

18/2/13

Zmluva o údržbe, servise a podpore prevádzky IS NUNTIO č. 4/2013

Zmluva o údržbe, servise a podpore prevádzky IS NUNTIO

číslo 4/2013

Zmluvné strany:

Odberateľ:

Obchodné meno : DLHOPIS, o. c. p., a. s.
IČO : 35695820
DIČ : 2020860952
IČ DPH : SK2020860952
Sídlo : Trnavská cesta 100, 821 01 Bratislava
Kancelária : Moskovská 15, 811 08 Bratislava
Registrácia : Obchod. register: O. s. Bratislava I., Oddiel: Sa,
Vložka: 1129/B
Bankové spojenie: : VÚB, a.s., Bratislava, č.ú.:633494112/0200
Zastúpená : Ing. Miloslav Michalík, výkonný riaditeľ
na základe Generálnej plnej moci zo dňa 27.9.2012

(ďalej len "Odberateľ")
-na strane jednej-

a

Dodávateľ:

Obchodné meno : DIMANO, a. s.
IČO : 30775094
DIČ : 2020344865
IČ DPH : SK2020344865
Sídlo : Prievozska 14, 821 09 Bratislava
Registrácia : Obchod. register: O. s. Bratislava I., Oddiel: Sa,
Vložka: 276/B
Bankové spojenie: : Tatrabanka, a.s., Bratislava, č.ú.:2624430614/1100
Zastúpená : Ing. Peter Distler, člen predstavenstva
: Ing. Roland Nohel, člen predstavenstva

(ďalej len "Dodávateľ")
-na strane druhej-

V súlade so zákonom číslo 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov uzavreli zmluvné strany túto Zmluvu o údržbe, servise a podpore prevádzky IS NUNTIO (ďalej len zmluva). Zmluvné strany, vedomé si svojich záväzkov v tejto zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto zmluvou viazané, dohodli sa na nasledujúcom znení zmluvy.

1. PREAMBULA

- 1.1. Informačný systém NUNTIO (ďalej „IS NUNTIO“) je produktom Dodávateľa.
- 1.2. Dodávateľ je vlastníkom autorských práv na IS NUNTIO.
- 1.3. Informačný systém NUNTIO spĺňa všetky štandardy podľa zákona 275/2006 o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 1.4. IS NUNTIO je dodaný na základe Výzvy na predloženie ponuky postupom podľa §102 zák. č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Objednávky č. 28/2013 a Objednávky č. 47/2013.
- 1.5. Odberateľ je prevádzkovateľom informačného systému IS NUNTIO a je vlastníkom práv na užívanie nasledovného počtu licencií:
NUNTIO Správa registratúry – pre 6 pomenovaných aktívnych používateľov
NUNTIO Podateľňa – 2 licencie
NUNTIO DMS Server – 1 licencia

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Dodávateľ sa zaväzuje, za podmienok stanovených v tejto zmluve, poskytovať licenčnú údržbu IS NUNTIO.
- 2.2. Dodávateľ sa zaväzuje, za podmienok stanovených v tejto zmluve, poskytovať služby na zabezpečenie servisu a podpory počas produkčnej prevádzky IS NUNTIO.
- 2.3. Dodávateľ sa zaväzuje, za podmienok stanovených v tejto zmluve, poskytovať služby na zabezpečenie ďalšieho rozvoja IS NUNTIO.
- 2.4. Dodávateľ sa zaväzuje, že vykoná dodávku predmetu tejto zmluvy sám a nepoverí jeho vykonaním tretiu osobu. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní služieb bude postupovať v súlade s požiadavkami Odberateľa a za jeho spolupráce.
- 2.5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Odberateľovi užívacie práva k výsledkom služieb pre ďalší rozvoj IS NUNTIO, poskytnúť Odberateľovi podporu pri nasadzovaní a vyškolení zamestnancov Odberateľa. Dodávateľ sa zaväzuje zhotoviť a odovzdať služby na svoje náklady a na svoje nebezpečie v dohodnutých termínoch a v požadovanej, najmenej štandardnej kvalite.
- 2.6. Odberateľ sa zaväzuje odovzdať Dodávateľovi podklady pre riadne splnenie jeho požiadaviek a vykonávať súčinnosť pri plnení záväzkov tejto zmluvy.
- 2.7. Odberateľ sa zaväzuje za podmienok stanovených touto zmluvou služby prevziať a zaplatiť za ne dohodnutú cenu.

