

Zmluva o údržbe, servise a podpore informačného systému NUNTIO (ďalej len „zmluva“)
uzatvorená podľa § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany:

Objednávateľ:

Názov : Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky
Štatutárny zástupca : Marek Maďarič, minister kultúry SR
Sídlo : Námestie SNP č. 33, 813 31 Bratislava
IČO : 00165182
Bankové spojenie : 7000071652/8180, Štátna pokladnica
Kontaktná osoba :

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Zhotoviteľ:

Obchodné meno : Dímáno, a. s.
Zastúpená : Ing. Peter Distler, člen predstavenstva
: Ing. Roland Nohel, člen predstavenstva
Sídlo : Saratovská 26, 841 02 Bratislava
IČO : 30775094
DIČ : 2020344865
IČ DPH : SK2020344865
Ústredie: : Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava
Registrácia : Obchod. register: O.s. Bratislava I., Oddiel: Sa,
Vložka: 276/B
Bankové spojenie: : Tatrabanka, a.s., Bratislava, č.ú.:262 443 0614/1100

(ďalej len „zhotoviteľ“)

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 Informačný systém NUNTIO (ďalej „IS NUNTIO“) je produktom zhotoviteľa.
- 1.2 Zhotoviteľ je vlastníkom autorských práv na IS NUNTIO – ide o zamestnávateľské dielo podľa § 50 zákona č.618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v znení neskorších predpisov.
- 1.3 IS NUNTIO spĺňa všetky štandardy podľa zákona č.275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 1.4 IS NUNTIO je dodaný na základe nasledujúcej zmluvy:
- 1.5 Zmluva o dielo č. zmluvy zhotoviteľa: 17/2004 a č. zmluvy objednávateľa: MK-38/2004-M uzatvorenej medzi zmluvnými stranami dňa 6. decembra 2004

- 1.6 Dodatok č. 1/2005 k zmluve o dielo č. 17/2004 uzatvorenej medzi zmluvnými stranami dňa 19. mája 2005
 - c) Dodatok č. 2 k zmluve o dielo č. 17/2004 uzatvorenej medzi zmluvnými stranami dňa 21. decembra 2007
- 1.7 IS NUNTIO obsahuje nasledovné riešenia a moduly:
- 1.8 Správa registratúry (Podateľňa, Denník, Elektronické spisy, Formuláre, Registratúrny plán, Príručná registratúra, Registratúrne stredisko, Adresár, Útvary (organizačná štruktúra)
 - o Granty pre rok 2005
 - o Personalistika – evidencia personálnych záznamov
- 1.9 Objednávateľ je prevádzkovateľom IS NUNTIO a má licenciu na užívanie modulu NUNTIO – Správa registratúry - pre 97 pomenovaných aktívnych používateľov na základe zmluvy uvedenej v bode 1.4. písm. a, b, c,) tejto zmluvy.

2 PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať licenčnú údržbu IS NUNTIO, podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
- 2.2 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať služby na zabezpečenie servisu a podpory počas produkčnej prevádzky IS NUNTIO, podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve a metodiky ohlasovania a riešenia porúch IS NUNTIO, ktorá je uvedená v prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 2.3 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať služby na zabezpečenie ďalšieho rozvoja IS NUNTIO, podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
- 2.4 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že vykoná predmet tejto zmluvy sám a nepoverí jeho vykonaním tretiu osobu. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb bude postupovať v súlade s požiadavkami objednávateľa a za jeho spolupráce.
- 2.5 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi aj užívacie práva k výsledkom služieb pre ďalší rozvoj IS NUNTIO, poskytnúť objednávateľovi podporu pri nasadzovaní a vyškolení zamestnancov objednávateľa. Zhotoviteľ sa zaväzuje zhotoviť a odovzdať služby na svoje náklady a na svoje nebezpečie v dohodnutých termínoch a v požadovanej kvalite.
- 2.6 Objednávateľ sa zaväzuje, že odovzdá zhotoviteľovi podklady pre riadne splnenie svojich požiadaviek a poskytne súčinnosť pri plnení záväzkov tejto zmluvy.
- 2.7 Objednávateľ sa zaväzuje, že služby podľa dohodnutých podmienok v tejto zmluve prevezme a zaplatí za ne dohodnutú cenu.

