

SERVISNÁ ZMLUVA č. 6403/2016/LSR

O ÚDRŽBE, POSKYTOVANÍ TECHNICKEJ PODPORY A ROZVOJI NA APLIKAČNĚ PROGRAMOVÉ VYBAVENIE

Dokument manažment systém („DMS-LSR“)

(ďalej len „servisná zmluva“)

Uzatvorená podľa § 269 ods.2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a v súlade so zákonom č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších

číslo zmluvy objednávateľa:

ZMLUVNÉ STRANY

1. Objednávateľ: **LESY Slovenskej republiky, štátny podnik**

Sídlo: Námestie SNP č. 8, 975 66 Banská Bystrica

Štatutárny orgán: Ing. Marian Staník generálny riaditeľ

IČO: 36 038 351

IČ DPH: SK2020087982

Číslo účtu: 6806-312/0200

Telefón: +421 (48) 4344111

Osoba oprávnená konať v mene zhotoviteľa

- vo veciach zmluvných: Ing. Jozef Sámel, MBA,

- vo veciach technických: Ing. Jozef Sámel, MBA, Ing. Anna Hulinová

Registrácia : Zápis do obchodného registra 29. 10. 1999 oddiel Pš, vložka

číslo 155/S na základe rozhodnutia Ministerstva pôdohospodárstva

Slovenskej republiky č. 2795/1999 – 420 zo dňa 20. 4. 1999.

(ďalej len objednávateľ)

2. Zhotoviteľ: **DATALAN, a.s.**

Sídlo: Galvaniho 17/A, 82104 Bratislava

Štatutárny orgán: Ing. Michal Klačan, predseda predstavenstva

IČO: 35 810 734

IČDPH: SK 2020259175

Číslo účtu: 2627106780/1100

Telefón: +421 (2) 50 25 77 77

Osoba oprávnená konať v mene zhotoviteľa

- vo veciach technických:Ján Vaculčíak

- vo veciach zmluvných:Miroslav Novák.....

Registrácia : Výpis z OR OS v Bratislave 1, vložka č. : 2704/B, odd.: Sa

(ďalej len „zhotoviteľ“)

PREAMBULA

Zmluvné strany vyhlasujú, že vyššie uvedené údaje sú pravdivé a aktuálne a zaväzujú sa vzájomne bez meškania oznámiť druhej zmluvnej strane každú zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie zmluvných záväzkov. Sú si vedomí, že pri neoznámení takejto skutočnosti budú znášať následky, ktoré môžu druhej zmluvnej strane z neznalosti týchto údajov vzniknúť.

1. PREDMET ZMLUVY

1.1 Predmetom tejto servisnej zmluvy je záväzok zhotoviteľa:

- a) poskytnúť objednávateľovi **technickú podporu** pri prevádzke nasledovného aplikačného programového vybavenia nainplementovaného u objednávateľa zhotoviteľom prostredníctvom osobitnej uzatvorenej zmluvy o dielo na dodávku počítačového programu "**Registratúrna kniha**" vrátane modulov "**Skenovanie**" a "**Historický archív registratúry**" - serverová licencia pre minimálne 600 klientskych používateľov, a **technickú podporu** pri prevádzke počítačového programu v podobe aplikácie "**Dokument manažment systém**", vrátane modulov "**Schvaľovanie faktúr**", "**Evidencia zmlúv**", "**Evidencia softvérových licencií**", "**Obeh dokumentov investičného majetku**" - serverová licencia pre minimálne 600 klientskych používateľov, pričom všetky menované aplikácie sú začlenené do skupiny produktov **MEMPHIS**, určených pre efektívnu správu firemných dokumentov a sú označované súhrnným názvom "**DMS - LSR**", v rozsahu podľa bodu 1.2 písm. a) a d) tohto článku z miest podľa prílohy číslo 1 tejto servisnej zmluvy,
- b) poskytnúť objednávateľovi **legislatívnu podporu** pri prevádzke nasledovného aplikačného programového vybavenia nainplementovaného u objednávateľa zhotoviteľom prostredníctvom osobitnej uzatvorenej zmluvy o dielo na dodávku počítačového programu "**Registratúrna kniha**" vrátane modulov "**Skenovanie**" a "**Historický archív registratúry**" - serverová licencia pre minimálne 600 klientskych používateľov, pričom všetky menované aplikácie sú začlenené do skupiny produktov **MEMPHIS**, určených pre efektívnu správu firemných dokumentov a sú označované súhrnným názvom "**DMS - LSR**", v rozsahu podľa bodu 1.2 písm. a) až d) tohto článku z miest podľa prílohy číslo 1 tejto servisnej zmluvy, ktoré budú objednávateľom uhrádzané osobitne, t.j. nad rámec paušálnej ceny uvedenej v bode 6.1. tejto servisnej zmluvy,
- c) realizovať objednávateľom požadované zákaznicke úpravy v DMS-LSR zabezpečujúce ďalší rozvoj systému formou konzultačno-servisnej podpory a projektového riadenia v rozsahu podľa bodu 2.3 tejto servisnej zmluvy, ktoré budú objednávateľom uhrádzané osobitne, t.j. nad rámec paušálnej ceny uvedenej v bode 6.1. tejto servisnej zmluvy.

