

Zmluva o dielo a licenčná zmluva č. 9/2018
uzatvorená podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov a podľa č. 185/2015 Z. z. o (Autorský zákon)

(ďalej len „zmluva“)

medzi

Odberateľ

Obchodné meno : Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky
IČO : 17336112
DIČ : 2021068324
IČ DPH : SK2021068324
Sídlo : Slovenská ulica 11 A, 940 34 Nové Zámky
Bankové spojenie: : Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava
IBAN : SK88 8180 0000 0070 0054 0295
Zastúpená : Radou riaditeľov v zložení :
Ing. Ľubica Bartošová – ekonomická riaditeľka
MUDr. Zoltán Danczi – medicínsky riaditeľ

(ďalej len „odberateľ“)

a

Dodávateľ

Obchodné meno : DIMANO, a. s.
IČO : 30775094
DIČ : 2020344865
IČ DPH : SK2020344865
Sídlo : Prievozská 14, 821 09 Bratislava
Registrácia : Obchodný register Okresného súdu Bratislava I., odd. Sa, vložka
č. 276/B
Bankové spojenie: : Tatra banka, a. s., Bratislava
IBAN : SK08 1100 0000 0026 2443 0614
Zastúpená : Ing. Roland Nohel, člen predstavenstva
Ing. Peter Distler, člen predstavenstva

(ďalej len „dodávateľ“)

(odberateľ a dodávateľ ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“)

Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcom znení zmluvy, ktorá je výsledkom verejného obstarávania v súlade s § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov:

1 PREDMET ZMLUVY

1.1 Predmetom zmluvy je:

- a) udelenie licencie na užívanie licencovaných produktov špecifikovaných v tejto zmluve a
- b) dodanie služieb na dodávku riešenia elektronickej podateľne a správy registratúry v IS NUNTIO a ďalších služieb špecifikovaných v tejto zmluve.

1.2 Predmet zmluvy má nasledovné časti:

1.2.1 Licencie IS NUNTIO v rozsahu nasledovných produktov – modulov a počtu licencií:

Používateľ: 100 ks pomenovaných aktívnych používateľov

Podateľňa: 1 ks

Registratúrne stredisko: 1 ks

Pomenovaný aktívny používateľ je taký používateľ, ktorý má svoje Login a Heslo, po prihlásení do systému sa mu sprístupnia relevantné informácie, s ktorými môže aktívne pracovať.

Dodávateľ udeľuje Odberateľovi nevýhradnú, časovo a územne neobmedzenú licenciu. Licencia oprávňuje Odberateľa na používanie produktov špecifikovaných v tejto zmluve v súlade s ich určením a dodanou dokumentáciou.

Popis vlastností produktov je uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

1.2.2 Služby na implementáciu IS NUNTIO.

1.3 Súčasťou predmetu zmluvy sú služby na licenčnú údržbu diela v rozsahu jedného kalendárneho roka od dodania diela.

1.4 Dodávateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb pri dodávke IS NUNTIO bude postupovať v spolupráci s Odberateľom a v súlade s požiadavkami Odberateľa. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy bude postupovať s odbornou starostlivosťou.

1.5 Odberateľ sa zaväzuje prevádzkovať IS NUNTIO na hardware a informačných technológiách podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy.

1.6 Odberateľ sa zaväzuje prevziať a zaplatiť dohodnutú cenu za riadne a včas dodaný alebo vykonaný predmet zmluvy v súlade s podmienkami stanovenými touto zmluvou.

1.7 Prevzatie predmetu zmluvy môže byť Odberateľom odmietnuté pre preukázateľné vady.

1.8 Prevzatím predmetu zmluvy prechádza nebezpečenstvo škody na Odberateľa; ustanovenia článku 6. tejto zmluvy o zárukách tým nie sú dotknuté.

1.9 Dodávateľ čestne vyhlasuje, že IS NUNTIO spĺňa požiadavky podľa nasl. predpisov:

- zákona č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov,
- zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- výnosu MV SR č. 525/2011 Z.z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry.

