



ZMLUVA O VÝKONE ŠTANDARDNEJ ÚDRŽBY

uzatvorená podľa § 269 ods.2 Obchodného zákonníka (ďalej len „Zmluva“) Č.011009
u poskytovateľa, č. ZML-3-2/2010/200 u objednávateľa
medzi

Partner Soft spol. s r.o.
Lužná 10, 851 04 Bratislava
IČO: 35719915
IČ DPH: SK2020218376
-1-

Štatistickým úradom Slovenskej Republiky

So sídlom: Miletičova ul. 3, 824 67 Bratislava
Zastúpený: PhDr. Ľudmilou Benkovičovou, CSc., predsedníčkou
IČO: 00166197
DIČ: 2020830218
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Č. ú.: 7000072444/8180

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Partner Soft spol. s r. o.

So sídlom: Lužná 10, 851 04 Bratislava
Zastúpenou: Mgr. Jurajom Michalkom, konateľom
IČO: 35719915
IČ DPH: SK2020218376
Bankové spojenie: Tatra banka a. s., Bratislava
Č. ú.: 2625701228/1100

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Článok 1 Definícia pojmov

- 1.1 „IS“ je Systém DC 2000 a systém webStat. Je to informačno – komunikačno – technologický softvérový systém, vyvinutý Poskytovateľom IS ako komplexný informačný systém určený na zber a záznam štatistických údajov.
- 1.2 „Klony“ sú časti IS špecifické pre konkrétny typ spracovania (ďalej len Klony). Sú softvérové vybavenia, ktoré boli vyvíjané s rovnakou logikou aj na rovnaký účel ako IS, spĺňajú však niektoré špecifické požiadavky pre konkrétny typ spracovania.
- 1.3 „IS Support“ je zariadenie Poskytovateľa poskytujúce koordináciu úloh týkajúcich sa predmetu tejto Zmluvy a slúžiace pre oficiálnu komunikáciu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom.
- 1.4 „Komunikácia“ medzi Objednávateľom a Poskytovateľom sa bude vykonávať výlučne prostredníctvom splnomocnených zástupcov Objednávateľa a Poskytovateľa. Dohodnuté komunikačné prostriedky zahŕňajú IS Support, e-mail, fax a telefón.

Telefonická komunikácia je možná iba za účelom konzultácie alebo na nahlásenie incidentu – vtedy však musí byť potvrdená aj ďalším komunikačným prostriedkom. Jazykom Komunikácie bude slovenčina.

1.5 „**Ohlasovanie požiadaviek**“ – všetky požiadavky Objednávateľa na IS sa ohlasujú do IS Support na štandardnom formulári (ďalej len príloha „Registrácia požiadavky“). Uznávajú sa nasledujúce typy požiadaviek:

- „**Incident**“ (podozrenie na chybu) – ak správanie sa IS alebo dosiahnuté výsledky nekorešponujú s opisom v Dokumentácii IS
- „**Konzultácia**“ – ak Objednávateľ navrhuje alebo požaduje zmeny v IS alebo požaduje zlepšenie funkcií IS,
- „**Iné**“ – iné požiadavky.

1.6 „**Štandardná údržba**“ sú služby zahŕňajúce

- Horúcu linku
- Opravu chýb.

1.7 „**Horúca linka**“ je služba, ktorá obsahuje:

- Príjem požiadaviek Objednávateľa,
- Sledovanie a spracovanie požiadaviek Objednávateľa,
- Analýzu požiadaviek a incidentov, správy o stave pre Objednávateľa,
- Prebiehajúcu Komunikáciu potrebnú pre objasnenie a riešenie požiadaviek,
- Stručné poradenstvo a konzultácie prostredníctvom telefonátov a správ elektronickej pošty vo vzťahu k problémom, ku ktorým došlo počas prevádzky systému IS,
- Diagnostiku problémov a drobné opravy prostredníctvom diaľkového prístupu,
- Distribúciu dočasných opráv a nových verzií IS.