1.2 Rozsah poskytovanej podpory pre DMS-LSR je nasledovný:

- a) poradenské služby pre používateľov DMS-LSR (podpora k funkcionalite DMS-LSR; komunikácia prostredníctvom softvérového systému JIRA určeného na podporu zákaznícky orientovaných projektov a vzájomnú komunikáciu pri implementácii a údržbe, komunikácia pomocou bežných komunikačných prostriedkov – telefón, e-mail, fax);
- b) údržba DMS-LSR v rozsahu poskytnutia najnovšej verzie DMS-LSR (verzie s optimalizovanou a s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru, vrátane zapracovania legislatívnych zmien pre aplikáciu Registratúrna kniha, na podporovanej technologickej a vývojárskej platforme);
- c) údržba DMS-LSR v rozsahu distribúcie upravených verzií DMS-LSR k objednávateľovi v zmysle písm. a), b) a d) tohto bodu 1.2. servisnej zmluvy, vrátane opisu zmien funkcionality;
- d) údržba DMS-LSR v rozsahu identifikácie a odstraňovania chybových stavov na DMS-LSR (diagnostika a odstraňovanie chýb na požiadanie objednávateľa, za predpokladu osobitne dohodnutých bezpečnostných podmienok pre vzdialený prístup) v zmluvných termínoch v súlade s čl. 5 tejto servisnej zmluvy.

2 MIESTO, SPÔSOB A ČAS PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

2.1 Telefonickú podporu k funkcionalite DMS-LSR podľa odseku 1.2. písm. a). zabezpečí zhotoviteľ

v pracovných dňoch od 8.00 hod. do 16.00 hod. Podporné strediská zhotoviteľa s číslami telefónov tvoria prílohu č. 1 tejto zmluvy - Zoznam podporných stredísk zhotoviteľa. Systém JIRA je k dispozícii nepretržite prostredníctvom autorizovaného prístupu používateľov DMS-LSR cez internet.

- 2.2 Aktualizované verzie DMS-LSR a aktualizované časti programovej dokumentácie v zmysle odseku 1.2. písm. b) až d) bude zhotoviteľ dodávať podľa uvoľňovaných verzií objednávateľovi, a doručí mu ich odsúhlaseným spôsobom, minimálne 1x ročne na základe osobitnej objednávky, t.j. nad rámec paušálnej ceny uvedenej v bode 6.1. tejto servisnej zmluvy,
- 2.3 Zákaznícke úpravy v DMS-LSR bude zhotoviteľ vykonávať nasledovným spôsobom:
 1. Zhotoviteľ môže nad rámec servisnej podpory deklarovanej podľa bodu 1.2 písm. a) až d) tejto servisnej zmluvy vykonávať zapracovanie **drobných zmien** do DMS-LSR a zabezpečenie drobných služieb na základe požiadaviek oprávnených užívateľov deklarovaných zhotoviteľovi písomne alebo elektronickou poštou prípadne prostredníctvom JIRA počas celého obdobia. Rozsah a spôsob zapracovania drobných zmien a zabezpečenia drobných služieb zmluvné strany pred ich realizáciou odsúhlasia písomne alebo elektronickou poštou. Potvrdenie realizácie drobných zmien si zmluvné strany potvrdia podpisom mesačného výkazu o takýchto vykonaných službách podľa vzoru uvedeného v prílohe č. 6. Pri zapracovaní zmien budú zmluvné strany postupovať podľa nasledujúcich ustanovení tejto zmluvy a to počas celého obdobia poskytovania podpory (t.j. platnosti tohto zmluvného vzťahu) vo forme nových verzií DMS-LSR; pre vylúčenie pochybností platí, že tieto služby servisnej podpory bude zhotoviteľ vykonávať nad rámec paušálnej ceny uvedenej v bode 6.1. tejto servisnej zmluvy.
 2. Objednávateľ doručí zhotoviteľovi zmenovú požiadavku v písomnej forme podpísanú minimálne jednou z osôb oprávnenou konať vo veciach plnenia predmetu zmluvy alebo ju môže zadefinovať kompetentný pracovník objednávateľa prostredníctvom nástroja JIRA.
 3. Zhotoviteľ v prípade potreby spresní s objednávateľom znenie požiadavky a do piatich pracovných dní poskytne objednávateľovi vyjadrenie (písomne alebo e-mailom) o tom, či je požiadavka realizovateľná a ak áno, či bude zaradená do niektorej kategórie podľa odseku 1.2 písm. a) a d), t.j. bude realizovaná v rámci ročnej podpory alebo bude realizovaná mimo tejto podpory t.j. ako platená služba formou osobitnej objednávky objednávateľa. Vyjadrenie bude obsahovať aj verziu, do ktorej je požadovaná úprava zaradená a približný termín dostupnosti tejto verzie. V prípade implementácie mimo technickej podpory musí vyjadrenie obsahovať aj cenovú ponuku na realizáciu požiadavky. Ceny za takéto služby sú uvedené v prílohe č.3, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.
 4. Objednávateľ, na základe vyjadrenia zhotoviteľa, do dvoch pracovných dní od prijatia tohto vyjadrenia písomne alebo prostredníctvom e-mailu potvrdí, resp. nepotvrdí požiadavku na realizáciu.
 5. Po skončení implementácie zhotoviteľ poskytne objednávateľovi novú verziu DMS-LSR na testovanie.
 6. Objednávateľ po preverení súladu funkcionality s požiadavkou podpíše protokol (akceptačný, preberací resp. mesačný výkaz prác).
 7. Požiadavka sa považuje za zrealizovanú a v prípade platenej implementácie vzniká zhotoviteľovi nárok na vystavenie faktúry až po podpísaní akceptačného resp. preberacieho protokolu objednávateľom.

