

MK - 32 / 2004 - 17

Výllačok č.: 1

Počer strán: 5

Počer príloh: 1/6

2/1

3/1

ZMLUVA O DIELO č. 17/2004

na aplikáciu softvérového vybavenia pre automatizovaný systém správy
registratúry na Ministerstve kultúry SR

Uzatvorená v zmysle § 536 a nasl. Obchodného zákonníka SR v platnom znení medzi
nasledovnými zmluvnými stranami:

Zhotoviteľ:

(ďalej len „zhotoviteľ“)

Názov: DIMANO, a. s.
Sídlo: Saratovská 26, 841 02 Bratislava 4 – Dúbravka
Ústredie: Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava 2
IČO: 30775094
DIČ: 2020344865
IČ DPH: SK2020344865
Bankové spojenie: SLSP, a. s., Bratislava
Číslo účtu: 0011455844/0900
Registrácia v OR: Okresný súd Bratislava 1, oddiel: Sa číslo vložky 276/B
Zastúpený: Ing. Peter Distler, člen predstavenstva
Ing. Roland Nohel, člen predstavenstva

Objednávateľ:

(ďalej len „objednávateľ“)

Názov: Ministerstvo kultúry Slovenskej republiky
Sídlo: Námestie SNP č. 33, 831 31 Bratislava
Štat. zástupca: Rudolf Chmel, minister
IČO: 00165182
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000071652/8180
Kontaktná osoba: [REDACTED]

Článok 1 Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom zmluvy je stanovenie práv a povinností zmluvných strán, vedúcich k realizácii a dodávke automatizovaného systému správy registratúry (ďalej len Správa registratúry). Zhotoviteľ sa zaväzuje k realizácii a dodávke systému Správa registratúry a poskytovaniu služieb podľa predmetu tejto zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu za jeho realizáciu, dodávku a služby podľa článkov tejto zmluvy
- 1.2 Dodávka systému Správa registratúry bude zahŕňať funkcie v súlade s funkcionalitou, definovanou v Špecifikácii systému správy registratúry, uvedenej v Prílohe č. 1, ktorá je spolu s Prílohou č. 2: Doporučená konfigurácia HW a SW nedeliteľnou časťou tejto zmluvy. Súčasťou predmetu zmluvy je aj inštalácia produktov, zaškolenie obsluhy a dodanie užívateľskej dokumentácie.
- 1.3 Predmetom dodávky sú nasledovné produkty:
- 1.3.1 Správa registratúry: pre 37 používateľov
- 1.3.2 Práce a služby implementácie a inštalácie pre automatizovaný systém správy registratúry.

Článok 2

Termín realizácie dodávky, inštalácie, spôsob odovzdania, zaškolenie a miesto plnenia

- 2.1 Zhotoviteľ zrealizuje dodávku a inštaláciu systému Správa registratúry rozsahu podľa článku 1 v nasledovných etapách termínoch po dátume podpisu zmluvy:
- spustenie skúšobnej prevádzky - do 2 pracovných dní,
 - ukončenie skúšobnej prevádzky, úpravy po ukončení skúšobnej prevádzky, inicializácia systému – do 15 dní,
 - odovzdanie do produkčnej prevádzky - maximálne do 20 pracovných dní.
- 2.2 Miestom dodávky a inštalácie je:
- Ministerstvo kultúry SR, odbor informatiky, Nám. SNP č. 13, 813 31 Bratislava
- 2.3 Zhotoviteľ vykoná inštaláciu a odovzdanie produktu NUNTIO ASSR, NUNTIO Podateľňa, Jun server k systému Správa registratúry. Osoba oprávnená konať za objednávateľa potvrdí ich prevzatie podpisom na dodacom liste. Dňom podpísania dodacieho listu preberá zodpovednosť za dodané produkty objednávateľ.
- 2.4 Zhotoviteľ vykoná nasledovné školenia:
- Školenie užívateľov systému
 - Školenie správcu registratúry
- 2.5 Zhotoviteľ odovzdá objednávateľovi počas skúšobnej prevádzky systému Správa registratúry nasledovnú užívateľskú dokumentáciu:
- Užívateľská príručka systému NUNTIO – Správa registratúry
 - Inštalačná príručka systému NUNTIO
 - Administrátorská príručka systému NUNTIO
- 2.6 Skúšobná prevádzka systému Správy registratúry trvá 5 pracovných dní. V rámci skúšobnej prevádzky zhotoviteľ odstraňuje prípadné poruchy v súlade s funkcionalitou, definovanou v špecifikácii tohto systému podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy.
- 2.7 Protokolárne odovzdanie systému Správa registratúry sa uskutoční po ukončení skúšobnej prevádzky, vykonaných úpravách po ukončení skúšobnej prevádzky a po inicializácii

