

ZMLUVA O ÚDRŽBE INFORMAČNÉHO SYSTÉMU LCS NORIS

1. ZMLUVNÉ STRANY

MESTO Michalovce

so sídlom Námestie Osloboditeľ'ov č. 30, 071 01 Michalovce

IČO: 00325490

zastúpený: Viliam Zahorčák - primátor

Bankové spojenie: Prima banka Slovensko a.s., pobočka Michalovce,

IBAN: SK04 5600 0000 004204223001

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

- na jednej strane -

a

INTELSOFT EAST, spol. s r.o.

so sídlom: Agátová 2628/51, 075 01 Trebišov

IČO: 36 595 705, DIČ: 2022033915, IČ DPH: SK2022033915

zastúpený: Ing. Peter Bobík - konateľ spoločnosti

Bankové spojenie: ČSOB, a.s.

IBAN: SK66 7500 0000 0040 1158 6439

zápis v obchodnom registri: Okresný súd Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 16843/V

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

- na druhej strane -

túto

zmluvu o podpore a o údržbe informačného systému LCS NORIS

v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka

(ďalej len „servisná zmluva“)

Číslo zmluvy : 2016-01-NO-U

Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov obsiahnutých v tejto zmluve a s úmyslom byť touto zmluvou viazané, dohodli sa na nasledujúcom znení zmluvy :

VYMEDZENIE POJMOV

Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:

„**Software**“ znamená informačný systém (IS) LCS NORIS, resp NORIS.NEXT.

„**Zásah**“ znamená činnosť pracovníkov Poskytovateľa u Objednávateľa pri riešení určitého prevádzkového problému. Zásah začína zahájením prác na odstránení určitého prevádzkového problému a končí odstránením daného prevádzkového problému.

Jednou „**konzultačnou hodinou**“ sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka Poskytovateľa v pracovných dňoch. Pracovná doba Poskytovateľa je v pracovných dňoch 8:00 až 17:30. Do celkového počtu konzultačných hodín je započítavaná i doba nutná na prípravu Poskytovateľa a to v sídle Objednávateľa, v sídle Poskytovateľa či na iných miestach a všetky činnosti nutné k poskytovaniu podpory, t.j. napr. tvorba záloh dát a SW, účasť na organizačných poradách Objednávateľa, konzultácia s ďalšími dodávateľmi SW u Objednávateľa, účasť na rokovaníach na ktoré bol Poskytovateľ Objednávateľom prizvaný atď.

„**Upgrade**“ je kompletná nová verzia IS LCS NORIS na inštalačnom médiu (CD-R, CD-RW), zahrňujúca prevažne zmeny a novinky vyplývajúce z rozvoja funkcionality IS LCS NORIS a z technologického rozvoja.

„**Patch**“ je súbor pravidelne distribuovaný elektronicky Poskytovateľom, obsahujúci úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.

„**Hotpatch**“ je súbor vytvorený podľa potreby Poskytovateľom pre Objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa.

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených v tejto zmluve poskytovať Objednávateľovi služby podpory software (ďalej len „služby podpory“).

2.2. Služby podpory **zahŕňajú v rámci paušálnej ceny**:

- (a) Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane **odstraňovania závad software** (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“).
- (b) Zaistenie prevádzkyschopnosti software
- (c) Rozvoj funkcionalít software na základe plánov vývoja Poskytovateľa
- (d) Poskytovanie nových verzií software - upgrade,
- (e) Odovzdávanie patchov (úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii) a hotpatchov (úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u Objednávateľa)
- (f) Odovzdávanie informácií o nových verziách software
- (g) Poskytovanie podpory na dve aktuálne verzie software (súčasná a predchádzajúca)
- (h) Zaisťovanie zhody s platnou legislatívou pre potreby objednávateľa – legislatívny update software
- (i) Zabezpečenie možnosti tvorby podkladov v požadovanom obsahu a rozsahu a ich importov pre nadriadené orgány
- (j) Technologický upgrade software - zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných produktov, podpora nových štandardov
- (k) Update a upgrade špeciálnych dovývojev (zaistenie funkčnosti v novej verzii software) realizovaných na základe objednávok a zmlúv uzavretých s Objednávateľom
- (l) Služby Hotline (nie je totožné s poskytovaním rozsiahlejších telefonických konzultácií)
- (m) Vybavovanie reklamácií
- (n) Prístup na extranet LCS NORIS
- (o) Účasť 2 pracovníkov Objednávateľa na workshopoch k novej verzii software

2.3. Služby podpory **nezahŕňajú hlavne** :

- (a) Poskytovanie konzultácií nad rámec služby HOTLINE a riešenie objednávok Objednávateľa
- (b) Poskytovanie školení a ďalších služieb
- (c) Servis, správu, update/upgrade týkajúci sa hardware a základného software (operačný a sieťový systém, MS SQL databázy, apod.), apod.
- (d) **Údržbu, opravy**, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami informačných systémov. ktoré sa netýkajú chýb software

