 Zmluvu je možné vypovedať so 3 mesačnou výpovednou dobou, a to aj bez udania dôvodu ktoroukoľvek zo zmluvných strán, pričom výpovedná doba začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.

Čl. 8 Záverečné ustanovenia

- 8.1 Zmluva nadobúda platnosť 01. 01. 2010.
- 8.2. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za akékoľvek oneskorenie alebo neplnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, pokiaľ toto bude spôsobené z dôvodu, ktorý táto zmluvná strana nemohla ovplyvniť (vis major). Ak je ktorejkoľvek zo zmluvných strán z takýchto dôvodov zabránené plniť jej povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, je táto zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tomto písomne informovať druhú zmluvnú stranu.
- 8.3. Všetky zmeny a rozšírenia tejto zmluvy sú možné jedine vo forme písomných dodatkov k tejto zmluve odsúhlasených oboma zmluvnými stranami.
- 8.4 Obe zmluvné strany prehlasujú, že zmluvu neuzavreli pod nátlakom alebo za nápadne nevhodných podmienok pre jednu zo zmluvných strán.
- 8.5 Zmluva sa vyhotovuje v 6 rovnopisoch, pričom dodávateľ obdrží 2 rovnopisy a odberateľ 4 rovnopisy.
- 8.6. Táto zmluva obsahuje prílohu č.1 Kategórie SLA, prílohu č.2 Zoznam zakúpených licencií, prílohu č.3 Zoznam oprávnených pracovníkov Odberateľa/Dodávateľa, príloha č. 4 Cenník služieb dodávateľa. Prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

V Bratislave 01. 01. 2010

za Odberateľa:



Ing. Vladimír Buzalka
vedúci služobného úradu
Ministerstvo životného prostredia SR

za Dodávateľa:



Ing. Boris Kekeši
predseda predstavenstva
versity, a.s.