2 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

2.1 Celková cena za predmet zmluvy podľa článku 1 tejto zmluvy v zmysle ustanovení zákona č. 18/1996 o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa tento zákon vykonáva je nasledovná:

cena bez DPH	49 000,- €
DPH (20 %)	9 800,- €
cena s DPH	58 800,- €

(slovom: štyridsaťdeväťtisíc eur bez DPH).

Podrobná štruktúra ceny je uvedená v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.

2.2 Dodávateľ má právo fakturovať cenu predmetu zmluvy po podpise protokolu o odovzdaní a prevzatí predmetu zmluvy.

2.3 Cena za služby nad rámec predmetu tejto zmluvy je vo výške 75 € (slovom sedemdesiatpäť eur) bez DPH za človekohodinu služieb.

2.4 Dodávateľ môže fakturovať len za služby dohodnuté v tejto zmluve alebo písomne objednané Odberateľom.

2.5 Splatnosť faktúry je 60 kalendárnych dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry Odberateľovi. Podmienkou zaplatenia faktúry Odberateľom je to, že každá faktúra bude mať náležitosti daňového dokladu. V prípade, že faktúra nebude riadne vystavená, je Odberateľ oprávnený ju vrátiť späť Dodávateľovi na opravu. Nová lehota splatnosti začne plynúť až dňom doručenia správne vyplnenej faktúry Dodávateľom.

2.6 V prípade meškania Odberateľa s platením faktúr je Dodávateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania z dlžnej čiastky vo výške stanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom.

2.7 V prípade meškania Dodávateľa s plnením predmetu zmluvy podľa bodu 3.1 je Odberateľ oprávnený požadovať zmluvnú pokutu z omeškania vo výške 0,05 % z ceny predmetu zmluvy za každý i začatý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Odberateľa na náhradu škody v celej výške škody.

2.8 V prípade omeškania Dodávateľa s plnením predmetu zmluvy podľa bodu 3.1 dlhšie ako 30 dní je Odberateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť.

3 TERMÍN A MIESTO PLNENIA ZMLUVY

3.1 Termín plnenia predmetu tejto zmluvy podľa bodu 1.2 je do 31. decembra 2018.

3.2 Plnenie predmetu zmluvy môže byť zo strany Dodávateľa uskutočnené aj pred uvedeným termínom.

3.3 Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je pracovisko Odberateľa.

3.4 O prevzatí a odovzdaní diela bude vyhotovený písomný protokol podpísaný zástupcami oboch zmluvných strán.

4 VLASTNÍCKE PRÁVA A PRÁVA POUŽITIA

4.1 Výsledkom dodaných služieb podľa tejto zmluvy je dielo, ktoré má povahu autorského diela v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej len „autorský zákon“). Autorom diela je Dodávateľ a na základe licencie udelenej v zmysle tejto zmluvy je Odberateľ oprávnený autorské dielo užívať.

4.2 Dodávateľ vyhlasuje a podpisom zmluvy potvrdzuje, že je nositeľom majetkových autorských práv k dielu a je oprávnený Odberateľovi udeliť licenciu v rozsahu tejto zmluvy. Dodávateľ zároveň vyhlasuje a podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že pred podpisom tejto zmluvy vysporiadal autorskoprávne nároky všetkých autorov diela. Dodávateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak akákoľvek osoba z titulu autorstva k dielu vznesie voči Odberateľovi akékoľvek oprávnené (finančné, či vecné) nároky, Dodávateľ na výzvu Odberateľa trvale a účinne tieto nároky bezodkladne vysporiada, v opačnom prípade zodpovedá Odberateľovi za škodu, ktorá by Odberateľovi vznikla porušením záväzku Dodávateľa podľa tohto bodu 4.2.

5 SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

5.1 Zmluvné strany sú povinné spolupracovať a informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie záväzkov z tejto zmluvy.

5.2 Zodpovední zástupcovia zmluvných strán sú:

- a) za Dodávateľa: RNDr. Vlasta Tušková
- b) za Odberateľa: Bc. Miroslav Holub

5.3 Zodpovední zástupcovia sú oprávnení vzájomne komunikovať, špecifikovať chyby, definovať a vyjadrovať sa k požiadavkám a podpisovať protokoly o plnení predmetu zmluvy.