3 PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITEĽA

- 3.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje predmetné aplikačné programové vybavenie priebežne aktualizovať v závislosti od legislatívnych zmien tak, aby aktualizácia prebehla do účinnosti legislatívnych zmien, pričom objednávateľ berie na vedomie, že zhotoviteľ bude vykonávať tieto služby nad rámec paušálnej ceny uvedenej v bode 6.1. tejto servisnej zmluvy.

- 3.2 S aktualizovanou verziou predmetného aplikačného programového vybavenia v zmysle odseku 3.1 je zhotoviteľ povinný dodať aj opis jeho zmien.
- 3.3 Zhotoviteľ môže realizovať zmeny v aplikačnom programovom vybavení zvyšujúce jeho možnosti využitia, zároveň môže robiť zmeny v DMS-LSR v dôsledku vývoja programovacích prostriedkov, databázových a operačných systémov (informačné technológie).
- 3.4 Zhotoviteľ sa zaväzuje odstrániť dodaním novej verzie DMS-LSR jemu známe chyby v DMS-LSR, ktoré bránia v jeho ďalšom používaní. Podmienky pre reklamačné konanie sú uvedené v bode 5 servisnej zmluvy - Reklamačné konanie.
- 3.5 Zhotoviteľ zodpovedá len za preukázané škody, pričom nezodpovedá za škody, ktoré objednávateľovi vznikli spracovaním chybných vstupných údajov a následne za škody, ktoré objednávateľovi vznikli v prípade, ak pokračoval v ďalšom používaní DMS-LSR pri jeho zrejmých nedostatkoch.
- 3.6 Zhotoviteľ zodpovedá len za preukázané škody, pričom nezodpovedá za škody, vrátane straty údajov, ktoré objednávateľovi vznikli obsluhou dodaného DMS-LSR v rozpore s opisom v programovej dokumentácii, vplyvom technickej chyby počítača alebo iným vonkajším vplyvom.
- 3.7 V prípade nesplnenia záväzku uvedeného v bodoch 4.2 až 4.4 zmluvy objednávateľom, má zhotoviteľ právo pozastaviť plnenie predmetu zmluvy špecifikované v odseku 1.1. až do splnenia tohto záväzku bez toho, aby to bolo považované za porušenie zmluvy zo strany zhotoviteľa.

4 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

- 4.1 Osobitné práva a povinnosti objednávateľa týkajúce sa používania DMS-LSR sú upravené v príslušnej licenčnej zmluve uzatvorenej medzi zhotoviteľom a objednávateľom.
- 4.2 Objednávateľ sa zaväzuje počas plnenia predmetu tejto servisnej zmluvy poskytnúť zhotoviteľovi všestrannú súčinnosť vyplývajúcu zo zápisov riadenia projektu.
- 4.3 V nadväznosti na odsek 4.2 tohto článku, objednávateľ umožní poverenému pracovníkovi zhotoviteľa na jeho požiadanie, minimálne však jedenkrát za kalendárny rok prístup do DMS-LSR za účelom kontroly dodržiavania licenčných ustanovení.
- 4.4 Za objednávateľa sú poverené komunikovať so zhotoviteľom osoby uvedené v úvodnej časti servisnej zmluvy, každá v rozsahu kompetencií tam uvedených.

