

ZMLUVA

O poskytovaní technickej podpory a servisu na knižničný systém DaWinci

Uzavretá medzi
Zmluvnými stranami

Zákazník: Centrum vedecko-technických informácií SR
Lamačská cesta 8/A
811 04 Bratislava
IČO: 151 882
DIČ: 2020798395

Zastúpený: prof. RNDr. Ján Turňa, CSc., riaditeľ

a

Dodávateľ: SVOP, spol. s r.o
Líštie údolie 59
841 04 Bratislava
IČO: 307 75 264
DIČ: 2020314945

Zastúpený: Mgr. Ján Grman PhD., konateľ

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať zákazníkovi podporu knižničného systému DaWinci, jeho údržbu, servis a úpravy dodávateľským spôsobom (ďalej aj ako služby) podľa ďalších podmienok tejto zmluvy a záväzok zákazníka zaplatiť dodávateľovi za vykonané služby v zmysle ustanovení tejto zmluvy.
2. Služba nezahŕňa podporu údržbu a servis technických zariadení, na ktorých je systém DaWinci u zákazníka prevádzkovaný. Predmetom zmluvy nie je zálohovanie dát ani ich bezpečnosť
3. Služba bude poskytovaná formou konzultácií elektronickou poštou, telefonicky alebo osobne, formou diaľkovej správy, administrácie a úprav systému, v prípade potreby servisným zásahom u zákazníka.
4. Rozsah poskytovaných služieb a zodpovednosti je špecifikovaný v jednotlivých hlavách tejto zmluvy a to nasledovne:
Hlava 1: Všeobecné podmienky zmluvy
Hlava 2: Popis poskytovaných služieb
Hlava 3: Cena za poskytované služby

HLAVA 1 VŠEOBECNÉ PODMIENKY ZMLUVY

1. Všeobecné podmienky platia pre všetky činnosti poskytované podľa tejto zmluvy , pričom v osobitných prípadoch a hlavách tejto zmluvy sú doplnené o špeciálne ustanovenia upravujúce konkrétne práva a povinnosti strán a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
2. Služby podľa tejto zmluvy budú vykonávané na diaľku, prípadne u zákazníka alebo inde podľa aktuálnej potreby po dohode zmluvných strán.

PLATNOSŤ ZMLUVY

3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
4. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – **24 mesiacov** odo dňa účinnosti zmluvy.
5. Zmluvu je možné vypovedať kedykoľvek ktoroukoľvek zo zmluvných strán formou písomnej výpovede s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení druhej zmluvnej strane.
6. Ukončenie zmluvy nezbavuje žiadnu zo zmluvných strán povinnosti vyrovnať záväzky voči druhej strane, včítane povinnosti vrátenia pomernej časti odplaty.

CENA

7. Cena za služby špecifikovaná v hlave 3 je uvedená v eurách (€) a bude fakturovaná preddavkovo na 6 mesačné obdobie. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa doručenia.
8. Ceny uvedené v hlave 3 sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty, ktorá bude vypočítaná podľa zákona platného v čase vystavenia faktúry v stanovenej výške a fakturovaná zákazníkovi navyše k cene za služby.

NÁHRADA ŠKODY

9. Dodávateľ neručí za škody vyplývajúce zo straty dát, ušlého zisku, užitia produktov, ani za žiadne následné škody vzniknuté v dôsledku neodborného používania systému DaWinci zákazníkom.
10. Pokiaľ sa akékoľvek činnosti budú vykonávať v sídle zákazníka, zodpovedá dodávateľ za bezpečnosť a ochranu zdravia pracovníkov dodávateľa, za dodržiavanie predpisov o požiarnej ochrane pracovníkmi dodávateľa a za škody spôsobené pracovníkmi dodávateľa v plnom rozsahu podľa ustanovení Obchodného a Občianskeho zákonníka. Dodávateľ je predovšetkým povinný oboznámiť svojich pracovníkov o spôsoboch výkonu činnosti podľa tejto zmluvy, aby nedochádzalo z ich strany k vzniku zodpovednostných vzťahov zmluvných ako aj nezmluvných.

ČASOVÉ POKRYTIE

11. Ak nie je v popisoch služieb (hlava 2) dohodnuté inak alebo nepríde k dohode zákazníka s dodávateľom, je základná doba pre poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy v pracovnej dobe zákazníka (od 8:00 do 16:00), od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.
12. V prípadoch odstraňovania vzniknutej chyby v systéme sa dodávateľ zaväzuje vzniknutú a nahlásenú chybu odstrániť najneskôr do 5 pracovných dní od jej nahlásenia.
13. Ak povaha poskytovanej služby neumožňuje, aby bola služba vykonaná v čase podľa predchádzajúceho bodu, po vzájomnej dohode zmluvných strán bude služba vykonaná aj v termínoch mimo základnej doby pre poskytovanie služieb a to aj v dňoch pracovného

voľna, ako aj v nočných hodinách. V takýchto dňoch je zákazník povinný umožniť vstup pracovníkom dodávateľa a zabezpečiť zodpovednú osobu, ktorá bude prítomná počas celej doby vykonávania činnosti.

OSOBY

14. Všetky osoby poskytujúce služby podľa tejto zmluvy sú zamestnancami dodávateľa, alebo dodávateľom povereného subdodávateľa a podliehajú výhradne riadeniu dodávateľa. Akékoľvek nároky či požiadavky zákazníka voči týmto osobám si zákazník uplatňuje priamo u dodávateľa v plnom rozsahu.
15. Zákazník nie je zodpovedný za škody a ujmy pracovníkov dodávateľa, ktoré im vzniknú pri plneniach v súvislosti s touto zmluvou.
16. Pre účely tejto zmluvy sú zákazník i dodávateľ povinní menovať zodpovednú osobu na zaistenie vzájomného kontaktu medzi dodávateľom a zákazníkom.

VŠEOBECNÉ POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

17. Zákazník je povinný umožniť dodávateľovi primeraný prístup k systému a taktiež použitie ďalších súvisiacich zariadení alebo pamäťových médií dočasne nevyhnutných pre výkon služieb podľa tejto zmluvy.
18. Zmluvné strany súhlasia so zverejnením zmluvy, vrátane jej príloh na internete v súlade s platnými právnymi predpismi.
19. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením tejto zmluvy dozvedeli alebo im boli sprístupnené a budú venovať dostatok starostlivosti tomu, aby zabránili odhaleniu, publikovaniu, rozširovaniu a pod. dôverných informácií voči tretím stranám.
20. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri výkone služby sa bude riadiť relevantnými smernicami a inštrukciami zákazníka, pričom zákazník ho bude o uvedených smerniciach a inštrukciách informovať.
21. Zmenové konania bude dodávateľ vykonávať len na požiadanie zákazníka alebo na návrh dodávateľa po schválení kontaktnou osobou zákazníka.

NEDODRŽANIE ZÁVAZKU

22. Zmluvné strany sú oprávnené účtovať zmluvné pokuty nasledovne:

a/ za omeškanie dodávateľa s poskytnutím služby zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z celkovej ceny služby uvedenej v hlave 3 za každý deň omeškania. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok zákazníka na prípadnú náhradu škody.

b/ za omeškanie zákazníka so zaplatením ceny úrok z omeškania vo výške 0,025% z nezaplatenej ceny za každý deň omeškania po lehote splatnosti faktúry.

23. Ak niektorá zo strán nedodrží svoje záväzky stanovené touto zmluvou, a v takomto jednaní bude pokračovať v rozsahu tridsať (30) dní po obdržaní písomného upozornenia na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie, druhá strana môže odstúpiť od zmluvy celkom, alebo v jej jednotlivých častiach bez toho, že by sa tým zbavovala akýchkoľvek iných svojich práv. Toto nezbavuje povinnosti zmluvných strán vyrovnať svoje záväzky voči sebe ku dňu ukončenia platnosti zmluvy.

VYŠŠIA MOC

24. Dodávateľ nebude zodpovedný za prípadné oneskorenia pri plnení svojich záväzkov podľa tejto zmluvy, ktoré sú dôsledkom príčin vzniknutých evidentne mimo možnosť jeho kontroly, výhradne z dôvodu vyššej moci brániacej splneniu jeho povinností.

PRÁVO

25. Táto zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky a miestom prejednávania všetkých sporov, ktoré môžu súvisieť s touto zmluvou budú príslušné súdy Slovenskej republiky.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

26. Zmluva je vyhotovená v slovenskom jazyku v 4 exemplároch.
27. Zmluvné strany považujú za dôverné všetky informácie, s ktorými prídu do styku v súvislosti s plneniami podľa tejto zmluvy. Ukončenie platnosti tejto zmluvy nemá na tento záväzok vplyv.
28. Akékoľvek zmeny, či dodatky tejto zmluvy je možné vykonať len písomne po odsúhlasení oboma zmluvnými stranami.
29. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne, vážne, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpísali. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky. Ak sa do troch mesiacov od uzavretia zmluvy zmluva nezverejní, platí, že k uzavretiu zmluvy nedošlo.
30. Táto zmluva podlieha podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky, resp. v Obchodnom vestníku. Zhotoviteľ berie na vedomie povinnosť objednávateľa na zverejnenie tejto zmluvy ako aj jednotlivých faktúr vyplývajúcich z tejto zmluvy a svojim podpisom dáva súhlas na zverejnenie tejto zmluvy a faktúr v plnom rozsahu.