5.4 Zmluvné strany sa zaväzujú nemeniť zodpovedných zástupcov bez závažných dôvodov. V prípade zmeny zodpovedného zástupcu je strana, ktorá zodpovedného zástupcu zmenila, povinná určiť bez zbytočného meškania nového zodpovedného zástupcu a informovať o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu.

5.5. Zodpovední zástupcovia si bezodkladne po nadobudnutí účinnosti zmluvy vymenia kontaktné údaje (e-mail, tč).

6 ZÁRUKY

6.1 Záruka na kvalitu a funkcie IS NUNTIO je 24 mesiacov odo dňa podpisu príslušného protokolu o prevzatí celého diela do užívania (ďalej len „záručná doba“).

6.2 Dodávateľ sa zaväzuje bezplatne odstrániť vzniknuté vady produktu v rámci záručnej doby, pokiaľ tieto vady nevznikli v dôsledku neodbornej manipulácie alebo zásahu do diela, prípadne spojením diela s iným produktom bez predchádzajúceho súhlasu Dodávateľa. Vady, zistené v produkte IS NUNTIO, tak pri zavádzaní systému, ako aj počas rutínnej prevádzky, alebo z dôvodu chyby spôsobenej Dodávateľom pri zavádzaní systému, budú odstránené bezplatne.

6.3 Odberateľ je povinný neodkladne nahlásiť vady diela Dodávateľovi. Dodávateľ v takomto prípade zistí povahu vady a v prípade, že sa na ňu vzťahuje záruka túto vadu odstráni podľa prílohy č. 4 tejto zmluvy.

7 UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

7.1 Obidve zmluvné strany sa zaväzujú zaistiť utajenie dôverných informácií o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto zmluvy a zaväzujú sa zachovávať mlčanlivosť o takýchto skutočnostiach, a to až do času, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známe za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov a iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im tieto informácie poskytnú.

7.2 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát Objednávateľa nesúcich informácie o osobných údajoch Objednávateľa alebo jeho klientov, zákazníkov a pod., s ktorými príde Dodávateľ, jeho zamestnanci, do styku pri plnení podľa tejto zmluvy, a to v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v planom znení, to znamená zabezpečiť, aby zamestnanci Dodávateľa zachovali mlčanlivosť o týchto údajoch, ako aj o všetkých bezpečnostných opatreniach smerujúcich k ochrane týchto údajov, a aby vyvíjali snahu zabrániť akémukoľvek využitiu (zneužitiu) týchto osobných údajov treťou osobou.

7.3 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepokladá, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.

7.4 Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na skončenie účinnosti alebo platnosti zmluvy.

8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

8.1 Táto zmluva nadobúda platnosť a je pre zmluvné strany záväzná odo dňa jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán; ak oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán nepodpíšu túto zmluvu v ten istý deň, tak rozhodujúci je deň neskoršieho podpisu. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv /ďalej len „CRZ“/ - <http://www.crz.gov.sk/> - v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

8.2 Žiadna zmluvná strana nie je zodpovedná za meškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak sa nedá rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku prekážku predpovedala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla práve v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na čas, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

8.3 Zmluvu možno meniť alebo dopĺňať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán v súlade so zákonom č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Adresy, mená zamestnancov a zástupcov zmluvných strán, telefónne a faxové čísla možno meniť i jednostranným písomným oznámením; zmluvné strany sa zaväzujú neodkladne oznamovať zmeny uvedených údajov druhej zmluvnej strane a v prípade porušenia tejto povinnosti sa zaväzujú uhradiť všetky škody a náklady, ktoré druhej zmluvnej strane z porušenia tejto povinnosti preukázateľne vznikli.