1.8 „**Oprava chýb**“:

„**Chyba**“ je funkčná nedostatočnosť, resp. nefunkčnosť, alebo také správanie sa IS, ktoré predstavuje odklon od správania sa opísaného v dokumentácii IS. Nefunkčnosť alebo nesprávne správanie IS podľa predchádzajúcej vety sa musí opakovať pri dodržaní rovnakých podmienok fungovania IS.

Za Chybu IS sa nepovažuje nasledujúce:

- následky nesprávneho používania systému IS, najmä chyba spôsobená Objednávateľom na základe používania IS bez príslušného zaškolenia Poskytovateľom,
- následky útoku počítačového vírusu,
- nefunkčnosť alebo nesprávne správanie sa IS spôsobené chybou v systémovom prostredí (technické vybavenie, sieť, štandardné programové vybavenie - operačný systém, databázové programové vybavenie, atď.).

Podľa naliehavosti potreby na nápravu (priority požadovanej Objednávateľom) sa Chyby klasifikujú do troch tried:

Trieda A – prevádzkové problémy znemožňujúce používanie IS v Pripravenom systémovom prostredí; t.j. Chyba spôsobuje „zamrznutie“ alebo „zrútenie“ IS počas normálneho používania, stratu alebo porušenie dát počas bežného používania IS, alebo Chyba spôsobuje, že významná časť IS je nefunkčná.

Chyby triedy A sa však nepovažujú také chyby, pre ktoré existuje náhradné riešenie problému prostriedkami IS alebo, ktorým možno zabrániť použitím bežných postupov v kompetencii Objednávateľa.

Trieda B – prevádzkové problémy obmedzujúce používanie IS; t.j. Chyba spôsobuje vážne problémy pri používaní IS, avšak tieto sú prekonateľné dočasným náhradným postupom (použitím prostriedkov IS), alebo Chyba spôsobuje, že časť dodaného IS sa výrazne odchyľuje od špecifikácie v Dokumentácii IS avšak neobmedzuje významne správnu funkčnosť danej časti IS.

Trieda C – prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci s IS, t.j. Chyby sa prejavujú v nezhode ovládania alebo výstupov so správaním popísaným v dokumentácii IS, a chyba nepatrí do žiadnej z predchádzajúcich tried.

1.9 „**Dokumentácia IS**“ – je súbor dokumentov v odsúhlasenej verzii opisujúcich funkčnosť IS a podmienky jeho prevádzky a obsluhy. Dokumentáciu IS tvoria tieto dokumenty:

- Analýza požiadaviek,
- Inštalčno- administrátorská príručka,
- Používateľská príručka,

1.10 „**Pripravené systémové prostredie**“ – výpočtový systém Objednávateľa, špecifikovaný v dokumentácii IS, v prostredí ktorého je prevádzkovaný IS a ktorý spĺňa nasledovné podmienky:

- funkčné všetky komponenty tvoriace hardvérovú a softvérovú architektúru IS,
- funkčný diaľkový prístup pracoviska Poskytovateľa k aplikačnému programovému vybavenie bežiacemu IS,
- poverený zamestnanec Objednávateľa, ktorý poskytne Poskytovateľovi na vyžiadanie potrebnú súčinnosť.

Článok 2

Predmet Zmluvy

2.1 Predmetom tejto Zmluvy je Štandardná údržba IS, Klonov IS, vrátane (ďalej len „**Údržba**“) poskytovania služby Horúcej linky a Opravy chýb počas doby platnosti tejto Zmluvy.

2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať Údržbu výlučne najnovšej verzii IS.