- 2.4. Objednávateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou zaplatiť za poskytnuté služby podpory dohodnutú cenu.
- 2.5. Podpora sa vzťahuje od dátumu podpisu príslušného Akceptačného protokolu na niektorú časť software, ktorým sa podľa Sublicenčnej a Implementačnej zmluvy informačného systému medzi Objednávateľom a Poskytovateľom odovzdal IS do rutínnej prevádzky. Rozsah modulov:

MODUL
Základ systému s podporou workflow
EKONOMIKA
Účtovníctvo pre rozpočtové a príspevkové organizácie
Fakturácia prijatá
Fakturácia vydaná
Pokladňa
Rozpočet
Banka
Zmluvy
Majetok s napojením na Kataster nehnuteľností
OSTATNÉ MODULY
Sklad - nákup a výdaj materiálu
Dane a Poplatky
Exekúcie
Písomnosti
Evidencia obyvateľov
Voľby
Objednávky

3. RIEŠENIE PREVÁDZKOVÝCH PROBLÉMOV

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť prevádzkové problémy na základe požiadaviek Objednávateľa v pracovných dňoch, ak je to nevyhnutné, na mieste vzniku prevádzkových problémov u Objednávateľa v mieste jeho sídla. Prípadná podpora dislokovaných pracovísk bude riešená samostatnou zmluvou alebo dodatkom k tejto zmluve.
- 3.2. O službu riešenia prevádzkových problémov, Objednávateľ požiada na telefónnom čísle Poskytovateľa: 056/ 672 32 19, 0905 624 763, prípadne zaslaním e-mailovej či faxovej správy „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ na faxové číslo Poskytovateľa: 056/ 672 32 19, alebo na e-mail podpora@noris.sk, alebo hotline@intelsofteast.sk (vzor „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ je uvedený v Prílohe č. 1). Zoznam oprávnených pracovníkov Objednávateľa, ktorí sú oprávnení požadovať službu riešenia prevádzkových problémov od Poskytovateľa definuje Objednávateľ po podpise zmluvy v písomnej alebo elektronickej forme s uvedením mena, pracovného zaradenia a kontaktných údajov pracovníkov.
- 3.3. Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:
- **kategória A+** - prevádzkové problémy brániace spracovaniu a exportu výkazníctva v predpísaných štruktúrach v čase uzávierky Objednávateľa.
 - **kategória A** - prevádzkové problémy znemožňujúce používanie software; t.j. spôsobuje "zamrznutie" alebo "zrútenie" systému počas normálneho používania, spôsobuje stratu alebo porušenie dát počas bežného používania software, spôsobuje, že významná časť software je nefunkčná a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému, pričom tomu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému zákazníka.
 - **kategória B** - prevádzkové problémy obmedzujúce používanie software; t.j. spôsobujú významné problémy pri používaní, avšak sú prekonateľné dočasným náhradným postupom alebo spôsobujú,

že časť dodaného software sa významne odchyľuje od špecifikácie v dokumentácii/helpe, avšak neobmedzuje významne jeho funkčnosť.

- **kategória C** - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci so software, t.j. prejavujú sa v nehode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii/helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách.

Kategorizáciu prevádzkového problému vykonáva Objednávateľ v „Hlásení o vzniku prevádzkového problému“. O námietkach Poskytovateľa na kategorizáciu chýb rozhodujú poverení pracovníci za Objednávateľa a Poskytovateľa, v ich neprítomnosti ich zástupcovia. V prípade nedohody týchto pracovníkov rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych zástupcov/riaditeľov Objednávateľa a Poskytovateľa.

- 3.4. Poskytovateľ sa zaväzuje po doručení „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“ od Objednávateľa podľa Reklamačného poriadku Poskytovateľa zahájiť prácu na odstránení prevádzkového problému a odstrániť prevádzkový problém v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky :

<i>kategórie prevádzkového problému</i>	<i>lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému</i>	<i>lehoty pre odstránenie prevádzkového problému</i>
A+	do 2 hodín po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 1 pracovného dňa po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
A	do 8 hodiny po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 1 pracovného dňa po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
B	do 3 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“
C	do 5 pracovných dní po obdržaní „Hlásenia o vzniku problému“	do 3 mesiacov