3. LICENČNÁ ÚDRŽBA

- 3.1. Licenčná údržba IS NUNTIO (licenčný upgrade) obsahuje práva k používaniu (licenciu) všetkých nových vlastností, funkcií a dizajnu systému, doplnených počas ročného rozvoja systému, aj úpravy systému na základe zmien v relevantnej legislatíve.

- 3.2. V rámci licenčnej údržby sú tiež poskytnuté nasledovné služby:
- práva k používaniu (licenciu) všetkých nových vlastností, funkcií a designu systému doplnených priebežne počas každoročného rozvoja systému a úpravy systému na základe zmien v relevantnej legislatíve, ktorý bude vykonávaný počas trvania zmluvy v nasledujúcich rokoch po inštalácii systému,
 - hot line v pracovnom čase od 7:00 hod. do 16:00 hod,
 - odstránenie zistených porúch systému, podľa metodiky uvedenej v Prílohe1.
- 3.3. Licenčná údržba neobsahuje služby na reinstaláciu systému.
- 3.4. Záručná lehota na ročný licenčný upgrade systému je 12 mesiacov a začne plynúť dňom akceptácie a prevzatia licenčného upgrade systému do produkčnej prevádzky.
- 3.5. Služby, ktoré nie sú obsahom licenčnej údržby (vrátane reinstalácie systému pri ročnom licenčnom upgrade), budú dodané podľa pravidiel dodávky servisu a podpory prevádzky.

4. SERVIS A PODPORA PREVÁDZKY

- 4.1. Servis a podpora prevádzky IS NUNTIO obsahuje nasledovné služby poskytnuté dodávateľom:
- riešenie kritických situácií a neočakávaných situácií,
 - konzultácie pri riešení prevádzkových problémov,
 - reinstalácia systému pri zmene infraštruktúry,
 - prispôsobenie systému organizačným zmenám spoločnosti,
 - vykonanie jednoduchých úprav systému na základe požiadaviek odberateľa,
 - doškolenie pracovníkov odberateľa,
 - údržba a úpravy doplnkov a podporných aplikácií,
 - vedenie agendy požiadaviek odberateľa na úpravy a ďalší rozvoj systému.
- 4.2. Rozsah služieb podpory prevádzky je 1,5 človekodňa na kalendárny štvrtrok. Jeden človekodňa je 8 hodín pracovného výkonu.
- 4.3. Poskytnutie služieb podpory prevádzky bude realizované na základe konzultácií a požiadaviek Odberateľa zadaných cez internetový helpdesk dostupný na www.dimano.sk, ktoré budú uvedené v agende požiadaviek na úpravy. Agenda požiadaviek na úpravy bude obsahovať zoznam požiadaviek Odberateľa na úpravu vlastností alebo funkcií a termín uskutočnenia. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri vykonávaní jednoduchých úprav systému na základe požiadaviek Odberateľa s odbornou starostlivosťou tak, aby uvedené požiadavky boli zrealizované v čo najkratšom možnom čase od schválenia navrhovaného riešenia požiadavky Odberateľom. Dodávateľ sa zaväzuje zrladiť pre zodpovednú osobu Odberateľa prístup na helpdesk do troch dní od podpisu tejto zmluvy Odberateľom. Na požiadavky iných osôb Odberateľa sa nebude brať zreteľ.
- 4.4. Prevzatie a akceptáciu realizovanej požiadavky zodpovedná osoba Odberateľa potvrdí v agende požiadaviek.
- 4.5. Služby servisu a podpory prevádzky neobsahujú služby na implementáciu systému pri ročnom licenčnom upgrade IS NUNTIO.