Článok 3

Rozsah prevádzkovania služby Horúca linka

3.1 Poskytovateľ poskytuje službu Horúca linka (v rozsahu definovanom v článku 1 bod 1.7) pre splnomocnených zástupcov určených Objednávateľom. Splnomocnení zástupcovia Objednávateľa majú právo používať službu Horúca linka počas pracovných dní v čase medzi 8:00 a 16:00 stredoeurópskeho času prostredníctvom týchto kontaktov:

URL: support.partnersoft.sk

e-mail: dc2000support@partnersoft.sk

Telefón: (+421 2) 60101620
Fax: (+421 2) 60101612

Článok 4 Hlásenie Incidentov a oprava Chýb

- 4.1 Všetky požiadavky sa hlásia na IS Support ako požiadavky prostredníctvom štandardného formulára „**Registrácia požiadavky**“ v internetovej aplikácii. V súrnych prípadoch môže byť Incident oznámený aj telefonicky alebo elektronickou poštou, ale okrem toho musí byť neskôr potvrdený aj v internetovej aplikácii. Objednávateľ zároveň uvedie jemu známe okolnosti v rámci aplikačného programového vybavenia, ktoré viedli k Incidentu a na požiadanie z IS Support poskytne ďalšiu požadovanú dokumentáciu. Poskytovateľ potvrdí prijatie správy prostredníctvom elektronickej pošty.
- 4.2 Poskytovateľ vyhodnotí správu v závislosti od pridelenej triedy (priority) Chyby. V prípade, že sa potvrdí Chyba IS, IS Support oznámi Objednávateľovi predbežný termín pre jej odstránenie. Ak je to možné, IS Support bude Objednávateľa informovať o možnostiach, ako sa danej Chybe vyhnúť alebo o alternatívnom postupe. Pre jednotlivé triedy Chýb (pozri článok 1 bod 1.8) Poskytovateľ zaručuje nasledovné časy medzi prijatím hlásenia o Chybe, začatím krokov pre jej odstránenie a opravou Chyby:

Trieda Chyby	Lehota pre zahájenie prác na odstránení Chyby	Lehota pre odstránenie Chyby
A (stav núdze)	Do dvoch pracovných hodín po obdržaní hlásenia o Chybe	Obnova systému do konca nasledujúceho pracovného dňa, odstránenie chyby do 3 pracovných dní.
B (stredná)	Do 1 pracovného dňa po obdržaní hlásenia o Chybe	V priebehu 5 pracovných dní
C (nízka)	Podľa dohody zmluvných strán	Podľa dohody zmluvných strán

4.3 Tieto lehoty platia, ak sa zodpovedný pracovníci zmluvných strán písomne nedohodnú inak.

4.4 Riešenie Incidentov:

- Zatriedenie chyby do triedy A, B alebo C určí Objednávateľ,
- Dohodnutá doba na odstránenie Chyby začína plynúť momentom nahlásenia chyby o Incidente Odberateľom cez formulár „Registrácia požiadavky“,
- Plynutie doby na odstránenie Chyby sa preruší po dobu:
 - pokiaľ Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi na jeho žiadosť relevantné doplňujúce informácie o Incidente,
 - pokiaľ Objednávateľ vykoná a na IS Support oznámi výsledok akcie, o ktorú bol Poskytovateľom požiadany,
 - pokiaľ Objednávateľ vykoná akciu na preverenie vážneho podozrenia, že Chyba je mimo systém Poskytovateľa,
 - pokiaľ Objednávateľ zabezpečí korektné systémové prostredie,
 - pokiaľ Objednávateľ na žiadosť Poskytovateľa nasimuluje Chybu v systémovom prostredí a poskytne o tom príslušné údaje.

Plynutie doby na odstránenie Chyby sa ukončí momentom dodania riešenia Chyby Objednávateľovi, ktorého aplikácia buď Chybu odstráni alebo spôsobí zmenu kategórie Chyby alebo sa preukáže, že išlo o chybu mimo systém, ktorý je predmetom údržby v tejto zmluve.