sysťému a bude dokumentované protokolom o odovzdaní sysťému podpísaného osobami oprávnenými konať za zmluvné strany.

Článok 3

Záručná doba a záručná podpora

- 3.1 Záručná doba na sysťém Správa registratúry je 24 mesiacov odo dňa prevzatia sysťému objednávateľom.
- 3.2 Podmienky záručnej podpory na sysťém Správa registratúry:
- Súčasťou záručnej podpory je aj licenčný upgrade a hotline.
 - Štandardný servis software je vykonávaný počas záručnej lehoty v štandardnom pracovnom čase, t. j. Po – Pia 8.00 – 17.00, okrem dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov. Dodávateľ zahájí servisný zásah v pracovných dňoch najneskôr do 6 hodín od preukázateľného nahlásenia chyby na mieste u zákazníka. Náhradné diely, práca technika a cestovné je zahrnuté v rámci záručného servisu.
 - Dohodnutá forma nahlasovania porúch bude telefonicky a následne formou faxu, emailu alebo internetu na dohodnuté telefónne čísla a adresy. Služby na odstránenie zistených porúch sysťému, budú poskytnuté podľa platnej metodiky ohlasovania a odstraňovania porúch sysťému NUNTIO[®], ktorá tvorí prílohu 3. tejto zmluvy.

Článok 4

Spôsob vykonávania záručnej podpory

- 4.1 Zhotoviteľ vykonáva záručnú podporu na sysťém Správa registratúry v záručnej dobe v súlade s metodikou ohlasovania a odstraňovania porúch sysťému NUNTIO, ktorá tvorí prílohu 3. tejto zmluvy.

Článok 5

Cena dodávky a platobné podmienky

- 5.1 Cena diela je stanovená podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 5.2 Cena predmetu zmluvy pozostáva z ceny za dodávku licencií a služieb.
- 5.2.1 Celková cena predmetu tejto zmluvy bola stanovená dohodou zmluvných strán vo výške 406 125,- Sk bez DPH (slovom štyristošesťtisícstodvadsaťpäť korún), cena s DPH je 483 288,75 Sk (slovom štyristoosemdesiatitritisíc dvestoosemdesiatosem slovenských korún sedemdesiatpäť halierov).
- 5.2.2 Cena za licencie sysťému Správa registratúry je 217 500,- Sk bez DPH.
- 5.2.3 Cena za práce a služby implementácie a inštalácie sysťému Správa registratúry je 156 000,- SK bez DPH.
- 5.2.4 Cena záručnej podpory je 32 625,- SK bez DPH.
- 5.2.5 DPH bude účtovaná podľa platných predpisov.
- 5.3 Zhotoviteľ prehlasuje, že je platiteľom DPH a nebude si nárokovat úroky z omeškania v prípade oneskorene uhradenej faktúry.

