

2007 - 0001

# ZMLUVA

## o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému Microsoft Dynamics NAV

uzavretá v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka č.531/1991 Zb.  
v znení neskorších predpisov

### I. Zmluvné strany

Názov firmy:	<b>Štátny veterinárny ústav</b>
Zastúpená:	<b>MVDr. Miroslavom Mojžišom, riaditeľom spoločnosti</b>
Adresa:	<b>Pod dráhami 918, 960 86 Zvolen</b>
Telefón:	045/ 5320 803
Fax:	0455332486
IČO:	<b>00 597 538</b>
DIČ:	<b>2021272704</b>

ďalej iba "Zákazník"

a

Názov firmy:	<b>Webcom - Istro s.r.o.</b>
Zastúpená:	<b>Ing. Marianom Piknom, riaditeľom spoločnosti</b>
Adresa:	<b>Strojnícka 103, 821 05 Bratislava</b>
Sídlo:	<b>Žižkova 42, 811 02 Bratislava</b>
Telefón:	+421 2 4341 0285
Fax:	+421 2 4341 0285
IČO:	<b>35 685 018</b>
DIČ:	<b>2020339431</b>

Obchodný register Výpis z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, vložka číslo 10512/B

ďalej iba "Poskytovateľ"

### II. Predmet zmluvy

- II.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby údržby a rozvoja informačného systému Microsoft Dynamics NAV (APV – aplikačného programového vybavenia) v rozsahu určenom touto zmluvou. Predmetom zmluvy sú súčasne ustanovenia a podmienky, ktoré nie sú súčasťou doteraz podpísaných zmlúv medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
- II.2. Aplikačným programovým vybavením (ďalej APV) sa pre účely tejto zmluvy rozumie: Súbor modulov systému Microsoft Dynamics NAV (licencia číslo: CZ-ZA-001-Y8OM0-5).

### III. Plnenie predmetu zmluvy

- III.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.



Táto funkčnosť bude pripojená prostredníctvom uvedených IP adries v čase od 08:00 hod do 20:00 hod

Bratislava IP adresa 62.152.233.62

Bratislava IP adresa 62.152.233.34

Bratislava IP adresa 62.152.233.58

III.2. Miestom poskytnutia služieb môžu byť aj samotné priestory Zákazníka, prípadne iné priestory zabezpečené na účet Zákazníka.

III.3. Pri definovaní požiadaviek na podporu APV je definovaná nasledovná **Klasifikácia požiadavky** na servisný zásah pri hlásení požiadavky prostredníctvom Helpdesku:

III.3.1. **Hotline** – požiadavka na telefonickú podporu – minimálna časová jednotka pre jednu telefonickú konzultáciu je 0,25h

III.3.2. **Opravy** – opravy v dátach, za ktoré je zodpovedný zákazník – rozsah závisí od rozsahu poškodenia, minimálna doba opravy je 0,25h pre opravu textovej časti vydaného dokladu, maximálna doba sa nedá špecifikovať

III.3.3. **Reklamácia** – chyba funkčnosti štandardného produktu alebo diela ako takého, tento typ požiadavky je vedený ako neplatený

III.3.4. **Rozvoj** – požiadavka na dopracovanie funkčnosti v APV, pri tvorbe novej zostavy je obvyklý čas na jej vytvorenie 2h, obtiažnosť však závisí od zložitosti vytváraného reportu – maximálna doba -16h, minimálna – 1h, pri rozvojovej požiadavke v rozsahu nad 5h bude presne špecifikovaný a odsúhlasený návrh riešenia danej požiadavky, rozvoj a kontrola

III.3.5. **Servis** – kontrola funkčnosti, zapracovanie nových Servis Packov, kontrola údajov, oprava chýb, ktorých pôvod nie je možné jednoznačne identifikovať – 1h mesačne pre APV, v prípade, že bude potrebný rozsah nad rámec 1h, bude zákazník dopredu informovaný,

III.3.6. V zmysle štandardných podmienok servisnej zmluvy je **Typ zákazky** ďalej členený nasledovne:

- a) **Havária** – stav zodpovedajúci Havarijnej požiadavke v zmysle čl.III.4 - Havarijná
- b) **Konzultácia** – bežná požiadavka, ktorá sa viaže k typu priority Štandardná
- c) **Problém** – požiadavka na odstránenie nedostatkov podľa vyššie uvedenej klasifikácie so štandardnou dobou odozvy, kde nie je dopredu jasná príčina vzniknutej poruchy funkčnosti alebo chyby v údajoch a jej priorita je Vysoká
- d) **Reklamácia** – preukázateľne chyba systému, zadáva sa v prípade, že je možné ju riešiť ako Štandardnú požiadavku v zmysle čl. III.4
- e) **Vážny problém** – vzťahuje sa na zadávanie požiadaviek s urgentnou prioritou v zmysle čl. III.4
- f) **Závada** – chyba APV, pre ktorú platí doba odozvy na štandardnú prioritu v zmysle čl. III.4

III.4. Pre poskytovanie servisného zásahu podľa stupňa závažnosti definujeme tieto typy priorit požiadaviek:

Havarijná

APV nie je použiteľné vo svojich základných funkciách, vyskytuje sa funkčná závada 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

Chyby 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.

### III.5. Servis APV

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

- Telefonická konzultácia k používaniu APV
- Osobná konzultácia k používaniu APV
- Oprava chybných funkcií APV – hlásenie prostredníctvom Helpdesk-u Poskytovateľa

### III.6. 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.
- Implementácia, konzultácie a školenia k vyššej verzii APV.

### III.7. 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.

## IV. Čas a miesto plnenia predmetu zmluvy

IV.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

IV.2. Poskytovateľ garantuje dobu odozvy na požiadavku Zákazníka na telefonickú konzultáciu do 8 hodín od potvrdenia prijatia takejto požiadavky pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa.

- IV.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.
- IV.4. Počas trvania tejto zmluvy Poskytovateľ sprístupní oprávneným osobám Zákazníka službu „Helpdesk“ poskytovateľa, telefonickú, e-mailovú a faxovú komunikáciu s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ktorý zodpovedá za riešenie požiadaviek Zákazníka.
- IV.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.
- IV.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 vykonávajú záznamy.
- IV.7. Poskytovateľ vyvinie potrebné úsilie na vyriešenie požiadavky Zákazníka v najkratšom možnom termíne.
- IV.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.

## V. Cena a platobné podmienky

- V.1. Cena za služby v rozsahu podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán ako pravidelne sa opakujúci mesačný paušálny poplatok. Tieto poplatky za služby budú vyúčtované na základe faktúry vždy do 5. dňa bežného účtovacieho obdobia. Za účtovacie obdobie sa pre účel tejto zmluvy stanovuje kalendárny mesiac.
- V.2. Paušálny poplatok obsahuje obmedzené množstvo hodín a ich čerpanie je stanovené nasledovne:
- Primárne sa dohodnutý rozsah služieb čerpá na servis APV.
  - 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.
- V.3. Cena sa podľa pravidiel v tomto článku stanovuje nasledovne

Položka	Rozsah služieb	Cena bez DPH
Mesačný paušálny poplatok	5 hodín mesačne	8 550,- Sk

- V.4. Cena aktuálnych cenníkových služieb je v sadzbe 1.900 Sk/h. V prípade zmeny platného cenníka služieb (konzultantských sadzieb) Poskytovateľa bude o týchto zmenách Zákazník informovaný minimálne 1 mesiac dopredu. V cene paušálu je uplatnená zľava 10% z aktuálnej ceny služieb Poskytovateľa. Cena služieb nad rámec paušálu bude fakturovaná v cenníkových cenách.
- V.5. Paušálny poplatok obsahuje počet hodín, ktorých čerpanie je stanovené nasledovne:
- Primárne sa dohodnutý rozsah hodín čerpá na servis a rozvoj APV.

- (b) Prečerpanie obmedzeného množstva hodín službou servisu alebo rozvoja APV je fakturované raz mesačne k poslednému dňu mesiaca na základe skutočne odpracovaných prečerpaných hodín podľa platného cenníka.
- (c) Neprečerpané množstvo hodín uhrádzaných v rámci paušálu prechádza na nasledujúci mesiac, najviac však v priebehu kalendárneho štvrťroka, prečerpané mesačné čerpanie hodín sa započíta do nasledujúceho mesiaca, najviac však v rámci kalendárneho štvrťroka.
- (d) Súčasťou vyúčtovacej faktúry je mesačné a štvrťročné čerpanie použitia hodín.

V.6. Splatnosť faktúr je 14 dní. K fakturovaným cenám bude pripočítané DPH v zmysle platných predpisov.

V.7. Súčasťou fakturovaných služieb nebude fakturácia za opravy uplatnené v rámci reklamácií.