- Poskytovateľ zaznamená v internetovej aplikácii odstránenie Chyby.
- Chyby všetkých kategórií sú uznané zo strany Poskytovateľa len v prípade, ak budú nasimulované v produkčnom prostredí Objednávateľa.
- V prípade, že Objednávateľ nevie chybu nasimulovať nemôže tento Incident byť pokladaný za chybu a teda ani jeho riešenie nie je ošetrené ustanoveniami tejto zmluvy.
- Chyba, ktorá vznikla neodborným zásahom Poskytovateľa v rozpore s dokumentáciou IS, nebude predmetom údržby systému.

4.5 Preberanie Opravy chýb.

Objednávateľ po prevzatí riešenia Opravy chyby od Poskytovateľa overí to v systémovej prostredí najneskôr do 3 pracovných dní. Po overení zašle oznam Poskytovateľovi o súhlase s realizovanou opravou chyby alebo o nesúhlase s opravou. V prípade, že chyba bola odstránená čiastočne alebo nebola odsúhlasená ako odstránená, lehota na jej odstránenie je jeden pracovný deň po obdržaní nesúhlasu s opravou pri chybách triedy A a dva pracovné dni pri triedach B a C.

Článok 5

Cena a platobné podmienky

- 5.1 Cena za ročnú Štandardnú Údržbu IS je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov na 28 200,-- € (slovom: dvadsaťosemtisícdeväťsto eur) bez DPH, čo s DPH činí 33 558,-- € (slovom: tridsaťtritisícpäťstopäťdesiatosem eur).
- 5.2 Objednávateľ sa zaväzuje uhradiť cenu za štandardnú údržbu v polročných splátkach vo výške 50% z ročnej ceny, vždy na základe faktúry vystavenej do 15 dní od začiatku polroka, v ktorom bude údržba poskytovaná. Dátum vystavenia faktúry bude považovaný za dátum zdaniteľného plnenia.
- 5.3 Lehota splatnosti faktúr je 21 kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. DPH bude fakturovaná Poskytovateľom v zmysle platných predpisov.
- 5.4 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry môže Poskytovateľ požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej sumy za každý deň omeškania, celkovo však najviac do výšky 50% z fakturovanej čiastky.
- 5.5 V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením predmetu Zmluvy môže Objednávateľ požadovať od Poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z celkovej ceny za každý začatý deň omeškania, celkovo však najviac do výšky 50% z ceny ročného plnenia predmetu Zmluvy.

...ý začatý deň omeškania, celkove však najviac do výšky 50% z ceny ročného ...enia predmetu Zmluvy.