5 REKLAMAČNÉ KONANIE

- 5.1 Kategorizácia chýb aplikačného programového vybavenia (APV):
 - Kritická chyba** – je chyba, ktorá má taký vplyv, že podstatné časti funkcionality APV sú u objednávateľa nepoužiteľné pre zabezpečenie činností vyplývajúcich zo zákonných noriem, APV nevyhovuje po funkčnej stránke, objednávateľ nemôže pokračovať v práci náhradným spôsobom pomocou APV.
 - Hlavná chyba** – je chyba, ktorá narušuje normálne fungovanie APV avšak použitie chybnej funkcie APV nie je objednávateľom striktne vyžadované, namiesto použitia chybnej funkcie je možné požadovaný výstup z APV dosiahnuť aj použitím iných technologických a metodických postupov.
 - Drobná chyba** – je chybou okrem chýb uvedených v predchádzajúcich dvoch bodoch, ktorá nenarušuje spôsob používania APV opísaný v programovej dokumentácii z pohľadu jeho plynulej prevádzky a spoľahlivosti – je to formálna chyba.
- 5.2 Reklamácia bude objednávateľom uplatnená výhradne písomne, e-mailom prípadne faxom. Reklamácia musí obsahovať informácie, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 – Reklamačný list. Reklamáciu podpíše osoba oprávnená konať v mene objednávateľa.
- 5.3 Zhotoviteľ je povinný najneskôr **nasledujúci pracovný deň** písomne alebo prostredníctvom e-

mailu **potvrdiť prijatie reklamácie a uviesť jej kategorizáciu**. Čas na vybavenie reklamácie začína plynúť od potvrdenia prijatia reklamácie zhotoviteľom.

- 5.4 Zhotoviteľ začne činnosť za účelom odstránenia reklamovanej chyby **najneskôr do 48 hodín (reakčná doba) od potvrdenia prijatia reklamácie** podľa odseku 5.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje chybu odstrániť nasledovným spôsobom popísaným v prílohe č.5:

Závažnosť problému	Reakcia	Nástup na riešenie	Odstránenie problému
Kritická chyba	8 prac. hodín	48 prac. hodín	do 72 hod od nahlásenia
Hlavná chyba	16 prac. hodín	72 prac. hodín	do 96 hod od nahlásenia
Drobná chyba	48 prac.hodín	10 dní	do 14 dní od nahlásenia
Indikácia	48 prac.hodín	Podľa dohody	

- 5.5 Za odstránenie chyby sa považuje aj jej prekategorizovanie vo forme čiastočného odstránenia chyby na menej závažnú chybu podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jej odstránenie nesmie prekročiť lehoty uvedené v odseku 5.4 pre kategóriu, v ktorej je zaradená po prekategorizovaní.

6 CENA ZA PREDMET ZMLUVY

- 6.1 Cena za predmet zmluvy **podľa bodu 1.1. písm. a) tejto servisnej zmluvy** je stanovená paušálnou čiastkou vo výške 5 000 € za jeden kalendárny rok poskytovania služieb a bola zmluvnými stranami dohodnutá v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, zák č. č. 659/2007 Z.z. o zavedení meny euro v Slovenskej republike a v súlade s aktuálnym rozsahom licencií na DMS-LSR dohodnutým medzi zmluvnými stranami v Licenčnej zmluve a v jej príslušných dodatkoch.
- 6.2 Cena za predmet zmluvy **podľa bodu 1.1. písm. b) a c) tejto servisnej zmluvy** bude stanovená na základe zmluvnými stranami vzájomne odsúhlaseného času trvania t poskytovania služieb a zmluvne dohodnutých sadziieb za poskytnuté služby za aktuálny mesiac, v ktorom boli poskytnuté služby, a to podľa zmluvne dohodnutej ceny za jeden servisno – konzultačný deň – senior konzultanta vrátane projektového riadenia – pre služby uvedené v bode 2.3, ods. 1 servisnej zmluvy. Pre služby vykonané formou osobitnej objednávky t.j. nad rámec rozsahu služieb uvedených v bode 2.3; ods. 1 platí stanovenie ceny podľa platného cenníka služieb zhotoviteľa v čase poskytnutia služby.

7 PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1 Úhrada ceny za predmet zmluvy (ďalej len „cena“) bude uskutočnená nasledovne:
- Cena uvedená v článku 6.1 tejto zmluvy za paušálne služby bude zhotoviteľom vyfakturovaná jednorazovo v termíne do 31.1 príslušného kalendárneho roka, v ktorom bude táto služba poskytovaná. Prvá platba za rok 2016 bude zhotoviteľom vyfakturovaná jednorazovo v celej výške po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy.
 - Cena uvedená v článku 6.2 tejto zmluvy za ostatné služby, ktoré zhotoviteľ vykoná pre objednávateľa nad rámec rozsahu služieb pokrytých paušálom, môže zhotoviteľ fakturovať až po písomnej akceptácii služby objednávateľom t.j. po podpise mesačného výkazu o vykonaných službách (akceptačný resp. preberací protokol) podľa prílohy č.6.
 - Zhotoviteľ vyfakturuje cenu uvedenú v článku 6.1 a 6.2 tejto servisnej zmluvy vrátane DPH podľa všeobecne záväzných právnych predpisov účinných v čase zdaniteľného plnenia. Objednávateľ uhradí cenu na účet zhotoviteľa uvedený v úvodných častiach servisnej zmluvy.
 - Doba splatnosti faktúry je 30 kalendárnych dní počítaných odo dňa doručenia faktúry do podateľne v sídle objednávateľa.
 - Ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti účtovného dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení zákona č. 562/2003 Z. z. alebo bude obsahovať nesprávne prípadne neúplné údaje (ďalej len „vadná faktúra“), objednávateľ je oprávnený takúto vadnú faktúru do dňa jej splatnosti vrátiť zhotoviteľovi, a to spolu s požiadavkou o jej doplnenie, opravu alebo vyhotovenie novej faktúry (ďalej len „opravená faktúra“). Po uvedenú dobu, t. j. odo

dňa odoslania vadnej faktúry zhotoviteľovi do dňa doručenia opravenej faktúry objednávateľovi lehota splatnosti vadnej faktúry neplynie. Po doporučenom doručení opravenej faktúry začína plynúť nová lehota splatnosti faktúry dohodnutá v písomne d) tohto bodu servisnej zmluvy.

- 7.2 Pre prípad omeškania zhotoviteľa s vybavením reklamácie podľa bodu 5.4 tejto servisnej zmluvy, si môže objednávateľ uplatniť zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,025% z ceny za predmet servisnej zmluvy podľa bodu 6.1.. za každý deň omeškania alebo oneskorené vybavenie reklamácie, za ktoré došlo k omeškaniu plnenia služieb zhotoviteľa. Nárok na náhradu škody prevyšujúci výšku dohodnutej zmluvnej pokuty nie je týmto dotknutý.
- 7.3 V prípade, ak objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry vystavenej v súlade s touto servisnou zmluvou, zhotoviteľ je oprávnený si uplatniť voči objednávateľovi úrok z omeškania v zákonom stanovenej výške. Za deň úhrady sa považuje dátum pripísania objednávateľom poukázanej čiastky na účet zhotoviteľa uvedený v úvodných častiach servisnej zmluvy.

8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 8.1 Servisná zmluva sa uzatvára na dobu **určitú, a to do 30.11.2017**, pričom nadobúda **platnosť** dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 8.2 Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené touto servisnou zmluvou sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka, a ďalšími príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 8.3 Servisná zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou obidvoch zmluvných strán alebo výpoveďou bez udania dôvodu s výpovednou dobou 3 mesiace, ktorá začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca odo dňa doručenia výpovede druhej zmluvnej strane. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy v prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia. Odstúpenie od zmluvy nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane. Za podstatné porušenie sa pre účely tejto zmluvy rozumie porušenie akejkoľvek zmluvnej povinnosti, ak k náprave nedôjde ani po poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty, poskytnutej druhou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia.
- 8.4 Túto servisnú zmluvu možno zmeniť alebo doplniť len na základe písomného dodatku podpísaného oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán. Zmluvné strany sa zaväzujú vyjadriť písomne v akceptačnej lehote, t.j. v lehote do 14 dní od doručenia návrhu dodatku druhej zmluvnej strane. Po túto dobu je týmto návrhom viazaná zmluvná strana, ktorá návrh dodatku podala.
- 8.5 Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, po podpise dva rovnopisy obdrží objednávateľ a dva rovnopisy zhotoviteľ. Každý z nich má hodnotu originálu.
- 8.6 Zmluvné strany výslovne súhlasia so zverejnením tejto zmluvy v jej plnom rozsahu vrátane príloh a dodatkov v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 8.7 Zmluvné strany prehlasujú, že si zmluvu pred jej podpisom riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu a bez pripomienok ju slobodne, vážne a bez nátlaku podpísali. Ďalej prehlasujú, že ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená.
- 8.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto servisnej zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1 - Zoznam podporných stredísk zhotoviteľa
 - Príloha č. 2 - Reklamačný list – vzor
 - Príloha č. 3 - Cenník služieb zhotoviteľa
 - Príloha č. 4 - Cenová kalkulácia
 - Príloha č. 5 – Definícia základných pojmov
 - Príloha č. 6 – Mesačný výkaz prác (akceptačný resp. preberací protokol)