3 LICENČNÁ ÚDRŽBA

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

- 3.3 Záručná lehota na ročný licenčný upgrade systému je 24 mesiacov a začne plynúť dňom akceptácie a prevzatia licenčného upgrade systému do produkčnej prevádzky.
- 3.4 Služby, ktoré nie sú obsahom licenčnej údržby (vrátane reinštalácie systému pri ročnom licenčnom upgrade), budú dodané podľa pravidiel dodávky servisu a podpory prevádzky.

4 SERVIS A PODPORA

- 4.1 Servis a podpora produkčnej prevádzky IS NUNTIO obsahuje nasledovné služby poskytnuté zhotoviteľom :
 - 4.1.1. riešenie kritických situácií a neočakávaných situácií,
 - 4.1.2. hot line v pracovnom čase od 8:00 hod. do 17:00 hod,
 - 4.1.3. reinštalácia IS NUNTIO pri zmene infraštruktúry,
 - 4.1.4. doškolenie pracovníkov objednávateľa,
 - 4.1.5. konzultácie pri riešení problémov,
 - 4.1.6. prispôsobenie systému organizačným zmenám spoločnosti,
 - 4.1.7. vykonanie jednoduchých úprav IS NUNTIO na základe požiadaviek objednávateľa,
 - 4.1.8. vedenie agendy požiadaviek objednávateľa na úpravy a ďalší rozvoj IS NUNTIO.
- 4.2 Poskytnutie servisu a podpory bude realizované na základe konzultácií a požiadaviek objednávateľa, ktoré budú uvedené v agende požiadaviek na úpravy.
- 4.3 Agenda požiadaviek na úpravy bude obsahovať zoznam požiadaviek objednávateľa na úpravu vlastností alebo funkcií IS NUNTIO.
- 4.4 Prevzatie a akceptáciu realizovanej požiadavky objednávateľ potvrdí v agende požiadaviek na úpravu.

5 ĎALŠÍ ROZVOJ SYSTÉMU IS NUNTIO

- 5.1 Služby pre ďalší rozvoj IS NUNTIO obsahujú nasledovné činnosti poskytnuté zhotoviteľom :
 - 5.1.1. konzultácie pri analyzovaní a určovaní smeru ďalšieho rozvoja IS NUNTIO,
 - 5.1.2. analýzu požiadaviek na nové vlastnosti a funkcie IS NUNTIO,
 - 5.1.3. projektovanie a navrhovanie riešení na základe požiadaviek objednávateľa,
 - 5.1.4. realizáciu služieb na zabezpečenie navrhnutých riešení,
 - 5.1.5. inštalácia a nasadenie nových vlastností a funkcií do prevádzky,
 - 5.1.6. školenie zamestnancov objednávateľa,
 - 5.1.7. dokumentácia nových vlastností a funkcií,
 - 5.1.8. zvýšenie počtu licencií.
- 5.2 Poskytnutie služieb pre ďalší rozvoj IS NUNTIO bude realizované na základe objednávok, a následne uzatvorených písomných dodatkov k tejto zmluve. Objednávky budú uzatvárané vo forme písomného dokumentu.
- 5.3 Objednávka a následne uzatvorený písomný dodatok bude obsahovať zoznam požiadaviek objednávateľa na nové vlastnosti, funkcie alebo požiadavky na ďalší

rozvoj IS NUNTIO, termín dodávky požadovaných služieb a cenu za realizáciu služby.

- 5.4 Na základe ďalšej objednávky, ktorú zhotoviteľ akceptuje bude uzatvorený dodatok k tejto zmluve, ktorý sa stane jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 5.5 Prevzatie a akceptáciu služieb uvedených v objednávke objednávatel' potvrdí podpisom protokolu o prevzatí.
- 5.6 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať objednávatel'ovi v priebehu implementácie realizovaných požiadaviek na ďalší rozvoj IS NUNTIO podporu vo forme konzultácií a školení na mieste a podporu vo forme telefonických konzultácií.
- 5.7 Dňom podpisu protokolu o prevzatí objednávatel' nadobúda právo užívať nové vlastností a funkcie IS NUNTIO.

6 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

6. Cena je dohodnutá v súlade so zákonom NR SR č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.

Licenčná údržba

- 6.1 Cena za štvrtročnú licenčnú údržbu je 20 000,- Sk (slovom dvadsaťtisíc slovenských korún) bez DPH, t.j. 23 800,- Sk (slovom dvadsaťtisíc osemsto slovenských korún) vrátane 19% DPH.
- 6.2 Cena sa bude fakturovať vždy k poslednému dňu príslušného štvrťroka.
- 6.3 Cena za licenčnú údržbu sa týka všetkých inštalácií IS NUNTIO u objednávatel'a.