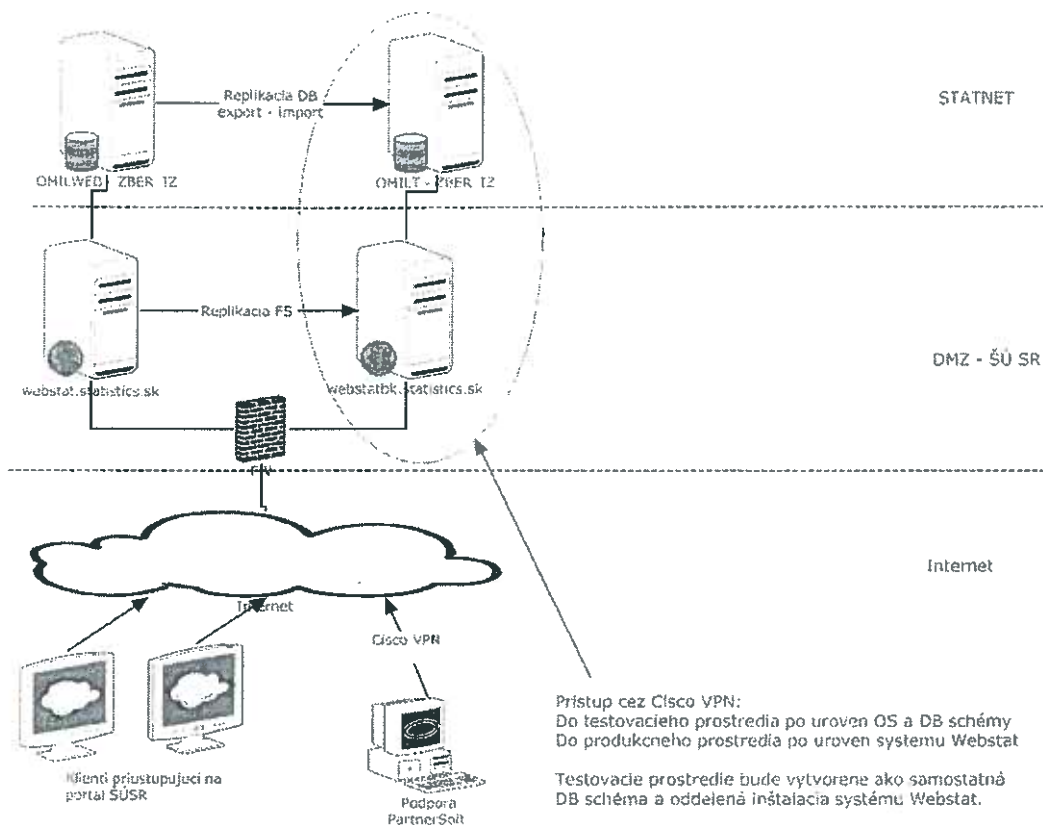
Článok 6 Trvanie Zmluvy

6.1 Zmluva sa uzaviera na jeden kalendárny rok odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.

Článok 7 Spolupráca medzi zmluvnými stranami

- 7.1 V prípade, že si odstraňovanie Chýb na mieste inštalácie vyžaduje zmeny, vykonané pracovníkom Poskytovateľa v počítačovom systéme Objednávateľa, Objednávateľ je zodpovedný za vytvorenie záložných kópií dát viažucich sa k IS pred vykonaním zmien, aby bolo v prípade potreby možné dáta obnoviť. Vytvorenie záložných kópií dát Objednávateľom je nevyhnutné, pretože Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za stratu, zničenie alebo poškodenie dát viažucich sa na IS. Vykonávanie zmien do IS nesmie ohroziť resp. zapríčiniť stratu, zničenie alebo poškodenie ostatných dát, ktoré sa nachádzajú vo vývojovom alebo prevádzkovom prostredí objednávateľa. V prípade, že sa tak počas vykonávania zmien pre IS zavineným konaním Poskytovateľa stane, nesie za to Poskytovateľ v plnej miere zodpovednosť a nápravu v plnej miere zabezpečí na vlastné náklady. Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi prístupové práva len do tých častí svojho výpočtového systému, ktoré sú nevyhnutné pre realizáciu predmetu podľa tejto Zmluvy.
- 7.2 V prípade, že to bude nutné pre identifikovanie a odstránenie chýb, Objednávateľ poskytne požadované testovacie dáta za účelom diagnostikovania a odstraňovania chýb a overovania správnosti fungovania IS vo svojom testovacom prostredí. Testovacie prostredie bude obsahovať identické verzie aplikácii a databázy, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, ako produkčné prostredie. Kópia databázy v testovacom prostredí bude vytvorená zo zálohy z predchádzajúceho dňa automaticky. Na požiadanie poskytovateľom sa môže automatické obnovenie databázy vypnúť na dohodnutý čas. Za prípadné zašifrovanie týchto dát je zodpovedný Objednávateľ.
- 7.3 Objednávateľ na požiadanie a za dohodnutých podmienok sprístupní Poskytovateľovi diaľkový prístup k bežiacemu systému IS v testovacom prostredí. Poskytovateľ zaručuje, že diaľkový prístup využije výlučne v prípadoch, na ktorých sa s Objednávateľom vopred dohodne. Diaľkový prístup bude realizovaný pomocou zabezpečenej VPN, pre dohodnutých servisných zamestnancov Poskytovateľa do testovacieho prostredia. Prístupovými právami objednávateľ zabezpečí postačujúce privilégia pre vykonávanie predmetu zmluvy. V prípade zmeny bezpečnostnej politiky objednávateľa sa poskytovateľ týmto zmenám prispôsobí. Poskytovateľ štandardne nebude mať prístup k produkčnému prostrediu Objednávateľa. Prístup k produkčnému systému môže byť povolený len fyzicky u Objednávateľa v havarijných situáciách na základe dohodnutých podmienok a to len za prísnej kontroly systémových a aplikačných administrátorov Objednávateľa.