- 5.4 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť faktúru za predmet zmluvy dohodnutú cenu (podľa čl. 5 ods. 2) v lehote do 21 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry zhotoviteľa.
- 5.5 Náležitosti faktúry: označenie a číslo faktúry, dátum vystavenia faktúry, názov a sídlo zhotoviteľa a objednávateľa, predmet zmluvy, fakturovaná čiastka v Sk (vrátane DPH). Neoddeliteľnou súčasťou faktúry je dodací list.
- 5.6 V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, alebo bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, objednávateľ je oprávnený ju od dátumu je splatnosti vrátiť zhotoviteľovi. Zhotoviteľ faktúru podľa charakteru nedostatkov opraví alebo vystaví novú faktúru. U tejto opravenej (novej) faktúry vyznačí novú lehotu splatnosti.

Článok 6

Zmluvné pokuty

- 6.1 Ak dôjde k omeškaniu zhotoviteľa v termíne dodávky predmetu zmluvy objednávateľovi nad rámec termínov uvedených v článku 2, objednávateľ má právo požadovať od zhotoviteľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z ceny príslušnej nedodanej časti predmetu zmluvy za každý i začatý pracovný deň takéhoto omeškania, avšak maximálne do výšky ceny príslušnej nedodanej časti predmetu zmluvy.
- 6.2 Ak dôjde k omeškaniu objednávateľa v termíne splatnosti faktúry zhotoviteľovi nad rámec termínov uvedených v článku 6, má zhotoviteľ právo požadovať od objednávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý i začatý pracovný deň takéhoto omeškania, avšak maximálne do výšky dlžnej čiastky.

Článok 7

Nebezpečenstvo škody na zhotovenom diele a záruka

- 7.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje bezplatne odstrániť vzniknuté poruchy produktu v rámci záručnej doby od dodania diela, pokiaľ tieto poruchy nevznikli v dôsledku neodbornej manipulácie alebo zásahu do diela, prípadne spojením diela s iným produktom bez predchádzajúceho súhlasu zhotoviteľa.
- 7.2 Objednávateľ je povinný vzniknuté poruchy produktu nahlásiť telefonicky, písomne alebo faxom, prípadne mailom na adresu zhotoviteľa u zodpovedného pracovníka:
- Meno: [REDACTED]
- Funkcia: projektový manažér
- Telefón: 02/55 56 75 80-2
- Fax: 02/55 56 75 70
- Mail: [REDACTED]
- 7.3 Reakčná doba zhotoviteľa na odstránenie poruchy produktu je 6 hodín v rámci pracovnej doby od 8.00 hod do 17.00 hod

Článok 8

Riešenie sporov

- 8.1 Všetky práva a záväzky zmluvných strán a rovnako tak aj právne vzťahy, vyplývajúce z tejto zmluvy o dielo sa budú riadiť Obchodným zákonníkom a príslušnými právnymi predpismi SR.

Článok 9
Ostatné ustanovenia

9.1 Akékoľvek zmeny v realizácii dodávky, ktoré sú predmetom plnenia vyvolané nepredvídanými okolnosťami, resp. dodatočnými požiadavkami objednávateľa nad rámec tejto zmluvy, budú riešené po vzájomnom odsúhlasení zmluvných strán a budú uvedené v písomnom dodatku k tejto zmluve o dielo, vrátane cenovej kalkulácie.

9.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že v súvislosti s plnením predmetu zmluvy si budú poskytovať potrebnú súčinnosť a navzájom si poskytnú informácie o všetkých skutočnostiach potrebných pre ich spoluprácu na základe tejto zmluvy. Vo všetkých veciach súvisiacich s touto zmluvou je oprávnený konať za:

- zhotoviteľa: projektový manažér [REDAKOVANÉ]

- objednávateľa: [REDAKOVANÉ]

9.3 Zmluvné strany sa zaväzujú:

9.3.1 Zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach obchodného tajomstva, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s plnením predmetu zmluvy.

9.3.2 Neposkytovať žiadne informácie alebo dokumenty prípadne ich kópie tretím osobám, nevyužívať v prospech seba (okrem predmetného projektu) alebo iných uvedené dokumenty a informácie.