- 3.5. Odstránenie problému v kategórii je definované ako odstránenie nahláseného prevádzkového problému - závady alebo poskytnutie prijateľného riešenia alebo jeho obchádzanie alebo návodu na obchádzanie alebo prevedenie daného problému do nižšej kategórie alebo rozhodnutie, že ide o novú požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému alebo postúpenie problému na vyriešenie tretej osobe (napr. Microsoft, dodávateľ HW, atď.), ak ide o problém vyvolaný nekorektným správaním komponentov dodaných treťou osobou.
- 3.6. Lehoty uvedené v článku 3.4. sú účinné od doručenia „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“ Poskytovateľovi pod podmienkou, že „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ je doručené Poskytovateľovi v pracovný deň v dobe od 8⁰⁰ do 17³⁰ hodín. V prípade, že Poskytovateľ obdrží „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ mimo dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, lehoty uvedené v článku 3.4. sú platné od 8⁰⁰ hodín nasledujúceho pracovného dňa, resp. pracovného dňa, počas ktorého bolo doručené „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ Poskytovateľovi.
- 3.7. V prípade, že termín dokončenia odstránenia problému spadá mimo pracovnú dobu Poskytovateľa alebo Objednávateľa je tento termín od začiatku nasledovného pracovného dňa automaticky posunutý o dobu, ktorá uplynula medzi koncom poslednej pracovnej doby a požadovaným termínom odstránenia problému.
- 3.8. V priebehu odstraňovania prevádzkového problému môže oprávnený pracovník Objednávateľa po dohode s poskytovateľom zmeniť kategóriu prevádzkového problému. Zmena kategorizácie prevádzkového problému musí byť vyznačená v pôvodnom „Hlásení o vzniku prevádzkového problému“. Povinnosť Objednávateľa zaslať Poskytovateľovi „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“ sa v prípade zmeny kategórie prevádzkového problému Objednávateľom považuje za splnenú už v okamihu zaslania pôvodného „Hlásenia o vzniku prevádzkového problému“, v ktorom bola uvedená vyššia kategória, pričom lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie prevádzkového problému sú v platnosti od okamihu, kedy Poskytovateľ obdržal pôvodné „Hlásenie o vzniku prevádzkového problému“, v ktorom bola uvedená vyššia kategória.
- 3.9. V prípade omeškania Poskytovateľa s odstránením prevádzkového problému kategórie A+ a A, je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,12% z paušálnej ceny pre kategóriu A a 0,5% pre kategóriu A+ za službu riešenia prevádzkových problémov za každý deň omeškania Poskytovateľa.
- 3.10. Bližšie záručné podmienky, spôsob uplatnenia a riešenie reklamácií sú zjednané v Reklamačnom poriadku spoločnosti INTELISOFT EAST, spol. s r.o., ktorý je Prílohou č.2 tejto zmluvy. Ustanovenie Reklamačného poriadku platí ak nie je dohodnuté v tejto zmluve inak.

- 3.11. Poskytovateľ rieši nahlásené závady a pripomienky podľa priorít dohodnutých medzi splnomocnenými osobami Objednávateľa a Poskytovateľa a podľa rýchlosti reakcie dohodnutej v tomto článku.
- 3.12. Poskytovateľ má právo po dohode s objednávatelom stanoviť, či majú byť navrhované odporúčenia a návrhy na novú funkcionality zahrnuté do nových verzií systému, ak nie je inou zmluvou dohodnuté inak.
- 3.13. Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tejto zmluvy, ak toto bude zavinené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

4. HOTLINE

- 4.1. Pod službou Hotline sa rozumie stručné zodpovedanie otázok, poskytovanie rád a konzultácií pracovníkom Objednávateľa pri riešení prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní IS LCS NORIS. Celkové trvanie Hotline ku jednému konkrétnemu prevádzkovému problému vrátane vecného vymedzenia prevádzkového problému je obmedzené do dĺžky trvania maximálne 20 minút.
- 4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi službu Hotline v pracovných dňoch, v dobe od 8⁰⁰ do 17⁰⁰ hodín na telefónnych číslach: 055/ 799 40 11-3, 02/ 54 77 76 32, 34 prípadne ďalších ktorých oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi písomnou formou. Hotline poskytujú na vyžiadanie na určených telefónnych číslach aj vyčlenení konzultanti Poskytovateľa.
- 4.3. Táto služba je rozdelená na systémový a aplikačný Hotline. Oprávnený pracovník Objednávateľa je povinný pri žiadosti o poskytnutie služby oznámiť spojovateľke Poskytovateľa základné informácie nutné k rozlíšeniu povahy Hotline. Pracovník Poskytovateľa odpovie na otázky buď priamo, alebo otázky zaznamená a zabezpečí ich zodpovedanie v dohodnutom čase, najneskôr do 4 pracovných hodín definovaných v bode 3.6 tejto zmluvy.
- 4.4. V prípade, že výsledkom Hotline je návrh na poskytnutie školenia či inej služby v rámci alebo nad rámec tejto zmluvy, kontaktná osoba Poskytovateľa bude o tom informovať zodpovedné osoby Poskytovateľa a Dodávateľa.
- 4.5. Za službu Hotline nemôže byť považovaná rozsiahlejšia telefonická konzultácia v dĺžke trvania nad 20 minút typu zaškofovanie v obsluhu LCS NORIS, časovo náročné riešenie používateľského (teda nie zásadného prevádzkového) problému, cieleno vyžiadaná a poskytnutá iným, ako službu Hotline poskytujúcim, konzultantom.