8.4 Zmluva je vypracovaná v štyroch vyhotoveniach. Každá zmluvná strana dostane dve vyhotovenia.

8.5 Zoznam príloh, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy:

- a) Príloha č. 1 – Popis vlastností produktov
- b) Príloha č. 2 – Odporúčaná konfigurácia HW a SW pre prevádzku systému IS NUNTIO
- c) Príloha č. 3 – Podrobná štruktúra ceny
- d) Príloha č. 4 – Poruchy, ich ohlasovanie a riešenie

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

V Nových Zámkoch, dňa

Za Odberateľa:

Za Dodávateľa:

.....

Ing. Ľubica Bartošová
ekonomická riaditeľka

.....

Ing. Roland Nohel
člen predstavenstva

.....

MUDr. Zoltán Danczi
medicínsky riaditeľ

.....

Ing. Peter Distler
člen predstavenstva

Príloha č. 1 - Popis vlastností produktov

Modul Podateľňa/Výpravňa

Hlavné funkcie a vlastnosti pre prijaté zásielky

- Evidencia prijatých zásielok z externých zdrojov:
 - písomné podania
 - elektronické podania z ÚPVS
 - automatické generovanie jednoznačného registratúrneho čísla
- skenovanie
- pridelenie na spracovateľský útvar
- tlač protokolov

Hlavné funkcie a vlastnosti pre odosielané zásielky

- papierové zásielky
 - export do elektronických hárkov na poštu
 - evidencia vrátených doručeníek alebo nedoručených zásielok
- elektronické zásielky
 - pohľad do zoznamu odoslaných zásielok

eBOX - integrácia s elektronickou schránkou eDesk

Hlavné funkcie a vlastnosti modulu:

- jednoduché sprístupnenie obsahu elektronickej schránky na portáli ÚPVS bez nutnosti použitia eID karty (občianskeho preukazu s čipom) štatutárom spoločnosti
- online sťahovanie elektronických správ zo schránky ÚPVS do interného prostredia spoločnosti
- automatické potvrdzovanie doručeníek elektronických správ, kde je takéto potvrdenie požadované
- integrácia na elektronickú správu registratúry
- automatické vykonanie služby prebratia správ v pravidelných intervaloch
- lokálne uloženie elektronickej korešpondencie a evidencia správ v spisovej službe
- ukladanie všetkých došlých elektronických správ v natívnom formáte (SKTalk správa) vrátane všetkých validačných dát potrebných pre overenie pravosti a platnosti zaručeného elektronického podpisu
- zobrazenie zoznamu prijatých správ a príloh
- overenie platnosti Kvalifikovaného Elektronického Podpisu (KEP) došlej elektronickej správy, resp. príloh
- automatické získanie základných údajov o odosielateľovi
- prikladanie elektronických príloh k správam ÚPVS
- podpísanie elektronického formuláru ÚPVS a priložených elektronických dokumentov kvalifikovaným elektronickým podpisom

- okamžité odosielanie odchádzajúcich elektronických správ spolu so spracovaním príslušných technických správ potvrdzujúcich prijatie a úspešné doručenie správy adresátovi
- ukladanie všetkých odosielaných elektronických správ v natívnom formáte (SKTalk správa)

Záznamy

Hlavné funkcie a vlastnosti modulu:

- prevzatie záznamu na útvare
- vybavenie záznamu
- pridelenie záznamu na ďalšie vybavenie
- vytvorenie nového záznamu s generovaním evidenčného čísla
- kontrola termínu prideleným záznamom
- tlač zoznamov
- vyhľadávanie podľa zadaných kritérií
- vytvorenie spisu
- uloženie záznamu do spisu
- vytvorenie interného záznamu
- vytvorenie žiadosti o stanovisko
- vytvorenie žiadosti o pripomienkovanie
- evidencia e-mailov

Spisy

Hlavné funkcie a vlastnosti modulu:

- vytvorenie spisu
- stanovenie vecnej skupiny, automatické pridelenie znaku hodnoty a lehoty uloženia
- vytváranie záznamov v spise
- vybavenie/uzatvorenie spisu
- prečíslovanie spisov pri prechode na nový rok
- vloženie záznamu do spisu,
- zobrazenie/zmena atribútov spisu,
- tlač spisového obalu,
- automatické presunutie uzatvoreného spisu do príručnej registratúry,
- automatizované vykonávanie ročnej uzávierky,
- vyhľadávanie spisov/záznamov podľa zadaných kritérií.
- prezeranie uzatvorených spisov/záznamov,
- opätovné otvorenie spisov/záznamov,
- vytvorenie novej ukladacej jednotky,