9.3.3 Vykonať všetky opatrenia k zamedzeniu prístupu tretích neoprávnených osôb k týmto informáciám a dokumentom.

9.3.4 V zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch, s ktorými prídu do styku v súvislosti s plnením tejto zmluvy. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá aj po zániku zmluvného vzťahu, ktorý je predmetom tejto zmluvy.

Článok 10

Začiatok platnosti zmluvy o dielo

10.1 Zmluva o dielo nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami.

10.2 Zmluva je vypracovaná v šiestich vyhotoveniach. Po jej podpísaní dostane zhotoviteľ dve vyhotovenia a objednávateľ štyri vyhotovenia.

10.3 Meniť alebo dopĺňovať text zmluvy je možné len formou písomných dodatkov, ktoré budú platné, ak budú podpísané štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.

10.4 Vzťahy zmluvných strán v otázkach, ktoré priamo nerieši táto zmluva, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi platnými v SR.

V Bratislave, dňa 1.12.2004

Za zhotoviteľa:

[REDAKOVANÉ]

DIMANO, a. s.
Saratovská 26
841 02 Bratislava

Ing. Peter Distler, člen predstavenstva

[REDAKOVANÉ]

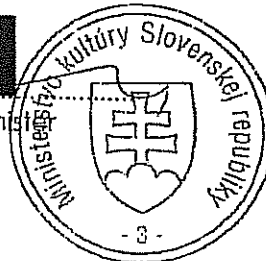
Ing. Roland Nohel, člen predstavenstva

V Bratislave, dňa 6 DEC. 2004

Za objednávateľa:

[REDAKOVANÉ]

Rudolf Chmel, minister



Príloha 1 – Špecifikácia systému správy registratúry

Pri zavedení automatizovaného systému na správu registratúry budú využité tieto moduly NUNTIO:

NUNTIO - Podateľňa

Účel modulu: Evidencia prijatých zásielok do centrálného registratúrneho denníka.

Funkcie: Vytvorenie záznamu o prijatej zásielke.

Údaje v zázname:

- Evidenčné číslo
- Dátum
- Vec (povinný)
- Odosielateľ (povinný)
- Typ zásielky (povinný)
- Vybavuje (povinný)
- Zapísal
- Spôsob prijatia
- Číslo zásielky
- Značka

Zobrazenie zoznamu prijatých/odoslaných záznamov podľa mesiacov.

Zobrazenie zoznamu prijatých/odoslaných záznamov podľa typov.

Tlač zoznamu záznamov podľa evidenčného čísla vo formáte:

- Evidenčné číslo
- Dátum
- Vec
- Odosielateľ
- Vybavuje útvar

Vyhľadanie záznamov podľa atribútov o zázname.

Upozornenie: Záznam o zásielke neobsahuje pripojený naskenovaný dokument. Záznam o zásielke nie je vložený do žiadneho spisu ani zložky.

NUNTIO - Denník

Účel modulu: Prevzatie a vybavenie záznamov o pridelení určených pre danú pracovnú pozíciu. Vytvorenie záznamu na danej pracovnej pozícii. Denník má každý aktívny užívateľ systému NUNTIO.

Funkcie:

Zobrazenie zoznamu neprevzatých pridelení vo forme:

- Evidenčné číslo
- Odoslal
- Vec
- Odosielateľ/Adresát
- Termín

Prevzatie záznamu.

Zobrazenie zoznamu nevybavených pridelení vo forme:

- Evidenčné číslo
- Dátum
- Odoslal
- Vec
- Odosielateľ/Adresát

Zobrazenie záznamu o pridelení vo forme:

- Odoslal
- Inštrukcia
- Evidenčné číslo
- Dátum
- Vec
- Odosielateľ/Adresát
- Termín
- Prevzaté
- Správa
- Poznámka
- Vybavené

Vytvorenie nového záznamu o dokumente.

Zobrazenie zoznamu záznamov podľa mesiacov.