## VI. Hlásenie požiadavky Zákazníkom

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

- (a) [www.istroconstruct.sk/helpdesk](http://www.istroconstruct.sk/helpdesk)
- (b) e-mail: [hotline@istroconstruct.sk](mailto:hotline@istroconstruct.sk)
- (c) fax: +421 2 4341 0285
- (d) mobil: 0905 784 997

VI.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť kontaktné údaje. Na takúto zmenu bude Zákazník vopred písomne upozornený.

VI.3. Zadávať požiadavky na servisné práce sú oprávnené len Oprávnené osoby Zákazníka, špecifikované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

VI.4. Zmena Oprávnených osôb musí byť písomne dohodnutá oboma stranami.

VI.5. Za účelom lepšej komunikácie sa zmluvné strany dohodli na tom, že je potrebné určiť primárne kontaktné osoby, ktorými sú:

za Zákazníka: Ing. Božena Hláčiková  
za Poskytovateľa: Mgr. Jozef Machala

Zmluvné strany sa dohodli na pravidelných schôdkach kontaktných osôb uvedených v článku VI.6 po vzájomnej dohode podľa potreby. Termín schôdzky si zmluvné strany vždy odsúhlasia 7 dní vopred.

VI.6. 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 VI.1., bude dlhšia, aká je stanovená v odstavci IV., bod IV.1. Toto sa netýka požiadavky na službu „rozvoj APV“.

## VII. Povinnosti Zákazníka

VII.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.

VII.2. Zákazník umožní pracovníkom firmy Webcom - Istro prístup k APV u Zákazníka, poskytne pracovníkom firmy Webcom - Istro potrebný pracovný priestor, prístup k telefónu, zásuvke 220V.

VII.3. Zákazník súhlasí s tým, že sa bude podľa možnosti zúčastňovať seminárov a marketingových akcií poskytovateľa a slúžiť ako aktívna referencia pre informovanie perspektívnych klientov.



### VIII. Záruka, zodpovednosť

- VIII.1. Poskytovateľ sa zaväzuje na vlastné náklady odstrániť chyby funkčnosti APV a také chyby, ktoré boli spôsobené pracovníkmi Poskytovateľa, po dobu 12 mesiacov od odovzdania APV alebo výsledkov činnosti pracovníkov Poskytovateľa.
- VIII.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nesprávnym používaním APV.
- VIII.3. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby, pokiaľ APV bol upravovaný treťou stranou, boli na ňom vykonané neautorizované práce a zmeny.
- VIII.4. Pri žiadosti o novú požiadavku podľa bodu III.6 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.

### IX. Platnosť zmluvy

- IX.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluva je platná a účinná dňom podpisu tejto Zmluvy poslednou zo Strán Zmluvy.
- IX.2. Vždy k 30.9. navrhne poskytovateľ Zákazníkovi rozsah a podmienky služieb pre nasledujúci rok formou aktualizácie prílohy č. 3 tejto zmluvy.
- IX.3. Podpisom Prílohy č.3 sa táto stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- IX.4. V prípade, že Zákazník neprijme návrh podľa čl.IX.3 a nedôjde k dohode s Poskytovateľom, má Zákazník právo písomne ukončiť do 30.10. platnosť a účinnosť tejto Zmluvy. V prípade, že Zákazník Zmluvu v príslušnom termíne písomne neukončí, predlžuje sa automaticky na ďalší jeden kalendárny rok s podmienkami podľa aktualizovanej prílohy č. 3..
- IX.5. Zmluvu je možné ukončiť tiež dohodou Zmluvných strán.
- IX.6. Zmluvné strany môžu túto zmluvu vypovedať. Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po tom v ktorom bola výpoveď doručená druhej strane.
- IX.7. V prípade vypovedania tejto Zmluvy nemá Zákazník nárok na vrátenie akýchkoľvek poplatkov, ktoré boli k tomuto termínu uhradené.

### X. Záverečné ustanovenia

- X.1. Všetky dodatky doplnujúce 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.
- X.2. Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch. Každá strana obdrží jedno vyhotovenie.
- X.3. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Oprávnené osoby Zákazníka
  - Všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa
  - Platný cenník poskytovateľa služieb

V Bratislave, dňa: 1.1.2007

V Bratislave, dňa: 1.1.2007

Zákazník:

ŠTÁTNY VETERINÁRNY ÚSTAV  
Pod dráhami 918  
960 86 ZVOLEN  
-5-

Poskytovateľ:

