

**ZMLUVA č. 20811055**  
**o poskytovaní servisných služieb a podpory**  
**informačného systému Microsoft Dynamics NAV,**  
**verzia 4.0**

uzavretá v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka č.513/1991 Zb.  
v znení neskorších predpisov

I. Zmluvné strany

Názov firmy:	<b>GAMO a.s.</b>
V zastúpení:	Ing. Richard Tannhauser - predseda predstavenstva Ing. Peter Turek - podpredseda predstavenstva
Sídlo:	Kyjevské námestie 6, 974 04 Banská Bystrica
Telefón:	048 – 4372 111
Fax:	048 – 4132 947
IČO:	36 033 987
DIČ:	SK 2020087498
Obchodný register:	Výpis z Obchodného registra Okresného súdu B.Bystrica, Oddiel: Sa, Vložka číslo 550/S
Bankové spojenie : Číslo účtu:	Komerční banka, a.s. 1100004636/8100

ďalej iba "Poskytovateľ"

Názov firmy:	Národná agentúra pre rozvoj malého a stredného podnikania (NARMSP)
V zastúpení:	Ing. Milan Jankura – generálny riaditeľ
Sídlo:	Miletičova 23, 821 09 Bratislava 2
Telefón:	02 – 502 44 500
Fax:	02 – 502 44 501
IČO:	30845301
DIČ:	2020869279
Registrácia:	Záujmové združenie právnických osôb registrované Obvodným úradom v Bratislave, reg. číslo: OVWS/457/1997-Ta

ďalej iba "Zákazník"

## I. Predmet zmluvy

- I.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby údržby a rozvoja informačného systému Microsoft Business Solutions – Navision (APV) v rozsahu určenom touto zmluvou. Predmetom zmluvy sú súčasne ustanovenia a podmienky, ktoré nie sú súčasťou doteraz podpísaných zmlúv medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
- I.2. Aplikačným programovým vybavením (ďalej APV) sa pre účely tejto zmluvy rozumie: Súbor modulov systému Microsoft Dynamics NAV (predtým Navision) v.4.00, SK-ZA-032-63HMO-K

## II. Plnenie predmetu zmluvy

- II.1. Samotná dodávka služieb bude realizovaná prostredníctvom vzdialeného pripojenia a konzultácií so zákazníkom, v prípade potreby spojená s osobnou konzultáciou. Podmienkou poskytovania služby prostredníctvom vzdialeného prístupu je technické zabezpečenie funkčnosti vzdialeného pripojenia zo strany Zákazníka.
- II.2. Miestom poskytnutia služieb môžu byť aj samotné priestory Zákazníka, prípadne iné priestory zabezpečené na účet Zákazníka.
- II.3. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že na účely poskytovania servisného zásahu podľa stupňa závažnosti si Zákazník definuje typ požiadavky prostredníctvom HelpDesku a následne v komunikácii so supportovým manažérom, pričom podľa typu priorít sa požiadavky delia na :

### Havarijná

APV nie je použiteľné vo svojich základných funkciách, vyskytuje sa funkčná chyba znemožňujúca činnosť APV alebo zmena externého alebo interného prostredia spôsobuje nepoužiteľnosť APV vo svojich základných funkciách. Tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte do jedného týždňa.

### Urgentná

Činnosť APV je vo svojich funkciách degradovaná alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV tak, že tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte jedného týždňa až jedného mesiaca.

### Vysoká

Niektoré funkcie APV pracujú obmedzene alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV, pričom toto obmedzenie však nemožno považovať za také, ktoré môže ohroziť podnikateľskú či obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte kratšom ako jeden mesiac.

### Štandardná

Chýby APV do určitej miery komplikujú využitie APV alebo neumožňujúce ich plnohodnotné využitie alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV, ktorá však nemôže ohroziť podnikateľskú či obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona.

## II.4. Servis APV

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servis APV nasledujúcou formou riešení problematických stavov pri používaní APV:

- (a) Telefonická konzultácia k používaniu APV
- (b) Osobná konzultácia k používaniu APV
- (c) Oprava chybných funkcií APV – hlásenie prostredníctvom Helpdesk-u Poskytovateľa

- II.5. Rozvoj APV je možný nasledovnými spôsobmi:
- Telefonická konzultácia k používaniu alebo rozvoju APV.
  - Osobná konzultácia k používaniu alebo rozvoju APV.
  - Tvorba a úprava tlačových zostáv a elektronických formulárov podľa zadania Zákazníka.
  - Tvorba a úprava programových objektov podľa zadania Zákazníka.
  - Poskytovateľ zabezpečí na základe žiadosti Zákazníka jednu (1) ročnú kontrolu stavu APV. Kontrola bude obsahovať kontrolu vhodnosti a použiteľnosti APV a vyhodnotenie všeobecnej vhodnosti a stavu implementácie APV, vrátane odhadov nákladov na implementáciu nových vlastností a funkcií, vyplývajúcich z kontroly.
  - Implementácia, konzultácie a školenia k vyššej verzii APV.

II.6. Reklamácia riešenia požiadaviek

Touto formou uplatňuje Zákazník reklamáciu riešenia predchádzajúcej požiadavky. Na formulári Hlásenie požiadavky vždy zreteľne označí ID reklamovanej požiadavky. Reklamácie riešenia požiadavky sú vybavované s rovnakou prioritou ako reklamovaná požiadavka.

### III. Čas a miesto plnenia predmetu zmluvy

- III.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zahájiť servisné práce v závislosti od charakteru požiadavky podľa definícií v článku III., bod III.3, v reakčných dobách podľa nasledujúcej tabuľky. Doba od potvrdenia doručenia požiadavky Zákazníka do zahájenia servisných prác Poskytovateľom sa pre účely tejto Zmluvy bude označovať ako Doba odozvy.

Priorita požiadavky	Doba odozvy
Havarijná	8 hodín
Urgentná	48 hodín
Vysoká	1 týždeň
Štandardná	2 týždne

- III.2. Poskytovateľ garantuje dobu odozvy na požiadavku Zákazníka na telefonickú konzultáciu do 8 hodín od potvrdenia prijatia takejto požiadavky pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa.
- III.3. Poskytovateľ môže na základe zadania Zákazníka vykonať servisné práce i v priestoroch Zákazníka alebo podľa dohody v iných priestoroch, zabezpečených Zákazníkom. Pokiaľ nie je nevyhnutná osobná prítomnosť pracovníkov Poskytovateľa v priestoroch Zákazníka, môžu byť práce vykonané tiež na diaľku formou diaľkového pripojenia k Zákazníkovi.
- III.4. Počas trvania tejto zmluvy Poskytovateľ sprístupní oprávneným osobám Zákazníka službu „Help-desk“ poskytovateľa, telefonickú, e-mailovú a faxovú komunikáciu s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ktorý zodpovedá za riešenie požiadaviek Zákazníka.
- III.5. Poskytovateľ poskytuje služby v rozsahu tejto zmluvy v pracovné dni, pondelok až piatok, v dobe od 09:00 hod. do 17:00 hod., s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky, dní pracovného voľna a dní pracovného pokoja.
- III.6. Dobou odozvy sa rozumie pracovná doba podľa bodu IV. 5, ktorá uplynie od prijatia požiadavky od oprávnenej osoby Zákazníka technickou podporou Poskytovateľa, spôsobom podľa bodu IV.4, do odovzdania prvej informácie o stave riešenia tejto požiadavky od technickej podpory Poskytovateľa oprávnenej osobe Zákazníka. Technická podpora Poskytovateľa odovzdá túto informáciu bez zbytočného odkladu oprávnenej osobe Zákazníka, ktorá vzniesla požiadavku. Odovzdanie sa uskutoční e-mailom, telefonicky alebo faxom a o neúspešných pokusoch sa vykonajú záznamy.
- III.7. Poskytovateľ vyvinie potrebné úsilie na vyriešenie požiadavky Zákazníka, tak aby bola riadne nahlásená požiadavka Zákazníka vybavená v najkratšom možnom termíne.

- III.8. Poskytovateľ nebude zodpovedať za oneskorenie riešenia alebo nevyriešenia prípadov technickej podpory, pokiaľ toto bude zapríčinené neposkytnutím včasných potrebných informácií alebo materiálov zo strany Zákazníka alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti Zákazníka. Poskytovateľ špecifikuje rozsah potrebných informácií požadovaných od Zákazníka a to pri nahlásení alebo potvrdení prijatia požiadavky na technickú podporu.
- III.9. V prípade že poskytovateľ nezaháji servisné práce podľa bodu III.1 uplatnená sankcia podľa bodu IV.8. tejto Zmluvy.

#### IV. Cena a platobné podmienky

- IV.1. Cena za služby v rozsahu podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán ako pravidelne sa opakujúci mesačný paušálny poplatok. Tieto poplatky za službu budú vyúčtované na základe faktúry vždy do 10. dňa bežného zúčtovacieho obdobia. Za zúčtovacie obdobie sa pre účel tejto zmluvy stanovuje kalendárny mesiac.
- IV.2. Paušálny poplatok obsahuje obmedzené množstvo hodín a ich čerpanie je stanovené nasledovne:
- (a) Primárne sa dohodnutý rozsah služieb čerpá na servis APV.
- (b) Prečerpanie obmedzeného množstva hodín službou rozvoja APV, prípadne v rámci servisu APV, je fakturované raz mesačne k poslednému dňu mesiaca na základe skutočne odpracovaných prečerpaných hodín podľa platného cenníka.
- IV.3. Cena sa podľa pravidiel v tomto článku stanovuje nasledovne

Položka	Rozsah služieb	Cena
Mesačný paušálny poplatok	Celkom 10 konzultačných a servisných hodín za mesiac vrátane straty času na ceste	25 000 SKK ( 829,848 EUR )
<i>Konverzný kurz je 30,126 SKK/EUR</i>		

- IV.4. V prípade zmeny platného cenníka služieb (konzultantských sadziieb) Poskytovateľa bude o týchto zmenách Zákazník informovaný písomne minimálne 1 mesiac dopredu. Akceptácia Zmeny cenníka služieb Poskytovateľa musí byť písomne odsúhlasená Zákazníkom. V prípade neodsúhlasenia zmeny Cenníka má Zákazník právo odstúpiť od predmetnej Zmluvy. Hodiny nad rámec paušálu budú fakturované v zmysle platného cenníka Poskytovateľa.
- IV.5. V prípade nedočerpania služieb v rámci paušálu budú nedočerpané hodiny prenesené do ďalšieho mesiaca v rámci kalendárneho štvrtroka.
- IV.6. V rámci servisnej zmluvy bude uhradený okrem uvedených platieb ročný upgrade poplatok, ktorý bude fakturovaný 1x ročne vždy k výročiu generovania licencie. Hodnota ročného upgrade poplatku sa riadi aktuálnymi podmienkami spoločnosti Microsoft.
- IV.7. Splatnosť faktúr je 14 dní. K fakturovaným cenám bude pripočítané DPH v zmysle platných predpisov.
- IV.8. Sankcia za nezahájenie servisných prác Poskytovateľom v termíne podľa bodu III.1 je 0,1% za každý deň omeškania z ceny daného servisného výkonu.