Servis a podpora

- 6.4 Cena za štvrtročný servis a podporu prevádzky je paušálne 13 600,- Sk (slovom trinásťtisíc šesťsto slovenských korún) bez DPH, t.j. 16 184,- Sk (slovom šestnásťtisíc jednoto osemdesiatštyri slovenských korún) vrátane 19% DPH.
- 6.5 Cena za servis a podporu prevádzky zahrňuje poskytnutie služby podľa článku 4) tejto zmluvy v časovom rozsahu 8 (osem) pracovných človekohodín v štvrťroku a vychádza z ceny 1 700,- Sk (slovom jedentisíc sedemsto slovenských korún) bez DPH, t.j. 2 023,- Sk (slovom dvetisíc dvadsaťtri slovenských korún) vrátane 19% DPH za jednu pracovnú človekohodinu služieb.
- 6.6 V prípade prekročenia využitých služieb v danom štvrťroku nad rámec stanovených človekohodín podľa bodu 6.5, je cena za každú človekohodinu služby 1 800,- Sk (slovom jedentisíc osemsto slovenských korún) bez DPH, t.j. 2 142,- Sk (slovom jednotoštyridsaťdva slovenských korún) vrátane 19% DPH.
- 6.7 Podkladom pre fakturáciu je výkaz prác a služieb realizovaných v rámci servisu a podpory prevádzky, podpísaný zhotoviteľom a akceptovaný objednávatel'om, ktorý obsahuje skutočný počet odpracovaných človekohodín podľa článku 4). Tento je neoddeliteľnou prílohou faktúry.

- 6.8 Cena za servis a podporu prevádzky bude fakturovaná štvrťročne, vždy na konci príslušného štvrťroka.

Ďalší rozvoj systému NUNTIO

- 6.9 Cena za ďalší rozvoj IS NUNTIO stanovená na základe príslušnej analýzy požiadaviek objednávateľa na rozvoj IS NUNTIO a bude dohodnutá a špecifikovaná v príslušnej objednávke a jej akceptácii.
- 6.10 Kalkulácia ceny za ďalší rozvoj IS NUNTIO stanovená na základe príslušnej analýzy požiadaviek bude vychádzať z ceny za jednu pracovnú ľudskohodinu služby vo výške 1 800,- Sk (slovom jedentisíc osemsto slovenských korún) bez DPH, t.j. 2 142,- Sk (slovom dvetisíc jednostaštyridsaťdva slovenských korún) vrátane 19% DPH.
- 6.11 Cena za ďalší rozvoj IS NUNTIO bude zaplatená na základe faktúry, ktorú zhotoviteľ vystaví najskôr po podpise protokolu o prevzatí objednaných služieb, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou faktúry.
- 6.12 Ak realizácia služieb pre ďalší rozvoj IS NUNTIO prevýši výšku dohodnutej ceny uvedenej v príslušnej objednávke, je zhotoviteľ povinný objednávateľa na túto skutočnosť včas upozorniť a zároveň mu odovzdať písomné zdôvodnenie tohto prekročenia. V takomto prípade môže zhotoviteľ požadovať zaplatenie ceny služby jedine po akceptácii zvýšenia ceny objednávateľom.
- 6.13 K cenám bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.
- 6.14 Splatnosť faktúr je 20 (dvadsať) kalendárnych dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry objednávateľovi. Podmienkou zaplatenia faktúry objednávateľom je to, že každá faktúra bude mať náležitosti daňového dokladu podľa práva Slovenskej republiky.
- 6.15 V prípade meškania objednávateľa s platením faktúr je zhotoviteľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý i začatý deň omeškania, najviac však 20 (dvadsať) % z dlžnej čiastky.
- 6.16 Inflačná položka - Na základe zmeny hodnoty inflačnej krivky môže zhotoviteľ uplatniť nárok na rokovanie o cene licenčnej údržby, servisu a podpory prevádzky IS NUNTIO a o cene na ďalší rozvoj IS NUNTIO. Záväzným podkladom pre posúdenie zmeny hodnoty inflačnej krivky bude priemerná medziročná miera inflácie vykázaná Štatistickým úradom SR za predchádzajúci kalendárny rok.

7 TERMÍN A MIESTO PLNENIA

- 7.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom 1. 4. 2008
- 7.2 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 7.3 Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je sídlo objednávateľa.