V Bratislave, dňa 18.11.2016

V Banskej Bystrici, dňa 23.11.2016

Za zhotoviteľa

Za objednávateľa

.....
Ing. Michal Klačan, predseda predstavenstva

.....
Ing. Marian Staník generálny riaditeľ

Príloha č. 1

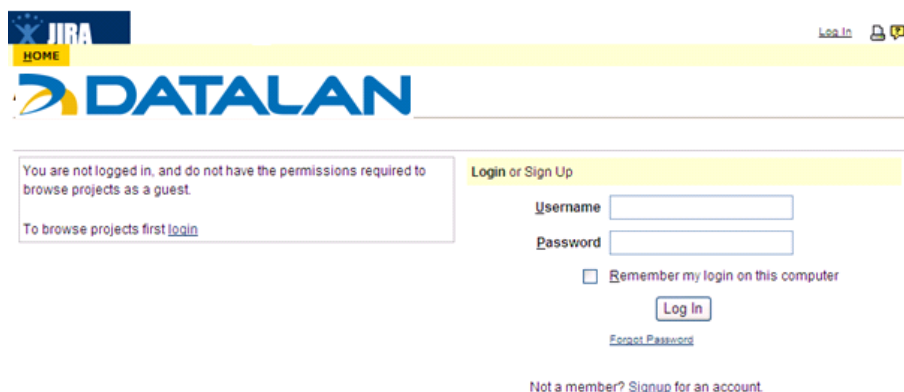
Zoznam podporných stredísk zhotoviteľa

(pre potreby zabezpečenia plnenia predmetu zmluvy)

Datalan, a.s., Galvaniho 17/A, Bratislava	
pracovisko Banská Bystrica, Na Troskách 26	tel. +421 905 799764 email: jan_vaculciak@datalan.sk
pracovisko Bratislava, Galvaniho 17/A, 821 04 Bratislava	tel. 02/50267 555 email: support@datalan.sk

Systém JIRA

je on-line systém pre zadávanie a sledovanie požiadaviek Objednávateľa a hlásenie chýb, ktorý bude sprístupnený prostredníctvom internetu pre definovaných pracovníkov Objednávateľa na základe vzájomnej dohody zmluvných strán.



The screenshot shows the JIRA login interface. At the top left is the JIRA logo with a 'HOME' button. To the right is a 'Log In' button and a user icon. Below the logo is the 'DATALAN' logo. A message box on the left states: 'You are not logged in, and do not have the permissions required to browse projects as a guest. To browse projects first [login](#)'. The main login area is titled 'Login or Sign Up' and contains the following elements:

- Username:
- Password:
- Remember my login on this computer
-
- [Forgot Password](#)
- Not a member? [Signup](#) for an account.

Reklamačný list - vzor

APV/verzia	Registratúrna kniha ver 1.5.3			Výstižný názov reklamácie (max 100 znakov)	Tlačové zostavy tlačí dvakrát		
Inštitúcia, podnikateľský subjekt (podľa Obch. registra)							
Sieťový OS (typ/verzia)				DB server (typ/verzia)			
Chybu reklamuje	Titul	Meno	Priezvisko	Funkcia	Telefón	Fax	e-mail
				asistent	02 / xxx xx xxx	02 / xxx xx xxx	xxx@xxx.sk
Čas zistenia	Dátum			Hodina			
Zodpovedný zástupca , inštitúcie, podnikateľského subjektu	Titul	Meno	Priezvisko	Funkcia	Telefón	Fax	e-mail
				riaditeľ	02 / xxx xx xxx	02 / xxx xx xxx	xxx@xxx.sk
Dátum a čas odoslania reklamácie	Dátum			Čas			
Podrobný opis Reklamácie a jej prejavy a dôsledky	Pri tlači tlač. zostavy sa						
Reklamáciu zaregistroval za DATALAN, a.s.	Titul	Meno	Priezvisko	Funkcia	Telefón	Fax	e-mail
				SA	02-50257 - 202	02-50257 - 400	support@datalan.sk
Dátum a čas registrácie reklamácie	Dátum			Čas			

Cenník služieb zhotoviteľa – zmluvný

(pre služby poskytnuté v rámci rozsahu služieb uvedených v bode 2.3, časť 1)

Položka	zmluvná cena za jeden servisno – konzultačný deň – senior konzultanta včítane projektového riadenia v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	zmluvná cena v EUR vrátane DPH
Konzultačno - servisná podpora a projektové riadenie	660,00 €	20%	132,00 €	792,00 €

Cenník služieb zhotoviteľa - štandardný

(pre služby poskytnuté nad rámec rozsahu služieb uvedených v bode 2.3, časť 1)