5. ĎALŠÍ ROZVOJ SYSTÉMU

- 5.1. Služby pre ďalší rozvoj IS NUNTIO obsahujú nasledovné činnosti poskytnuté Dodávateľom:
- doplnenie nových modulov systému,
 - konzultácie pri analyzovaní a určovaní smeru ďalšieho rozvoja systému,
 - analýzu požiadaviek na nové vlastnosti a funkcie systému,
 - projektovanie a navrhovanie riešení na základe požiadaviek odberateľa,
 - realizáciu služieb na zabezpečenie navrhnutých riešení,
 - inštalácia a nasadenie nových vlastností a funkcií do prevádzky,
 - školenie pracovníkov odberateľa,
 - dokumentácia nových vlastností a funkcií.
- 5.2. Poskytnutie služieb pre ďalší rozvoj bude realizované na základe objednávok uzatváraných k tejto zmluve. Objednávky budú uzatvárané vo forme dokumentu.
- 5.3. Objednávka bude obsahovať zoznam požiadaviek Odberateľa na nové vlastnosti, funkcie alebo požiadavky na ďalší rozvoj IS NUNTIO, termín dodávky požadovaných služieb a cenu za realizáciu služby.
- 5.4. Každá objednávka akceptovaná Dodávateľom sa stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 5.5. Prevzatie a akceptáciu služieb uvedených v objednávke Odberateľ potvrdí podpisom protokolu o prevzatí.
- 5.6. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Odberateľovi v priebehu implementácie realizovaných požiadaviek na ďalší rozvoj systému NUNTIO podporu vo forme konzultácií a školení na mieste a podporu vo forme telefonických konzultácií.
- 5.7. Dňom podpisu protokolu o prevzatí Odberateľ nadobúda právo užívať nové vlastnosti a funkcie IS NUNTIO.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

Licenčná údržba

- 6.1. Cena za ročnú licenčnú údržbu je 970,00 € (slovom deväťstosedemdesiat eur) bez DPH, t.j. 1 164,00 € vrátane 20% DPH. Cena je určená vo výške 19% z ceny dodaných licencií.
- 6.2. Cena sa bude fakturovať vždy za uplynulý polrok, a to v prvom mesiaci nasledujúcom po ukončení príslušného polroka, t. z. v mesiaci júl príslušného roka bude fakturovaná čiastka za predchádzajúci polrok január – jún, a to 485,00 € (slovom štyristoosemdesiatpäť eur) bez DPH, t.j. 582,00 € vrátane 20% DPH. V mesiaci január nasledujúceho roka bude fakturovaná čiastka za predchádzajúci polrok júl – december, a to 485,00 € (slovom štyristoosemdesiatpäť eur) bez DPH, t.j. 582,00 € vrátane 20% DPH.

Cena za licenčnú údržbu sa týka všetkých inštalácií systému NUNTIO u Odberateľa.

Servis a podpora prevádzky

- 6.3. Paušálna cena za štvrtročný servis a podporu prevádzky IS NUNTIO je 600,- € (slovom šesťsto eur) bez DPH, t.j. 720,- € vrátane 20% DPH.
- 6.4. Cena za servis a podporu prevádzky sa uplatňuje pri poskytnutí služieb podľa článku 4 tejto zmluvy.
- 6.5. V prípade nevyužitia predplatených človekodní za servis a podporu prevádzky sa nevyužitie človekodní prenášajú do nasledujúceho štvrtroka a môžu sa kumulovať.

- 6.6. V prípade prekročenia stanoveného alebo kumulovaného časového rozsahu, je cena za každý človekodenň služieb 520,- € (slovom päťstodvadsať eur) bez DPH, t.j. 624,- € vrátane 20% DPH.
- 6.7. Cena za servis a podporu prevádzky bude fakturovaná raz za kalendárny štvrtrok na základe výkazu prác. Dátum vystavenia faktúry za servis a podporu prevádzky je posledný deň príslušného štvrtroka.