5. KONZULTÁCIE A ŠKOLENIA

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi konzultácie nad rámec paušálnej ceny pre ďalšie služby na základe dohody v termínoch a na miestach stanovených Objednávateľom. Rámcový dohodnutý rozsah je 20 hod. za kalendárny štvrtrok. Tieto služby nie sú zahrnuté v paušálnej cene a budú fakturované podľa pravidiel dohodnutých a definovaných v bode 6.2. Zmluvné strany sa dohodli, že nevyčerpaný objem predplatených hodín sa automaticky prenáša do nasledujúceho obdobia.
- 5.2. Konzultáciu, alebo školenia je oprávnená objednávať kontaktná osoba za Objednávateľa pre technické otázky.
- 5.3. Objednávky konzultácií a školení bude Objednávateľ zasielať e-mailom na adresu podpora@noris.sk , hotline@intelsofteast.sk , popr. na faxové číslo Poskytovateľa 056/ 672 32 19, alebo 02/ 54 77 76 34. Objednávka konzultácie bude obsahovať špecifikáciu okruhov (otázok, problémov), ktorých sa bude konzultácia týkať, určenie miesta, dátumu a času, na kedy je poskytnutie konzultácie požadované. Poskytovateľ je povinný potvrdiť akceptáciu objednávky Objednávateľa do 3 dní po jej obdržaní alebo v tejto lehote je povinný navrhnúť Objednávateľovi zmenu navrhnutých podmienok poskytnutia konzultácie.

6. CENA

- 6.1. Cena za poskytovanie služieb podpory je tvorená paušálnou cenou.
Paušálna cena, za služby poskytované podľa ods. 3.2. predstavuje čiastku 11 744,00 EUR ročne bez DPH.
Paušálna cena je splatná štvrtročne, vždy prvý mesiac v období, a to na príslušné obdobie vopred.

- 6.2. Cena za služby poskytnuté na základe bodu 5.1. je dohodnutá vo výške 2.944,00 € bez DPH za obdobie kalendárneho roka a bola vypočítaná ako celkový počet dohodnutých hodín za obdobie kalendárneho roka v najnižšej jednotkovej sadzbe (bez rozlíšenia typu výkonu) s poskytnutím zľavy vo výške 20%. Cena týchto služieb je splatná štvrťročne v alikvotnej čiastke, vždy v mesiaci nasledujúcom po štvrťroku v ktorom boli služby poskytnuté.
- 6.3. Objednávateľ môže, s použitím ods. 3.3., objednať podľa svojej potreby konzultácie a iné služby nad rámec tejto zmluvy.

<u>CENY SLUŽIEB poskytovaných Poskytovateľom nad rámec tejto zmluvy</u>			
DRUH PRÁCE / SLUŽBA	JEDNOTKA	Cena za jednotku bez DPH	Cena za jednotku vrátane DPH
Analytické práce	€/hod	53,00 €	63,60 €
Vývojárske a programovacie práce	€/hod	53,00 €	63,60 €
Konzultácie, implementácia systému	€/hod	46,00 €	55,20 €
Školiace práce	€/hod	46,00 €	55,20 €
Systémového a databázového servisu	€/hod	53,00 €	63,60 €
Cestovné vrátane času stráveného na ceste	€/km	0,30 €	0,36 €

- Cena za konzultácie a iné služby nad rámec zmluvy je splatná vždy po poskytnutí služieb na základe objednávateľom potvrdeného výkazu o vykonaní objednaných prác po ukončení každého kalendárneho štvrťroka.
 - Cena za konzultácie nad rámec zmluvy môže byť navýšená po dohode zmluvných strán. V mimopracovných dňoch či mimo pracovnú dobu Poskytovateľa (v noci) sú konzultačné hodiny počítané s 50% príplatkom.
- 6.4. Cena za školenie bude určená na základe počtu skutočne odpracovaných hodín pracovníkmi Poskytovateľa a na základe použitia hodinovej sadzby Poskytovateľa za konzultáciu, školiace práce, prípadne ďalšie služby. Minimálna doba školenia je 1 hodina vcelku. Pri účasti pracovníkov Objednávateľa na hromadných školeniach organizovaných Poskytovateľom sa ceny za účasť na školení riadia platným cenníkom Poskytovateľa.
- 6.5. K cenám uvedeným v tejto zmluve bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.
- 6.6. Ak niektorá služba podpory bude poskytovaná len v časti kalendárneho roka a cena je zjednaná ako (paušálna) cena za kalendárny rok, Objednávateľ je povinný zaplatiť len alikvotnú časť ceny za danú službu podpory.
- 6.7. Poskytovateľ môže požadovať zmenu cenníka služieb o oficiálnu infláciu za predchádzajúci rok v Slovenskej republike. Zmena cenníka služieb bude vo forme dodatku ku zmluve podpísaného zmluvnými stranami.
- 6.8. V prípade dokúpenia ďalších modulov informačného systému, rozšírenia počtu používateľov (dokúpenie ďalších licencií modulov), rozšírenia súčasnej funkčnosti napr. dovývojom sa paušálna cena podľa bodu 6.1. dodatkom tejto zmluvy upravuje percentuálne z ceny týchto dokúpení resp. dovývojom o alikvotný čas ich rutinného používania.
- 6.9. Zmluvné strany sa dohodli, že na základe skutočností, že Poskytovateľ poskytuje služby podpory pre Objednávateľa po odovzdaní diela do prevádzky k 31.3.2016, tak pri prvej fakturácii po uzatvorení tejto zmluvy v termíne do 14 dní má právo Poskytovateľ na fakturáciu pomerného plnenia od uvedeného termínu, ktorým Objednávateľ prevzal dielo do rutínnej prevádzky.

7. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1. Cena za poskytovanie služieb podpory bude Objednávateľom platená štvrťročne, vždy prvý mesiac v období, na základe faktúr vystavených Poskytovateľom.
- 7.2. Splatnosť faktúr je 30 (tridsať) dní.

- 7.3. V prípade omeškania Objednávateľa s platením faktúr je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,02 % z dlžnej čiastky za každý i započatý deň omeškania.

8. SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie tejto zmluvy.
- 8.2. Objednávateľ je povinný, z legislatívnych a technologických dôvodov, akceptovať vývoj **LCS NORIS**. Inštaláciu aktuálneho upgrade systému môže odmietnuť len zo závažných dôvodov na dobu nevyhnutne nutnú a len po vzájomnej dohode s Poskytovateľom.
- 8.3. Poskytovateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi podporu, v rozsahu uvedenom v tejto zmluve, len na aktuálnu verziu **LCS NORIS**, tzn. na poslednú a na predchádzajúcu (1 staršiu) verziu s tým, že v priebehu kalendárneho roka sú inštalované max. 4 verzie (nepočítajúc patche k jednotlivým verziám).
- 8.4. V prípade, že Objednávateľ odmietne na základe výzvy Poskytovateľa prevádzkovať aktuálnu verziu **LCS NORIS** a používa verziu staršiu než 1 verzia späť, nie je Poskytovateľ povinný podporu poskytovať a naďalej neručí za správnu funkčnosť prevádzkovaného **LCS NORIS**, jeho súlad s platnou legislatívou, kompatibilitu s aktuálnymi verziami softwarových produktov tretích strán spolupracujúcich s **LCS NORIS** a funkčnosť používaných technológií.
- 8.5. Objednávateľ sa zaväzuje prijímať priebežne také opatrenia, aby bol informačný systém LCS NORIS prevádzkovaný v prostredí zodpovedajúcom aktuálnym systémovým požiadavkám deklarovaným pre danú verziu LCS NORIS, tzn. Objednávateľ bude zaisťovať vývoj (upgrade, implementáciu Service Packov, apod.) operačného systému MS Windows, produktov MS Office a ďalších produktov integrovaných do LCS NORIS. V opačnom prípade nemôže Poskytovateľ garantovať plnú prevádzkyschopnosť a využiteľnosť aktuálnych novín LCS NORIS.
- 8.6. Ak neuhradí Objednávateľ cenu za poskytovanie služieb podpory alebo za objednané a poskytnuté konzultácie, môže Poskytovateľ odmietnuť poskytnutie ďalších služieb, pokiaľ nebude dlžná čiastka uhradená.
- 8.7. Kontaktnými osobami zmluvných strán pre zmluvné a technické otázky tejto zmluvy sú:
- Za Objednávateľa: pre otázky zmluvné: Ing. Jana Machová
pre otázky technické: Ing. Jana Machová
- Za poskytovateľa: pre otázky zmluvné: Ing. Peter Bobík
pre otázky technické: Ing. Michal Choma

9. ZÁRUKA ZA KVALITU

- 9.1. Poskytovateľ poskytuje na riešenie každého prevádzkového problému záruku za kvalitu v dĺžke 24 mesiacov od odstránenia prevádzkového problému.
- 9.2. Vady riešenia prevádzkového problému, ktoré vzniknú v záručnej dobe je Poskytovateľ povinný odstrániť bezplatne v mieste vzniku vady na svoje náklady.
- 9.3. Vady riešenia prevádzkového problému bude Objednávateľ oznamovať rovnakým spôsobom ako prevádzkové problémy s tým, že v „Hlásení o vzniku problému“ Objednávateľ uvedie poznámku „Záruka“. Lehoty pre zahájenie prác na odstránenie vady riešenia prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie vady riešenia prevádzkového problému sú rovnaké ako lehoty pre zahájenie prác na odstránení prevádzkového problému a lehoty pre odstránenie prevádzkového problému, v riešení ktorého sa vyskytla vada.

10. UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

- 10.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou za informácie dôverné a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o takých skutočnostiach a to až do doby, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.

- 10.2. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.
- 10.3. V prípade porušenia tejto povinnosti mlčanlivosti je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 3.500 €. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu vzniknutej škody.
- 10.4. Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.

11. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 11.1. Poskytovateľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.

12. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY A VÝPOVEĎ

- 12.1. Od tejto zmluvy je možné odstúpiť za podmienok stanovených zákonom alebo touto zmluvou. Za podstatné porušenie zmluvných povinností Poskytovateľom sa považuje najmä opakované omeškanie Poskytovateľa s plnením ktoréhokoľvek jeho záväzku podľa tejto zmluvy dlhším ako 30 dní
- 12.2. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.
- 12.3. Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať túto zmluvu i bez uvedenia dôvodu. Výpovedné lehoty je 6 mesiacov a začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane. Účinnosťou výpovede nie je dotknutý nárok na náhradu škody vzniknutej porušením zmluvy, ani nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty, ktorý vznikol pred účinnosťou výpovede, ani nárok Poskytovateľa na zaplatenie ceny za plnenie poskytnuté pred účinnosťou výpovede. Objednávateľ má nárok na vrátenie alikvotnej čiastky, ak poskytovateľ odstúpi od zmluvy.
- 12.4. Výpoveďou ani odstúpením nie je dotknutá platnosť ani účinnosť ustanovení tejto zmluvy, ktoré sa týkajú záruk, práv duševného vlastníctva, povinnosti mlčanlivosti a riešenie sporov.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť nadobudne dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia na webovom sídle Objednávateľa. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 13.2. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. 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 zmierlivému riešeniu.
- 13.3. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nie je možné rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 13.4. Ak nie je v tejto zmluve stanovené inak, túto zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mena pracovníkov zmluvných strán, telefónne a faxové čísla je možné meniť i jednostranným písomným oznámením; zmluvné strany sa zaväzujú neodkladne oznamovať zmeny uvedených údajov druhej zmluvnej strane.
- 13.5. Akékoľvek informácie a oznámenia, ktoré majú byť oznámené jednou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane, budú považované za riadne odovzdané, ak budú osobne odovzdané druhej zmluvnej strane alebo ak budú zaslané doporučenou poštou na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou. Účinky doručenia všetkých informácií a oznámení zaslaných na adresy uvedené v tejto zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou nastávajú tiež dňom vrátenia týchto informácií a oznámení ako nedoručiteľných zásielok odosielajúcej strane.

13.6. Nedeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria jej prílohy č. 1 – 2 :

- Príloha č.1. - vzor „Hlásenie o vzniku problému“ - Reklamačný list
- Príloha č.2. - Reklamačný poriadok spoločnosti INTELISOFT EAST, spol. s r.o.

13.7. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, po dvoch pre každú zo zmluvných strán.

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

V Michalovciach, dňa 28. 10. 2016

V Košiciach, dňa 30.09.2016

Objednávateľ

Poskytovateľ



Milan Zelený

MESTO Michalovce



INTELISOFT EAST
INTELISOFT EAST, spol. s r.o.
Agátová 7628/51, 075 01 Trebišov
ICO: 36 595 705 IČ DPH: SK2022051913



Handwritten signature of the provider.

INTELISOFT EAST, spol. s r.o.

Zákazník:

Vystavil:

Dňa:

tel.:

fax:

e-mail:

Kategória naliehavosti vady

- A+** Prevádzkové problémy brániace exportu výkazníctva v predpísaných štruktúrach
- A** Závažná funkčná vada znemožňujúca základnú činnosť systému alebo modulu, ktorá nie je prekonateľná dočasným náhradným postupom
- B** Funkčná vada obmedzujúca využitie niektorej úlohy alebo funkcie modulu
- C** Ostatné vady (nehoda ovládania s popisom v dokumentácii, ostatné drobné vady)

Modul:

Popis okolností výskytu vady:

Presný popis vady:

Presný opis chybového hlásenia:

Prílohy: odkaz na záznam Prevádzkového denníka podľa prílohy Licenčnej a Implementačnej zmluvy informačného systému LCS Noris

Záväzné pokyny pre vyplnenie reklamačného listu sú uvedené v Reklamačnom poriadku spoločnosti INTELISOFT EAST, spol. s r.o. pre používateľov informačného systému LCS Noris, kde sú súčasne uvedené pravidlá pre vybavovanie reklamácií.