Uloženie zásielky do zložky/spisu.

Vyznačenie vybavenia zásielky.

Vyhľadanie záznamov podľa atribútov o zázname.

Tlač zoznamu záznamov podľa evidenčného čísla vo formáte:

- Evidenčné číslo
- Dátum
- Došlo od
- Vec
- Adresa
- Vybavuje útvar (Pridelené)

NUNTIO – Spisy

Účel modulu: Vytvorenie spisu, zložky a uloženie záznamov patriacich k jednej veci do spisu, resp. do zložky.

Funkcie:

Založenie spisu nad záznamom, vyplnenie údajov vo formáte:

- Číslo spisu (generuje systém)
- Vec (povinný)
- Adresa
- Termín vybavenia
- Vecná skupina (výberom z číselníka reg. plánu)
- Reg. značka
- Znak hodnoty
- Lehota uloženia
- Stav spracovania (povinný)

- Dátum uzatvorenia
- Počet záznamov
- Poznámka
- Dátum zápisu
- Zapísal
- Spracovavateľ

Nastavenie prístupových práv ku spisu.

Uloženie záznamov do spisu.

Vytvorenie nového záznamu priamo v spise.

Nastavenie prístupových práv k záznamu.

Vytvorenie obsahu záznamu (word, excel).

Zobrazenie zoznamu záznamov v spise vo formáte:

- Evidenčné číslo
- Dátum zápisu
- Vec
- Adresa
- Zodpovedný
- Zapísal

Zobrazenie záznamu vo forme:

- Ev. číslo
- Dátum prijatia
- Vec (povinný)
- Spis č.
- Typ záznamu (povinný)
- Pôvod záznamu (povinný)
- Spôsob prijatia
- Adresa
- Č. spisu odos.
- Dátum odoslania
- Značka
- Počet strán / príloh
- Poznámka
- Zapísal
- Dátum zápisu
- Spracovateľ
- Stav záznamu

Editácia údajov o zázname.

Zobrazenie obsahu (word, excel) označeného záznamu.

Zmena obsahu záznamu, uloženie a vytvorenie novej verzie dokumentu.

Zaslanie uzavretého spisu do registratúrneho strediska.

Uzamknutie nevybavených spisov za minulý rok a prenesenie nevybavených spisov do nového roku.

Vytvorenie poriadka, zložky, vyplnenie údajov vo formáte:

Upozornenie: Prístup (viditeľnosť) spisov a záznamov v nich je riadený prístupovými právami.

- Názov
- Poznámka
- Stav
- Zapísal
- Dátum zápisu
- Zodpovedný

NUNTIO – Registratúrny plán

Účel modulu: Správa elektronickej obdoby registratúrneho plánu schváleného v registratúrnom poriadku.

Funkcie:

Vytvorenie vecnej skupiny:

- Registratúrna značka
- Názov
- Znak hodnoty
- Lehota uloženia
- Poznámka
- Stav

Uloženie vecných skupín do stromovej štruktúry.

NUNTIO – Príručná registratúra

Účel modulu: Ukladanie vybavených spisov podľa registratúrneho plánu, správa spisov uložených v príručnej registratúre a odovzdávanie do registratúrneho strediska.

Funkcie:

Tvorba ukladacích jednotiek.

Zakladanie spisov do ukladacích jednotiek.

Vyhľadávanie spisov.

Tlač odovzdávacích zoznamov.

Automatizuje činnosti spojené s odovzdávaním spisov do reg. strediska.

NUNTIO - Registratúrne stredisko

Účel modulu: Správu spisov prevzatých z útvarov podľa nastavených registratúrnych značiek.

Funkcie:

Prevzatie spisov z útvarov.

Vyhľadávanie spisov.

Automatizuje činnosti spojené s vyradovaním spisov.

NUNTIO - Formuláre

Účel modulu: Tvorba a uloženie a správa formulárov.