Cena za ďalší rozvoj systému NUNTIO

- 6.8. Cena za ďalší rozvoj systému NUNTIO bude stanovená na základe príslušnej analýzy požiadaviek Odberateľa na rozvoj IS NUNTIO a bude dohodnutá a špecifikovaná v príslušnej objednávke a jej akceptácii.
- 6.9. Kalkulácia ceny za ďalší rozvoj systému NUNTIO bude vychádzať z ceny za jeden pracovný človekodenň vo výške 520,- € (slovom päťstodvadsať eur) bez DPH, t.j. 624,- € vrátane 20% DPH.
- 6.10. Cena za ďalší rozvoj systému NUNTIO bude fakturovaná raz mesačne na základe protokolu o odovzdaní a prevzatí a skutočne poskytnutých služieb za príslušný počet človekodní za daný mesiac, pričom protokol musí byť odsúhlasený oprávneným zamestnancom Odberateľa. Dátum vystavenia faktúry za ďalší rozvoj systému NUNTIO je posledný deň v mesiaci.
- 6.11. Ak realizácia služieb pre ďalší rozvoj systému NUNTIO prevýši výšku dohodnutej ceny uvedenej v príslušnej objednávke, je Dodávateľ povinný Odberateľa na túto skutočnosť včas upozorniť a zároveň mu odovzdať písomné zdôvodnenie tohto prekročenia. V takomto prípade môže Dodávateľ požadovať zaplatenie ceny služby jedine po akceptácii zvýšenia ceny Odberateľom.
- 6.12. K cenám bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške.
- 6.13. Splatnosť faktúr je 14 (štrnásť) kalendárnych dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry Odberateľovi. Podmienkou zaplatenia faktúry Odberateľom je to, že každá faktúra bude mať náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov.
- 6.14. V prípade meškania odberateľa s platením faktúr je Dodávateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý i začatý deň omeškania, najviac však 10 (desať) % z dlžnej čiastky.
- 6.15. Inflačná doložka - Na základe zmeny hodnoty inflačnej krivky môže Dodávateľ uplatniť nárok na rokovanie o cene licenčnej údržby, servisu a podpory prevádzky IS NUNTIO a o cene za ďalší rozvoj IS NUNTIO. Záväzným podkladom pre posúdenie zmeny hodnoty inflačnej krivky bude priemerná medziročná miera inflácie vykázaná Štatistickým úradom SR za predchádzajúci kalendárny rok.

7. TERMÍN A MIESTO PLNENIA

- 7.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 7.2. Zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia na Centrálnom registri zmlúv.
- 7.3. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 30.06.2015.
- 7.4. Miestom plnenia predmetu tejto zmluvy je pracovisko odberateľa.

8. SPOLUPRÁCA ZMLUVNÝCH STRÁN

- 8.1. Zmluvné strany sú povinné informovať sa navzájom o všetkých skutočnostiach dôležitých pre plnenie záväzkov z tejto zmluvy.
- 8.2. Zodpovední zástupcovia zmluvných strán sú:
Za Odberateľa: Jarmila Vyrvová Drgoňová
Za Dodávateľa: Ladislav Hodas
- 8.3. Zodpovední zástupcovia budú písomne menovaní za obe strany najneskôr 30 dní po podpísaní tejto zmluvy. V prípade zmeny zodpovedného zástupcu z jednej strany, bude táto skutočnosť oboznámená písomne druhej strane, najneskôr 30 dní po uskutočnení tejto zmeny.
- 8.4. Zodpovední zástupcovia sú oprávnení vzájomne komunikovať, špecifikovať chyby, definovať a vyjadrovať sa k požiadavkám a podpisovať protokoly tejto zmluvy.
- 8.5. Zodpovedný zástupca za Odberateľa je oprávnený hlavne nahlasovať poruchy Dodávateľovi a potvrdzovať odstránenie poruchy Odberateľom, nahlasovať požiadavky na servis, podporu a ďalší rozvoj systému NUNTIO a protokolárne preberať realizované požiadavky podľa tejto zmluvy.
- 8.6. Zodpovedný zástupca za Dodávateľa je povinný hlavne zabezpečiť odstránenie nahlásenej poruchy, vyjadrovať sa k požiadavkám Odberateľa na servis, podporu a ďalší rozvoj systému NUNTIO a protokolárne odovzdávať realizované služby.
- 8.7. Zmluvné strany sa zaväzujú nemeniť zodpovedných zástupcov bez závažných dôvodov. V prípade zmeny zodpovedného zástupcu je strana, ktorá zodpovedného zástupcu zmenila, povinná menovať bez zbytočného meškania nového zodpovedného zástupcu a informovať neodkladne o tejto skutočnosti druhú zmluvnú stranu.

9. UTAJENIE PODKLADOV A INFORMÁCIÍ

- 9.1. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú považovať informácie o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli na základe tejto zmluvy za informácie dôverné a zaväzujú sa zachovávať mlčanlivosť o takýchto skutočnostiach a to až do doby, kedy sa tieto informácie stanú všeobecne známe za predpokladu, že sa tak nestane porušením povinnosti mlčanlivosti.
- 9.2. Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepokladá, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť na základe zákonom stanovenej povinnosti.
- 9.3. V prípade porušenia tejto povinnosti mlčanlivosti je druhá zmluvná strana oprávnená požadovať zaplatenie náhrady škody v preukázanej výške.
- 9.4. Povinnosť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.