Druh práce	Typ odborníka	Cena za človekohodinu v € bez DPH
Riadiace práce	Projekt manažér	90,00 €
Konzultačné práce	Konzultant	85,00 €
Analytické práce	Analytik	75,00 €
Technologické práce	Technologický návrhár	85,00 €
Programátorské práce	Programátor	65,00 €
Grafické práce	Grafik	55,00 €
Testovacie práce	Tester	55,00 €
Administrátorské práce a Implementácia	Administrátor	65,00 €
Dokumentaristika	Dokumentarista	55,00 €
Školiace práce	Školiteľ	80,00 €
Ostatné služby:		
Dopravné náklady		0,50 €, - / km
Priplatok za prácu po 16,30 hod		25 %
Priplatok za prácu v dňoch pracovného voľna a vo sviatok		50 %

Ceny sú uvedené v € a bez DPH.

Cenník nadobúda platnosť dňom 1.1.2016. Účinnosť tohto cenníka zaniká dňom, kedy vstúpi do platnosti jeho aktualizovaná verzia.

Cenová kalkulácia

Cena za služby zabezpečujúce **servisnú podporu prevádzky DMS-LSR je pre rok 2016** pri nezmenených licenčných podmienkach zmluvnými stranami je Zhotoviteľom garantovaná počas platnosti tejto servisnej zmluvy nasledovne:

Položka	Termín	zmluvná cena v EUR bez DPH	sadzba DPH v %	výška DPH v EUR	zmluvná cena v EUR vrátane DPH
Legislatívna a technologická aktualizácia súčasných licencií DMS-LSR	2016	5 000,00 €	20%	1 000,00 €	6 000,00 €

Objektívnym dôvodom na zmenu výšky cien a spôsob kalkulácie cien a služieb počas platnosti tejto servisnej zmluvy je najmä:

- medziročný nárast miery inflácie o viac ako 2%. Miera inflácie je hodnota oficiálne zverejnená Štatistickým úradom v SR, pričom základom je jej štatistická hodnota platná ku dňu podpisu zmluvy a je dodatku pre príslušný kalendárny rok,
- zásadný medzimesačný resp. medziročný nárast objemu a rozsahu poskytovaných služieb zo strany zhotoviteľa,
- zmena rozsahu realizácie služieb na základe špecifikácie vo výzve objednávateľa,
- zmena rozsahu predmetu zmluvy,
- cenový vývoj na trhu informačných technológií vo vzťahu k plneniu predmetu zmluvy,
- technický vývoj predmetu zmluvy,
- iné nepredvídateľné dôvody.

Zhotoviteľ poskytuje **nad rámec paušálnej ceny za služby zabezpečujúce servisnú podporu prevádzky DMS-LSR podľa bodu 1.1 písm. a) servisnej zmluvy** aj nasledovné **služby spadajúce do služieb podľa bodu 1.1 písm. b) a c)** (služby vykonané na základe požiadavky Objednávateľa), ktoré sú hradené zmluvne dohodnutými sadzbami podľa ustanovení uvedených v bode 6.2 tejto servisnej zmluvy:

- a) Zpracovanie drobných zmien, neovplyvňujúcich štruktúru databázy do DMS-LSR a zabezpečenie drobných služieb na základe požiadaviek oprávnených užívateľov deklarovaných zhotoviteľovi písomne alebo elektronickou poštou prípadne prostredníctvom nástroja JIRA v zmluvne dohodnutom rozsahu.
- b) Služby spojené s kontrolou Objednávateľom nahlásených chybových stavov (identifikácia chýb), ktoré sa preukážu, že nie sú chybovými stavmi DMS-LSR.
- c) Konzultačná činnosť vykonaná Zhotoviteľom priamo u Objednávateľa pri prevádzke DMS-LSR na základe požiadaviek Objednávateľa v súlade s najnovšími informáciami a poznatkami Zhotoviteľa o prevádzkovom prostredí DMS-LSR.
- d) Zhotoviteľom vykonanie upgradu aplikačného programového vybavenia DMS-LSR alebo systémového prostredia Objednávateľa, v ktorom je DMS-LSR prevádzkované (operačný systém používaný na klientskej pracovnej stanici napr. Microsoft Vista alebo systémové programové vybavenie používané na serveri na ktorom je prevádzkované APV napr. databázový server - Microsoft SQL server, sieťový operačný systém - Microsoft Windows 2008 server). Upgrade bude vykonaný až po otestovaní nového systémového prostredia vrátane funkčnosti aplikácií nasadených u Objednávateľa.
- e) Zhotoviteľom vykonanie údržby DMS-LSR súvisiacej s upgradom systémového prostredia DMS-LSR.
- f) Programátorské, systémové a konfiguračné práce vykonávané na základe požiadaviek Objednávateľa – úpravy DMS-LSR, ktoré súvisia s rozšírením funkčných možností DMS-LSR. Presná špecifikácia prác a čas trvania budú dohodnuté na základe požiadavky Objednávateľa, odsúhlasenej obidvoma zmluvnými stranami postupom v súlade s bodom 2.3 tejto zmluvy.
- g) Zpracovanie nových rozsiahlych legislatívnych zmien do DMS-LSR vynútených prijatím nových zákonov alebo predpisov v priebehu platnosti a účinnosti tejto zmluvy.