Topológia prístupu :



- 7.4 Za nasadenie opravených aplikačných programov a opravných databázových scriptov do produkčného prostredia je zodpovedný Objednávateľ, pričom Poskytovateľ zašle presný inšalačný postup k týmto opravám. Poskytovateľ je zodpovedný za kvalitu a bezpečnosť dodaných opravných aplikácií a scriptov – musia byť náležite overené v testovacom prostredí.
- 7.5 Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi potrebný kontakt s pracovníkmi objednávateľa, ktorí poskytnú potrebné konzultácie pri plnení predmetu Zmluvy.
- 7.6 Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi potrebný kontakt s tými pracovníkmi Objednávateľa, ktorí poskytnú potrebné konzultácie pri plnení predmetu Zmluvy.
- 7.7 Do 2 týždňov od nadobudnutia platnosti tejto Zmluvy si zmluvné strany oznámia mená svojich zodpovedných pracovníkov pre plnenie tejto Zmluvy. Objednávateľ oznámi v tejto lehote aj mená svojich maximálne desiatich pracovníkov, ktorí budú splnomocnení pre komunikáciu s Poskytovateľom prostredníctvom IS Support. V prípade potreby je možné zmeniť zodpovedných pracovníkov pre komunikáciu s Poskytovateľom. O tejto zmene sa budú obe strany písomne informovať čo najskôr.

Prídržanie dohodnutých termínov je plne závislé od poskytnutia riadnej a včasnej účinnosti Objednávateľa a Poskytovateľa dohodnutej v tejto Zmluve. Po dobu omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti nie je Poskytovateľ v omeškanií so splnením povinnosti dodať predmet Zmluvy v dohodnutých termínoch. Rovnako Objednávateľ nie je v omeškanií, ak Poskytovateľ nezabezpečí súčinnosť pri preberaní ohlásenej Chyby a následne pri jej spracovaní. Omeškaniá Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti spôsobuje adekvátny posun termínov pri plnení Zmluvy.

Článok 8 Záverečné ustanovenia

- 8.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom 1. februára 2010.
- 8.2 Všetky zmeny a dodatky k tejto zmluve musia mať písomnú formu a musia byť podpísané obidvomi zmluvnými stranami.
- 8.3 Právne vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ďalšími právnymi predpismi vo vzťahu na predmet Zmluvy.
- 8.4 Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží 2 rovnopisy.
- 8.5 Práva a záväzky, vyplývajúce z tejto Zmluvy prechádzajú na prípadných právnych nástupcov zmluvných strán.
- 8.6 Zmluvné strany po prečítaní tejto Zmluvy ju na znak súhlasu s celým jej obsahom podpisujú.





V Bratislave dňa 29/1/2010

Partner Soft, spol. s r.o.
Lužná 10, 851 04 Bratislava
IČO: 35 719 915
IČ DPH: SK2020218376
-1-


Poskytovateľ
Mgr. Juraj Michalka
konateľ




Objednávateľ
PhDr. Ľudmila Benkovičová, CSc.
predsedníčka

Predbežnú finančnú kontrolu vykonal za:		
meno	podpis	dátum
gestorský útvár č.		11.1.2010
verejné obstarávanie		25.1.2010
financie a rozpočet		25.1.2010
právnú stránku		25.1.10