Vyplnené reklamačné listy zasielajte na adresu: INTELISOFT EAST, spol. s r.o.,
E-mail: podpora@noris.sk alebo hotline@intelsofteast.sk



REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre používateľov informačného systému LCS Noris

platný od 1.1.2006

Reklamačným poriadkom sa štandardizuje postup pri vybavovaní **reklamácii** aplikačného software a poskytnutých implementačných služieb alebo **požiadaviek** na úpravy a zmeny aplikačného software LCS Noris.

Reklamačný **poriadok** určuje postup pri vybavovaní reklamácii od uplatnenia *reklamácie*, cez jej vyhodnotenie, informovanie zákazníka až po vlastné vyriešenie a odstránenie *reklamovanej vady*. Vybavenie a realizácia *požiadaviek* na úpravy aplikačného software od uplatnenia *požiadavky*, cez jej odborné posúdenie a vypracovanie návrhu podmienok realizácie, potvrdenie tohto návrhu odberateľom, vytvorenie požadovanej úpravy, dodanie úpravy odberateľovi, overenie úpravy odberateľom, akceptáciu až po fakturáciu sa rieši len na základe individuálne uzatváraných zmlúv so zákazníkom.

INTELSOFT EAST spol. s r.o. má právo po dohode s objednávateľom stanoviť, či doručená *reklamácia* je *reklamovateľná vada* alebo *požiadavka* na zlepšenie a úpravy systému. INTELSOFT EAST spol. s r.o. má právo po dohode s objednávateľom stanoviť, či majú byť navrhované doporúčenia a funkčnosti zahrnuté do nových verzií systému.

INTELSOFT EAST spol. s r.o. nezodpovedá za akékoľvek oneskorené poskytnutie či neposkytnutie riešenia v rámci tohto Reklamačného poriadku, pokiaľ toto bude zavinené treťou osobou, alebo vyššou mocou.

DEFINÍCIA POJMOV

Pokiaľ sú v tomto dokumente použité niektoré pojmy, majú nasledujúci význam:

ASW	Aplikačný software LCS Noris
Cenník	Aktuálny cenník aplikačného soft. LCS Noris a služieb INTELSOFT EAST spol. s r.o.
Distribúcia verzie, patche, hotpatche	Riadna alebo mimoriadna distribúcia, kedy sa ASW alebo jeho zmeny inštalujú na HW zákazníka: Riadne distribúcie sú určené k distribúcii nových verzií ASW, úprav a zmien vyvolaných zmenami legislatívy, distribuujú sa doplnky a zmeny používateľskej dokumentácie. Riadne distribúcie sú prakticky vždy spojené so zmenami štruktúry databázy. Pri mimoriadnych distribúciách sa distribuujú opravy (patche a hotpatche) závažných reklamácií (zvlášť kategórie naliehavosti A) a zmeny plynúce zo zmluvných vzťahov.
Neoprávnená Reklamácia odpoveď na reklamáciu	<i>Reklamácia</i> , ktorá nespadá do kategórie <i>reklamovateľných vád</i> . Je písomná odpoveď na reklamáciu, ktorá obsahuje vyjadrenie či INTELSOFT EAST spol. s r.o. reklamáciu prijíma ako <i>oprávnenú reklamáciu</i> , návrh spôsobu riešenia, prípadne vysvetlenie správneho postupu.
Oprávnená reklamácia platná údržba	<i>Reklamácia</i> uplatnená na <i>reklamovateľnú vadu</i> zákazníkom, ktorý má na jej uplatnenie nárok. Platnosť údržby je definovaná v Zmluve o údržbe informačného systému LCS Noris alebo v Zmluve o poskytnutí servisných služieb.
Požiadavka	<i>Požiadavka</i> na rozšírenie, úpravu alebo zmenu funkčnosti ASW nad rámec funkčnosti dodaného ASW. Rieši sa individuálne na základe samostatne uzavretej zmluvy alebo objednávky.
Reklamácia	Jednanie zákazníka, ktorým uplatnil <i>reklamovateľnú vadu</i> prejavujúcu sa chybným chovaním ASW alebo nezhodou funkčnosti a ovládaním s popisom uvedeným v referenčnej príručke.
reklamačný list	Formulár určený k uplatňovaniu reklamácii vád ASW, jeho vzor je prílohou Reklamačného poriadku.
Reklamovateľná vada	Vada ASW prejavujúca sa v nezhode chovania a funkčnosti modulov s referenčnou príručkou.
Záruka	Podmienky záruky sú definované v Zmluve o poskytnutí licencií (Licenčnej zmluve), v Zmluve o údržbe, v Reklamačnom poriadku pre používateľov informačného systému LCS Noris a v Licenčnej dohode.

5. Doba a spôsob riešenia jednotlivých oprávnených reklamácií:

Lehoty pre zahájenie riešenia a vyriešenia jednotlivých reklamácií sú podľa kategórií A+, A, B a C uvedené v Zmluve o údržbe LCS Noris.