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 objednávateľa: [REDACTED]
Za zhotoviteľa: [REDACTED]
- 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 objednávateľa je oprávnený nahlasovať poruchy zhotoviteľovi a potvrdzovať odstránenie poruchy objednávateľom, nahlasovať požiadavky na servis, podporu a ďalší rozvoj IS NUNTIO a protokolárne preberať realizované požiadavky podľa tejto zmluvy.
- 8.5 Zodpovedný zástupca za zhotoviteľa je povinný zabezpečiť odstránenie nahlásenej poruchy, vyjadrovať sa k požiadavkám objednávateľa na servis, podporu a ďalší rozvoj IS NUNTIO a protokolárne odovzdávať realizované služby.
- 8.6 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.

10 PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 10.1 Zhotoviteľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.
- 10.2 V prípade, že ktorákolvek tretia osoba, vrátane zamestnancov zhotoviteľa, uplatní nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia práv duševného vlastníctva v súvislosti s riadnym používaním výsledkov poskytnutých služieb, zhotoviteľ sa zaväzuje preukázať oprávnenosť užívania výsledkov poskytnutých služieb.

- 10.3 K produktu IS NUNTIO má DIMANO autorské práva podľa zákona č. 618/2004 Z. z., o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov.

11 ODSŤUPENIE 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 objednávateľa 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 rokovaním pri vynaložení všetkého úsilia k zmierovaciemu riešeniu.

14 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1 Zmluva nadobúda účinnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 14.2 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.
- 14.3 Zmluvu možno meniť alebo dopĺňať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mená zamestnancov a zástupcov zmluvných strán, telefónne a faxové čísla možno meniť i jednostranným

Zmluva o údržbe, servise a podpore informačného systému NUNTIO (ďalej len „zmluva“)
uzatvorená podľa § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

pisomným 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.

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

14.5 Zmluva je spísaná v šiestich vyhotoveniach, štyri vyhotovenia dostane objednávateľ a dve zhotoviteľ.

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

V Bratislave dňa 31 MAR. 2008

Za Odberateľa:



Marek Maďarič
minister kultúry SR



Za Dodávateľa:



Ing. Roland Nohel
člen predstavenstva DIMANO, a.s.



Ing. Peter Distler
člen predstavenstva DIMANO, a.

Zmluva o údržbe, servise a podpore informačného systému NUNTIO (ďalej len „zmluva“)
uzatvorená podľa § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Príloha č. 1 – Metodika ohlasovania a riešenia poruchy IS NUNTIO

Poruchy

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

Ohlasovanie poruchy

7. Objednávateľ sa zaväzuje, že všetky poruchy, ktoré sa vyskytnú počas produkčnej prevádzky IS NUNTIO, oznámi bezodkladne zhotoviteľovi:
 - vyplnením formulára v internetovom helpdesku na www.dimano.sk,
 - alebo 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.
8. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že oznámenia objednávateľa o poruche následne potvrdí telefonicky, faxom alebo e-mailom.
9. Zhotoviteľ má právo dožiadať ďalšie údaje a informácie na lepšiu identifikáciu poruchy.
10. Všetky zmeny v telefónnych číslach, v e-mailových adresách a www stránkach uvedených v tejto zmluve sa zaväzujú zmluvné strany v prípade zmeny oznámiť druhej zmluvnej strane písomnou formou a tieto sa stávajú automatickou náhradou príslušných čísiel a adries v tejto zmluve.

Odstránenie poruchy

11. Zhotoviteľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie A a B, že začne pracovať na odstránení poruchy do 8 hodín od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 24 hodín od nahlásenia, po záruke do 48 hodín od nahlásenia.
12. Zhotoviteľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie C, že začne pracovať na odstránení poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 3 pracovných dní od nahlásenia, po záruke do 6 pracovných dní od nahlásenia.
13. Zhotoviteľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie D, že začne pracovať na odstránení poruchy do 2 dní od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 4 pracovných dní od nahlásenia, po záruke do 8 pracovných dní od nahlásenia.

Zmluva o údržbe, servise a podpore Informačného systému NUNTIO (ďalej len „zmluva“)
uzatvorená podľa § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

14. Do záväznej lehoty odstránenia poruchy sa nezapočítava čas na reinštaláciu IS NUNTIO u objednávateľa, ktorá bude vykonaná až po súhlase objednávateľa.

15. V prípade omeškania zhotoviteľa s odstránením akejkoľvek poruchy kategórie A, B, C alebo D zistenej v priebehu záruky IS NUNTIO je objednávateľ oprávnený požadovať uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z celkovej ceny diela, a to za každý aj začatý pracovný deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.