Funkcie:

Modul má podobné funkcie ako modul Poriadáče:
Vytvorenie zložky formulárov (hierarchická štruktúra).
Vytvorenie nového formulára v zložke.
Nastavenie prístupových práv k formuláru.
Vloženie el. formy formulára (word, excel).
Zobrazenie zoznamu formulárov vo formáte:

- Číslo formuláru
- Názov
- Dátum zápisu
- Zodpovedný
- Modifikované
- Poznámka

Zobrazenie údajov označeného formulára.

Editácia atribútov formulára.

Zobrazenie obsahu (word, excel).

Zmena obsahu, uloženie a vytvorenie novej verzie dokumentu.

Upozornenie: Formuláre neobsahujú žiadne automatické vyplňanie údajov ani prenos údajov medzi NUNTIO a formulárom.

NUNTIO - Adresár

Účel modulu: Kontajner adres obchodných partnerov (právnických a fyzických osôb) používaných v organizácii. Vytvorenie väzby medzi záznamami/dokumentmi a adresou odosielaťa/adresáta.

Funkcie:

Zobrazenie zoznamu adres podľa prvého písmena v názve adresy.

Vytvorenie adresy, vyplnenie údajov o adrese vo formáte:

- Názov
- Forma
- IČO
- DIČ
- Telefón
- Fax
- E-mail
- Ulica
- Mesto
- PSČ
- Štát
- Poznámka

Vytvorenie kontaktnej osoby k danej adrese, vyplnenie údajov o kontaktnej osobe, vo formáte:

- Priezvisko
- Meno
- Titul
- Funkcia
- Telefón

- E-mail
- Poznámka

Automatické vytvorenie zložky „Dokumenty“ k danej adrese.

Zobrazenie kontaktných osôb k adrese.

Zobrazenie dokumentov k danej adrese.

Upozornenie: Všetky adresy sú viditeľné všetkým užívateľom systému. Zásielky/dokumenty viazané na adresy sú viditeľné podľa prístupových práv.

NUNTIO - Organizačná štruktúra (Útvary)

Účel modulu: Vytvorenie obrazu organizačnej štruktúry podniku s útvarmi a pracovnými pozíciami (funkciami).

Funkcie:

Vytvorenie útvaru, vyplnenie údajov o útvare vo formáte:

- Názov
- Skratka/číslo
- Telefón
- Fax
- Vedúci
- Zodpovedný za poštu
- Zodpovedný za príručnú registratúru

Vytvorenie novej pracovnej pozície na útvare.

Vyplnenie údajov o pracovnej pozícii vo formáte:

- Názov pracovnej pozície
- Číslo pozície
- Pracovník na danej pracovnej pozícii
- Poznámka

Zobrazenie zoznamu pracovných pozícií a pracovníkov na útvare:

- Názov pozície
- Meno pracovníka

Editácia údajov o útvare.

Editácia údajov o pracovnej pozícii.

Pridania nového pracovníka vo formáte:

- Priezvisko
- Meno
- Titul
- Telefón
- Miestnosť
- E-mail
- Dátum nástupu
- Dátum výstupu

Upozornenie: Organizačnú štruktúru, pracovné pozície a pracovníkov vidia všetci užívatelia systému. Tlač organizačnej štruktúry nie je možná v grafickom organigrame, ale iba ako zoznam.

Príloha 2 – Doporučená konfigurácia HW a SW

Minimálna konfigurácia servera

| | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| Procesor | Pentium III 1 GHz |
| Operačná pamäť | 1 GB |
| Operačný systém | Windows 2000 Server, min SP2 |
| Diskový priestor | 40 GB |
| Sieťový protokol | TCP/IP |
| Databáza | MS SQL Server 2000 |
| Prostredie pre spúšťanie servletov | JRUN aplikačný server |
| Web server | MS Internet Information Servis (IIS) |
| Poštový server | SMTP/POP 3 kompatibilný |