#### V. Hlásenie požiadavky Zákazníkom

- V.1. Pre zadávanie požiadaviek sa Zákazník zaväzuje používať nasledujúce spôsoby komunikácie:

- (a) [www.wbi.sk/helpdesk](http://www.wbi.sk/helpdesk)
- (b) e-mail: [hotline@wbi.sk](mailto:hotline@wbi.sk)
- (c) fax: +421 2 4341 0285

- V.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť kontaktné údaje. Na takúto zmenu bude Zákazník vopred písomne upozornený.
- V.3. Zadávať požiadavky na servisné práce sú oprávnené len Oprávnené osoby Zákazníka, špecifikované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- V.4. Zmena Oprávnených osôb musí byť písomne dohodnutá oboma stranami.
- V.5. Za účelom lepšej komunikácie sa zmluvné strany dohodli na tom, že je potrebné určiť primárne kontaktné osoby, ktorými sú:
- za Zákazníka: Ing. Miroslav Dunajčín  
Alexander Vengrín
  - za Poskytovateľa: Martin Kováč  
Slavomír Božoň
- V.6. Zmluvné strany sa dohodli na pravidelných schôdzkach kontaktných osôb uvedených v článku V.5 v rozsahu jedenkrát štvrťročne alebo po vzájomnej dohode podľa potreby. Termín schôdzky si zmluvné strany vždy odsúhlasia 7 dní vopred.
- V.7. Kontaktná osoba Zákazníka využije možnosť priameho zadania požiadavky na službu „servis APV“ kontaktnej osobe Poskytovateľa až v prípade, že doba odozvy na štandardne zadanú požiadavku spôsobom podľa III.1., bude dlhšia, aká je stanovená v odstavci III.1. Toto sa netýka požiadavky na službu „rozvoj APV“.

#### VI. Povinnosti Zákazníka

- VI.1. Zákazník vymenuje pred podpisom tejto Zmluvy Vedúcu oprávnenú osobu, ktorá bude zodpovedná za koordináciu požiadaviek jednotlivých oprávnených osôb v rámci poskytovania servisnej podpory APV.
- VI.2. Zákazník umožní pracovníkom Poskytovateľa resp. jeho partnerov prístup k APV u Zákazníka, poskytne pracovníkom potrebný pracovný priestor, prístup k telefónu, zásuvke 220V.
- VI.3. V prípade požiadavky Poskytovateľa sa na základe vzájomnej dohody Zákazník môže zúčastniť seminárov a marketingových akcií poskytovateľa, čím bude slúžiť ako aktívna referencia pre informovanie perspektívnych klientov.

#### VII. Záruka, zodpovednosť

- VII.1. Poskytovateľ sa zaväzuje na vlastné náklady odstrániť chyby funkčnosti APV a také chyby, ktoré boli spôsobené pracovníkmi Poskytovateľa, po dobu 24 mesiacov od odovzdania APV alebo výsledkov činnosti pracovníkov Poskytovateľa.
- VII.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nesprávnym používaním APV.
- VII.3. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby, pokiaľ APV bol upravovaný osobou (t.j. tretťou stranou), a tá vykonala na APV neautorizované práce a zmeny.
- VII.4. V prípade, že z interného dôvodu Zákazníka bude nutné poskytnúť možnosť úpravy APV aj tretťou stranou, odborne vyškolenou na vykonávanie príslušných činností na systéme, bude na túto skutočnosť Poskytovateľ písomne upozornený najmenej 1 mesiac vopred. Následne sa

Zákazník a Poskytovateľ dohodnú na Dodatku k tejto zmluve ktorý bude reflektovať vzniknutú situáciu resp. na odstúpení od Zmluvy.

- VIII.4. Pri žiadosti o novú požiadavku podľa bodu II.5 sa Poskytovateľ zaväzuje vyhotoviť cenovú kalkuláciu do 1 týždňa. Po schválení tejto požiadavky sa poskytovateľ zaväzuje zahájiť práce na tejto požiadavke najneskôr do 2 týždňov od tohto schválenia, ak nie je dohodnuté inak.