- uloženie spisu do ukladacej jednotky,
- vyhľadavanie ukladacích jednotiek/spisov/záznamov,
- tlač predpísaných štítkov pre označenie ukladacích jednotiek
- tlač odovzdávacieho protokolu – zoznam spisov na odovzdanie do registratúrneho strediska

Modul Registratúrne stredisko

Hlavné funkcie a vlastnosti modulu:

- prevzatie ukladacích jednotiek z útvarov
- tlač preberacích protokolov
- vytvorenie nového záznamu v prírastkovej knihe
- zobrazenie záznamu v prírastkovej knihe
- triedenie záznamov podľa zobrazených údajov
- lokalizácia fyzických spisov v Registratúrnom stredisku
- vyhľadavanie záznamov podľa zadaných kritérií
- tlač zoznamu prírastkov (vyhľadany/označený), tlač detailu prírastku
- správa zápožičiek
- vloženie nového záznamu do knihy zápožičiek
- zobrazenie zápožičky
- triedenie zápožičiek podľa zadaných údajov (meno, dátum požičania, prírastkové číslo...)
- tlač zoznamu zápožičiek
- tlač výpožičných lístkov
- vyradovacie konanie a vyradovanie spisov z registratúrneho strediska
- výpočet roku vyradenia
- zobrazenie zoznamu s A a bez A na vyradenie
- zobrazenie ukladacích jednotiek

IS NUNTIO – bezpečnosť:

- viacvrstvová architektúra prístupu k informáciám znemožňuje priamy nekontrolovaný prístup používateľa k údajom,
- otvorenosť voči špeciálnym bezpečnostným požiadavkám, vrátane šifrovacích algoritmov,
- zamedzenie prístupu neoprávnených osôb k informáciám kolujúcim v rámci systému, definovanie prístupových práv a rolí jednotlivým používateľom a skupinám používateľov vzhľadom na organizačnú štruktúru.

Všeobecné danosti IS NUNTIO:

- definovanie prístupových práv k jednotlivým častiam systému,
- tlač registratúrneho denníka,
- podpora funkcionality schvaľovacích procesov,
- možnosť využívania zaručeného i nezaručeného elektronického podpisu,
- funkcie náhľadov, vyhľadávania, triedenia a filtrovania podľa rôznych kritérií,
- tvorba a tlač predpísaných tlačových zostáv,
- centrálny adresár pôvodcov záznamov.

- Príloha 2 – Odporúčaná konfigurácia HW a SW pre prevádzku systému IS NUNTIO

Odporúčaná konfigurácia servera:

procesor: 8 core

operačná pamäť: 8GB

diskový priestor: 100 GB systém a aktualizácie, 100 GB dáta

operačný systém: Windows 2012R2 Standard 64bit

databáza: MS SQL Server 2012/2014

aplikačný server: IIS

štandardné protokoly: HTTP, HTTPS, SMTP, POP3, IMAP

vzdialený prístup: VPN

HW nároky sú odvodené od počtu dokumentov a od počtu používateľov.

Odporúčaná je oddelená inštalácia databázového servera.

Zálohovanie dát nie je súčasťou dodávky.

Pracovné stanice a server musia byť zaradené do domény.