- 9.5. Zmluvné strany berú na vedomie, že na údaje spracovávané systémom NUNTIO sa vzťahujú ustanovenia Obchodného zákonníka o obchodnom tajomstve.
- 9.6. Dodávateľ sa zaväzuje, že obsah záznamov na pamäťových médiách a o všetkých informáciách zachová mlčanlivosť. Podkladom a záznamom zabezpečí dostatočnú ochranu pred únikom.
- 9.7. Dodávateľ sa zaväzuje, že bezodkladne po spracovaní údajov zničí všetky záznamy na svojich pamäťových médiách.

10. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 10.1. Dodávateľ prehlasuje, že plnením záväzkov podľa tejto zmluvy neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb.
- 10.2. V prípade, že ktorákolvek tretia osoba, vrátane zamestnancov Dodávateľa, uplatní nárok proti Odberateľovi z titulu porušenia práv duševného vlastníctva v súvislosti s riadnym používaním výsledkov poskytnutých služieb, Dodávateľ sa zaväzuje preukázať oprávnenosť užívania výsledkov poskytnutých služieb.
- 10.3. K produktu NUNTIO má DIMANO autorské práva podľa zákona č. 618/2003 Z. z., o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon).

11. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 11.1. Od zmluvy možno odstúpiť za podmienok stanovených zákonom.
- 11.2. Odstúpenie je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

12. VÝPOVEĎ

- 12.1. Výpovedná lehota zmluvy je 3 (tri) mesiace a začína sa prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 12.2. Každá zmluvná strana je oprávnená vypovedať zmluvu i bez uvedenia dôvodu. Účinnosťou výpovede zmluvy stráca účinnosť zmluva, avšak účinnosťou výpovede zmluvy nie je dotknutá účinnosť ustanovení zmluvy, ktoré sa týkajú užívacích a ďalších práv odberateľa k výsledkom už realizovaných služieb.

13. ROZHODNÉ PRÁVO A RIEŠENIE SPOROV

- 13.1. Zmluva ako i práva a povinnosti z nej vyplývajúce, sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- 13.2. Všetky spory medzi zmluvnými stranami, vzniknuté z právnych vzťahov založených touto zmluvou alebo v súvislosti s ňou, budú riešené jednaním pri vynaložení všetkého úsilia k zmierovaciemu riešeniu.

14. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ak 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 prekonalala a ďalej, že by v dobe vzniku prekážku predpovedala. Zodpovednosť nevyklučuje prekážka, ktorá vznikla práve v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

- 14.2. Zmluvu možno meniť alebo doplňovať iba písomnými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Adresy, mená zamestnancov a zástupcov zmluvných strán, telefónne 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 vznikli.
- 14.3. Akékoľvek informácie, oznámenia, ktoré majú byť oznámené jednou zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane, budú považované za riadne odovzdané, pokiaľ budú osobne odovzdané druhej zmluvnej strane, alebo pokiaľ budú zaslané doručenu poštou alebo elektronickou poštou na adresy uvedené v zmluve alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou. Účinky doručenia všetkých informácií a oznámení zaslaných na adresy, uvedené v zmluve, alebo na adresy oznámené druhou zmluvnou stranou, nastávajú tiež dňom vrátenia týchto informácií a oznámení ako nedoručiteľných zásielok odosielajúcej strane.
- 14.4. Zmluva je spísaná v štyroch vyhotoveniach, dve vyhotovenia pre odberateľa a dve pre dodávateľa.
- 14.5. Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva je prejavom ich pravej a slobodnej vôle a na dôkaz dohody o všetkých článkoch tejto zmluvy pripojujú svoje podpisy.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa :

Za Odberateľa: **DLHOPIS, s.r.o., s.š.**
Trnavská cesta 100
821 01 Bratislava
IČO: 45695820

Za Dodávateľa:

Ing. Milošlav Michalík
výkonný riaditeľ

Ing. Peter Distler
člen predstavenstva

Ing. Roland Nohel
člen predstavenstva

DYNAMO, s. s.
Prilepová 14
821 09 Bratislava

Príloha č. 1 – 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 častí IS NUNTIO alebo 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 / 55 56 7580 alebo 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 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 bode 3.8 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 8 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 reinštaláciu 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.