Lehoty pre zahájenie a vyriešenie začínajú plynúť od doručenia Reklamačného listu poskytovateľovi za podmienky, že Reklamačný list je doručený Poskytovateľovi v pracovný deň v dobe od 8,00 do 17,00 hodín. V prípade, že Poskytovateľ obdrží Reklamačný list mimo dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, lehoty plynú od 8,00 hodín nasledujúceho pracovného dňa.

V prípade, že termín dokončenia problému spadá mimo pracovnú dobu Poskytovateľa alebo Objednávateľa je tento termín automaticky posunutý na začiatok pracovnej doby nasledujúceho pracovného dňa plus doba ktorá uplynula medzi ukončením pracovnej doby predchádzajúceho pracovného dňa a požadovaným termínom odstránenia vady.

Zahájenie riešenia *reklamácie* pre všetky kategórie naliehavosti znamená, že do uvedenej doby kontaktuje zodpovedný pracovník INTELSTOFT EAST spol.s r.o. telefonicky alebo emailom kontaktnú osobu zákazníka uvedenú na *reklamačnom liste* a oznámi:

- či reklamácia je uznaná ako oprávnená reklamácia v kategórii naliehavosti udanej zákazníkom,
- alebo sa jedná o reklamáciu inej kategórie naliehavosti,
- alebo položí doplňujúce dotazy smerujúce k objasneniu problémov s ASW,
- alebo dohodne schôdzku u zákazníka, pri ktorej budú položené dotazy k objasneniu problémov s ASW,
- alebo sa jedná o *neoprávnenú reklamáciu*, či sú k jej overeniu potrebné ďalšie doplňujúce informácie,
- alebo postúpenie problému k vyriešeniu tretiu osobu (napr. Microsoft, Sybase, dodávateľ HW, atd.),

a súčasne bude navrhnutý ďalší postup a to buď poskytnutie prijateľného riešenia problému alebo jeho obídienie, alebo zahájenie prác na odstránení alebo lokalizácii reklamovateľnej vady.

6. Ku riadne uplatnenej reklamácií bude zákazníkovi ihneď po odbornom posúdení, najneskôr v stanovenom termíne podľa jednotlivých kategórií naliehavosti odoslaná písomná *odpoveď na reklamáciu*.
7. Zákazník bude v *odpovedi na reklamáciu* informovaný o tom, či bola jeho *reklamácia* uznaná ako:
 - oprávnená *reklamácia* kategórie naliehavosti A+, A, B alebo C,
 - neoprávnená *reklamácia*,
 - alebo či sú k jej vybaveniu potrebné ďalšie doplňujúce informácie.
8. V prípade oprávnenej reklamácie bude v odpovedi na reklamáciu zákazníkovi oznámený spôsob riešenia a predpokladaný termín distribúcie opravy.

Odstránenie vady v kategórii je definované ako odstránenie nahlásenej vady, alebo poskytnutie návodu na náhradný pracovný postup, ktorý umožní dočasne prejavy vady obísť, alebo preradenie príslušnej vady do nižšej kategórie, alebo rozhodnutie, že sa jedná o nový požiadavku na zmenu - vývoj/nastavenie systému, alebo postúpenie problému k vyriešeniu tretej osobe (napr. Microsoft, dodávateľ HW, atd.) - pokiaľ sa jedná o problém vyvolaný nekorektným chovaním komponentov dodaných tretou osobou.

Opravené verzie ASW budú v tomto prípade poskytnuté zákazníkovi bezplatne.

9. V prípade neoprávnenej reklamácie bude podané vysvetlenie správneho postupu. Ak bude zákazník požadovať metodickú pomoc, bude mu po dohode s ním poskytnutá telefonická konzultácia, zaslané písomné metodické pokyny, alebo poskytnuté služby v súlade s platným cenníkom a zmluvou. V prípade neoprávnenej reklamácie má Poskytovateľ možnosť fakturovať Nadobúdateľovi práce spojené s riešením neoprávnej reklamácie.
10. INTELSTOFT EAST spol.s r.o. vyvinie všetko úsilie na to, aby oprávnené a riadne uplatnené reklamované vady boli odstránené alebo bolo poskytnuté dočasné náhradné riešenie v takých termínoch a takým spôsobom, aby nebolo ohrozené rutinné užívanie LCS Noris. Pri odstraňovaní reklamovaných vád bude prihliadané k ich naliehavosti. Po odbornom posúdení konkrétnej vady, možností a podmienok prevádzky u zákazníka, stanoví INTELSTOFT EAST spol.s r.o. spôsob a termíny riešenia. *Oprávnené reklamácie kategórie naliehavosti A+ a A* budú riešené bezodkladne a v mimoriadnych distribučných termínoch. *Oprávnené reklamácie kategórií naliehavosti B a C* budú riešené pri riadnych distribúciách ASW.