Odporúčaná konfigurácia pracovnej stanice:

procesor: 2GHz

operačná pamäť: 2GB

operačný systém: Vista/7/8/8.1/10

emailový klient: SMTP/POP3/IMAP kompatibilný

internetový prehliadač: MS Internet Explorer 11 a vyšší, Mozilla Firefox 42 a vyšší, Google Chrome 48 a vyšší

najnovšie aktualizácie operačného systému a internetového prehliadača

Príloha 3 – Podrobná štruktúra ceny (vrátane 1 ročnej licenčnej údržby)

P.č.	Položky	Počet	Cena bez DPH za 1 ks	Cena spolu bez DPH	DPH 20%	Cena spolu s DPH
1.	Licencia - používateľ	100	400,00 €	40 000,00 €	8 000,00 €	48 000,00 €
2.	Licencia podateľňa	1	1 400,00 €	1 400,00 €	280,00 €	2 760,00 €
3.	Licencia - registr. stredisko	1	7 600,00 €	7 600,00 €	1 520,00 €	8 880,00 €
SPOLU				49 000,00 €	9 800,00 €	58 800,00 €

Príloha č. 4 – Poruchy, ich ohlasovanie a riešenie

Poruchy

1. Poruchou IS NUNTIO kategórie A sa rozumie kritická porucha, ktorá znemožňuje využívanie IS NUNTIO ako celku.
2. Poruchou IS NUNTIO kategórie B sa rozumie vážna porucha, ktorá znemožňuje využívanie časti IS NUNTIO lebo spôsobuje vážne prevádzkové problémy alebo hrubo porušuje bezpečnostné požiadavky odberateľa.
3. Poruchou IS NUNTIO kategórie C sa rozumie – stredná porucha, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní IS NUNTIO, ale umožňuje prevádzku, ktorá nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, problémy je možné dočasne riešiť organizačnými opatreniami.
4. Poruchou IS NUNTIO kategórie D sa rozumie nevýznamná porucha.
5. Kategorizáciu porúch určuje odberateľ po konzultácii s dodávateľom.
6. V sporných prípadoch bude o druhu poruchy rozhodnuté rokovaním medzi zodpovednými zástupcami zmluvných strán.

Ohlasovanie poruchy

7. Odberateľ sa zaväzuje, že všetky poruchy, ktoré sa vyskytnú počas produkčnej prevádzky IS NUNTIO, oznámi bezodkladne dodávateľovi:
 - vyplnením formulára v internetovom helpdesku na www.dimano.sk
 - v prípade nefunkčnosti helpdesku telefonicky na číslo 02/555 675 80-2, alebo v prípade nefunkčnosti helpdesku e-mailom na adresu helpdesk@dimano.sk s následným vyplnením formulára v internetovom helpdesku na www.dimano.sk.
8. Dodávateľ sa zaväzuje, že oznámenia odberateľa o poruche následne potvrdí telefonicky, faxom alebo e-mailom.
9. Dodávateľ má právo dožiadať ďalšie údaje a informácie na lepšiu identifikáciu poruchy.
10. Všetky zmeny v telefónnych číslach, v e-mailových adresách a www stránkach uvedených v bode 7 tejto prílohy tejto zmluvy sa zaväzujú zmluvné strany v prípade zmeny oznámiť druhej zmluvnej strane písomnou formou a tieto sa stávajú automatickou náhradou príslušných čísiel a adries v tomto bode zmluvy.

Odstránenie poruchy

11. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie A a B, že začne pracovať na odstránení poruchy do 4 hodín od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 24 hodín od nahlásenia, po záruke do 48 hodín od nahlásenia.
12. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie C, že začne pracovať na odstránení poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 3 pracovných dní od nahlásenia, po záruke do 6 pracovných dní od nahlásenia.
13. Dodávateľ sa zaväzuje pre poruchy kategórie D, že začne pracovať na odstránení poruchy do 2 dní od nahlásenia poruchy a poruchu odstráni počas záruky do 4 pracovných dní od nahlásenia, po záruke do 8 pracovných dní od nahlásenia.
14. Do záväznej lehoty odstránenia poruchy sa nezapočítava čas na reinstaláciu IS NUNTIO u odberateľa, ktorá bude vykonaná až po súhlase odberateľa.
15. V prípade omeškania dodávateľa s odstránením akejkoľvek poruchy kategórie A, B alebo C zistenej v priebehu záruky IS NUNTIO je objednávateľ oprávnený požadovať uplatnenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z celkovej ceny diela, a to za každý aj začatý pracovný deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.