Položka	Doba poskytovani a služby v mesiacoch	Počet odpracovanýc h dní v mesiaci - maximálny priemerný mesačný rozsah	Celkový počet odpracovanýc h dní	zmluvná cena za jeden servisno – konzultačný deň – senior konzultanta včítane projektového riadenia v EUR bez DPH	sadzb a DPH v %	výška DPH v EUR	zmluvná cena v EUR vrátane DPH	zmluvná cena CELKOM v EUR bez DPH	sadzb a DPH v %	výška DPH v EUR	zmluvná cena v EUR vrátane DPH
Konzultačn o - servisná podpora a projektové riadenie	48	6	288	660,00 €	20%	132,00 €	792,00 €	190080,00 €	20%	38016,00 €	228096,00 €
SPOLU	48		288					190080,00 €		38016,00 €	228096,00 €

Definícia základných pojmov

Reakcia - znamená kvalifikovanú reakciu zamestnanca zhotoviteľa, na definovaný problém. Výsledkom reakcie zhotoviteľa môže byť návod pre pracovníkov objednávateľa na odstránenie problému, alebo konštatovanie, že odstránenie problému vyžaduje osobný zásah zhotoviteľa priamo na pracovisku objednávateľa.

Indikácia - Reakcia na zaslané informácie objednávateľom, výsledkom ktorej môže byť servisný zásah alebo ponuka služieb pre objednávateľa na odstránenie problému.


Nástup na riešenie problému - znamená začať práce na odstránení problému. Ak to vyžaduje povaha prác tieto môžu byť vykonávané aj v sídle zhotoviteľa

Údržba – znamená odstraňovanie chýb DMS-LSR - Odstránenie chybových stavov na DMS-LSR v zmluvných termínoch priamo u Objednávateľa v súlade s pravidlami definovanými pre jednotlivé úrovne problémov uvedené v tejto prílohe. Súčasťou tejto služby je na požiadanie objednávateľa aj priama diagnostika a odstraňovanie chýb. Odstránenie chybových stavov na DMS-LSR priamo u Objednávateľa

Up-Date - znamená:

- a) v prípade vzniku legislatívnych zmien zhotoviteľ je povinný zabezpečiť ich zapracovanie do systému DMS-LSR. Ak legislatívne zmeny budú vyžadovať rozsiahle úpravy DMS-LSR, zhotoviteľ predloží návrh zmeny a po prerokovaní so zodpovednými zamestnancami zhotoviteľa a objednávateľa dohodne podmienky a termín realizácie zmeny.
- b) Zhotoviteľ je povinný zabezpečovať vnútornú integráciu jednotlivých subsystémov DMS-LSR.
- c) Up-Date sa zhotoviteľ zaväzuje poskytnúť objednávateľovi priebežne, prípadne podľa požiadaviek objednávateľa.

Mesačný výkaz prác
(Akceptačný resp. Preberací protokol) - vzor

					
Zhotoviteľ: DATALAN, a. s. Galvaniho 17/A 821 04 Bratislava tel.: 02/ 502 577 77 fax: 02/ 502 577 00 Vypis z OR vydal: Okr. súd Bratislava I., vlož. č. 2704/B			Objednávateľ: LESY Slovenskej republiky, š.p. Námestie SNP č. 8 975 66 Banská Bystrica Vypis z OR vydal: Zápis do obchodného registra 29. 10. 1999 oddiel Pš, vložka číslo číslo 155/S na základe rozhodnutia Ministerstva pôdohospodárstva, Slovenskej republiky č. 2795/1999 – 420 zo dňa 20. 4. 1999		
Služby vykonané v rámci DMS-LSR za mesiac: August 2012					
Odovzdal:			Dátum:		
			31.8.2012		
službu vykonal (pracovník zhotoviteľa)	dátum	Popis	Rozsah člh	sadzba € /člh	Suma v €
		Aplikácia Registratúrna kniha			
		zmeny č.1	16	82,50 €	1 320,00
		Aplikácie DMS			
		zmeny č.2	40	82,50 €	3 300,00
		Spolu suma k úhrade za aktuálny mesiac bez DPH	56	82,50 €	4 620,00
Podpis za Zhotoviteľa Dňa: 31.8.2012 pečiatka, podpis			Podpis za Objednávateľa Dňa: 31.8.2012 pečiatka, podpis		