Minimálna konfigurácia pracovnej stanice

| | |
|-----------------|----------------------------------|
| Procesor | Pentium II |
| Operačná pamäť | 64 MB (32 MB pre Windows 9x) |
| Operačný systém | Windows 9x/NT/2000/XP |
| E-mail klient | SMTP/POP 3 kompatibilný |
| Web prehliadač | MS Internet Explorer 6.x a vyšší |

Príloha č. 3 : Metodika ohlasovania a odstraňovania porúch systému NUNTIO®

Poruchy

- Poruchou IS NUNTIO® kategórie A sa rozumie kritická porucha, ktorá znemožňuje využívanie IS NUNTIO® ako celku.
- Poruchou IS NUNTIO® kategórie B sa rozumie vážna porucha, ktorá znemožňuje využívanie častí IS NUNTIO® alebo spôsobuje vážne prevádzkové problémy alebo hrubo porušuje bezpečnostné požiadavky objednávateľa.
- 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.
- Poruchou IS NUNTIO® kategórie D sa rozumie – nevýznamná porucha.
- Kategorizáciu porúch určuje objednávateľ po konzultácii s dodávateľom.
- V sporných prípadoch bude o druhu poruchy rozhodnuté rokovanim medzi zodpovednými zástupcami objednávateľa a dodávateľa.

Ohlasovanie porúch

- Objednávateľ sa zaväzuje, že všetky poruchy, ktoré sa vyskytnú počas produkčnej prevádzky IS NUNTIO®, oznámi bezodkladne dodávateľovi:
 - faxom na číslo 02/55 56 75 70,
 - alebo e-mailom na adresu support@dimano.sk,
 - alebo prostredníctvom internetovej hotline na www.dimano.sk
 - alebo telefonicky na číslo 02/55 56 75 80 s následným oznámením faxom, e-mailom alebo internetom.
- Poruchy budú hlásené na formulári „hlásenie poruchy“ kde objednávateľ uvedie: kategóriu poruchy, popis problému, označenie vzniku poruchy, požadovaný termín odstránenia poruchy, ak nie je stanovený touto zmluvou.
- Dodávateľ sa zaväzuje, že oznámenia objednávateľa o poruche potvrdí telefonicky, faxom alebo e-mailom.
- Dodávateľ má právo dožiadať ďalšie údaje a informácie na lepšiu identifikáciu poruchy.
- Počas záruky sa Dodávateľ zaväzuje zabezpečiť nástup na servisný zásah v pracovných dňoch najneskôr do 6 hodín od nahlásenia poruchy.
- Všetky zmeny v telefónnych číslach a v mailových adresách sa zaväzujú účastníci zmluvy v prípade zmeny oznámiť druhej zmluvnej strane písomnou formou a slávajú sa takto tieto automatickou náhradou príslušných čísiel a adries.

Odstránenie porúch

- Dodávateľ zaväzuje zabezpečiť nástup na odstránenie poruchy v pracovných dňoch najneskôr do 6 hodín od nahlásenia poruchy.
- Dodávateľ sa zaväzuje, že poruchy kategórie A a B odstráni počas záruky do 24 hodín od nahlásenia, po záruke do 48 hodín od nahlásenia.
- Dodávateľ sa zaväzuje, že poruchy kategórie C odstráni počas záruky do 3 pracovných dní od nahlásenia, po záruke do 6 pracovných dní od nahlásenia.
- Dodávateľ sa zaväzuje, že poruchy kategórie D odstráni počas záruky do 5 pracovných dní od nahlásenia, po záruke do 10 pracovných dní od nahlásenia.
- Do záväznej lehoty odstránenia poruchy sa nezapočítava čas na reinstaláciu systému u objednávateľa, ktorá bude vykonaná až po súhlase objednávateľa.
- V prípade omeškania dodávateľa s odstránením akejkoľvek poruchy kategórie A, B alebo C zistenej v priebehu záruky diela je objednávateľ oprávnený požadovať uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z celkovej ceny diela, a to za každý aj začatý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.