### **VIII. Platnosť zmluvy**

- VIII.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu poslednou zo zmluvných strán a účinnosť dňom 01.12.2008.
- VIII.2. Prvý poplatok bude fakturovaný za mesiac - december 2008.
- VIII.3. Vždy k 30.06 navrhne poskytovateľ zákazníkovi rozsah a podmienky služieb pre nasledujúci rok formou aktualizácie bodu IV.3 a prílohy č. 2 k zmluve. Takisto má zákazník právo prehodnotiť množstvo poskytovaných hodín v rámci paušálu k tomuto termínu na základe reálnych potrieb a požiadaviek.
- VIII.4. Podpisom Prílohy č.2 sa táto stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- VIII.5. V prípade, že Zákazník neprijme návrh podľa čl.VIII.3 a nedôjde k dohode s Poskytovateľom, má zákazník právo písomne odstúpiť od tejto Zmluvy do 30.06. príslušného roka. V prípade, že Zákazník od Zmluvy v príslušnom termíne písomne neodstúpi, predlžuje sa automaticky na ďalší jeden kalendárny rok s podmienkami podľa aktualizovanej prílohy č. 2.
- VIII.6. Zmluvu je možné ukončiť tiež dohodou Zmluvných strán alebo výpoveďou ktorejkoľvek zo Zmluvných strán doručenou druhej Zmluvnej strane.
- VIII.7. Výpovedná lehota je dvojmesačná a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.

**IX. Záverečné ustanovenia**

- IX.1. Všetky dodatky dopĺňujúce túto zmluvu sa vyhotovujú iba písomnou formou a sú platné po vzájomnom podpise zúčastnenými stranami. V prípade, že niektoré vzťahy medzi zmluvnými stranami nie sú upravené touto zmluvou, riadia sa príslušnými ustanoveniami Obchodného Zákonníka a už podpísanými zmluvnými vzťahmi medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
- IX.2. Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch. Každá strana obdrží jedno vyhotovenie.
- IX.3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Oprávnené osoby Zákazníka
  - Platný cenník pre poskytovanie služieb

V Bratislave dňa:

V B.Bystrici, dňa:

Za Zákazníka:

Za Poskytovateľa:

\_\_\_\_\_  
Ing. Milan Jankura  
generálny riaditeľ NARMSP

\_\_\_\_\_  
Ing. Richard Tannhäuser  
predseda predstavenstva

\_\_\_\_\_  
Ing. Peter Turek  
podpredseda predstavenstva

**GAMO** 29  
MULTIMEDIA TECHNOLOGIE a.s.  
Kyperské nám. 6, 974 04 Banská Bystrica  
IČO: 36033987 IČ DPH: SK2020087498

**Príloha č.1 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému Microsoft Dynamics NAV – Oprávnené osoby Zákazníka**

Oprávnená osoba určená na prvom mieste tohto zoznamu sa stanovuje ako Vedúca oprávnená osoba.

Meno	Telefón	Email
Miroslav Dunajčín	02-502 44 508	dunajcin@nadsme.sk
Kvetoslava Pastuchová	02- 502 44 528	pastuchova@nadsme.sk



**Príloha č.2 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému Microsoft Dynamics NAV – Cenník služieb**

Služba	Ceny v Sk / osoba
Školenia, Analytické práce, Návrh systému, Vývoj a testovanie, Konzultácie	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 2 500 Sk/hod (82,985 EUR/hod)
Práce projektového manažéra	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 2 900 Sk/hod (96,262 EUR/hod)
Údržba a podpora systému, hot-line	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 2 500 Sk/hod (82,985 EUR/hod)
Parametrizácia systému, nastavenia, importy	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 2 500 Sk/hod (82,985 EUR/hod)
Tvorba výstupných zostáv, dohľad pri nábehu systému, tvorba dokumentácie	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 2 500 Sk/hod (82,985 EUR/hod)
Strata času na ceste	800 Sk/hod (26,555 EUR/hod)
Cestovné náklady	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je 10 Sk/km (0,331 EUR/km) a prípadné ubytovanie podľa reálnej ceny, max. však 1.500 Sk/noc (49,790 EUR/noc)
<i>Konverzný kurz je 30,126 SKK/EUR</i>	