HLAVA 2 POPIS POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

1. V rámci tejto zmluvy bude dodávateľ vykonávať pozáručnú podporu knižničného systému DaWinci a jeho servis. Dodávateľ bude vykonávať podporu systému a servis produktov a udržiavať ich v dobrých prevádzkových podmienkach prostredníctvom pravidelného monitoringu systému a pravidelne vykonávanej preventívnej starostlivosti.
2. V prípade nutnosti, ak nastane kritický stav resp. dlhodobý problém s prevádzkou, zabezpečí dodávateľ okamžitý zásah, ktorým sprevádzkuje systém v čo najkratšom čase, najneskôr však do šiestich hodín.
3. Poskytovaná podpora systému zahŕňa aj prípadnú konverziu resp. opravu dát.
4. Počas trvania tejto zmluvy sa dodávateľ zaväzuje dodať a zaviesť do prevádzky všetky nové verzie systému DaWinci. Dodávka bude zahŕňať aj príslušnú dokumentáciu.
5. Dodávateľ poskytne zákazníkovi po dobu trvania zmluvy odborné konzultácie k systému v rozsahu minimálne 80 hodín. Konzultácie sa vykonajú operatívne podľa potreby prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. V odôvodnených prípadoch sa po vzájomnej dohode môžu konzultácie vykonať osobne.
6. Dodávateľ v rámci podpory zabezpečí úpravy systému podľa špecifických požiadaviek zákazníka v rozsahu 120 analyticko-programátorských hodín počas doby trvania zmluvy.

7. Zákazník bude oznamovať požiadavku na servisný zásah niektorým z nasledovných spôsobov v uvedenom poradí:
- zápisom do portálu podpory na adrese <http://www.svop.sk/podpora.html>
 - e-mailom na adrese podpora@svop.sk
 - telefonicky na číslach +421 2 210 285 77, 0905 412 681
 - poštou na adresu - SVOP s.r.o., Líščie údolie 59, 841 04 Bratislava.

Všetky požiadavky zákazníka musia byť evidované na portáli podpory.

8. Dodávateľ je povinný bez meškania informovať zákazníka o zmenách vyššie uvedených údajov.

HLAVA 3 CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

1. Cena služieb poskytovaných dodávateľom podľa tejto zmluvy je stanovená na:
12 500 Eur bez DPH za celých 24 mesiacov trvania zmluvy a bude fakturovaná v zmysle hlavy 1, bod 7 preddavkovo za 6 mesačné obdobia.
2. Cena zahŕňa:
 - Sledovanie prevádzkových parametrov SQL databáz
 - Dohľad, kontrola a modifikácia parametrov údržby a zálohovania databáz
 - Doplnky a úpravy databázových štruktúr, kontroly konzistentnosti, optimalizácia indexov
 - Sledovanie prevádzkových parametrov aplikačných častí
 - Dohľad a kontrola aplikačných častí systému, monitoring portov
 - Preventívna činnosť – sledovanie logov, využitia diskovej kapacity
 - Monitoring celkového stavu inštalácie, serverovej kapacity a notifikácia zákazníka o možnom ohrození prevádzky
 - Podpora
 - dodávanie nových verzií aspoň 2x ročne
 - dodávanie záplat v prípade identifikácie závažnej chyby
 - bežná údržba jednotlivých SW častí systému
 - odborné konzultácie mimo hotline podpory v rozsahu podľa hlavy 2, bod 5
 - Odstraňovanie problémov
 - hotline podpora v prípade obmedzenia prevádzky vinou systému
 - zabezpečovanie skorého zásahu v prípade prevádzkových problémov
 - v prípade nutnosti reінštaláciu systému
 - úpravu KIS DaWinci v nasledujúcom rozsahu:
 - Editácia vstupnej stránky. Inštalácia a základné nastavenie Mojo CMS na správu obsahu titulnej stránky, doplnkového menu a ďalších podstránok napíňaných v réžii zamestnancov CVTI.
 - Export citácií do nových formátov do formátov ISO 690, EndNote a RefWorks.
 - Hromadný export citácií z položiek košíka alebo z výsledkov vyhľadávania zaškrtnutím checkboxov a zvolením príslušného druhu exportu (zo všetkých implementovaných formátov).
 - Rozšírenie funkcie vyhľadávania o vyhľadávanie záznamov v zozname vyšpecifikovaných zdrojov (max. 15) a podpory openurl zadávania dopytov do vyhľadávacích nástrojov na strane zdrojov.

- Úprava tlačovej verzie stránky formou zmeny CSS výstupu pre tlač a zmena formátu zasielaného emailu vo voľbe „poslať mailom“.
 - Úprava sledovaných udalostí a tomu zodpovedajúca úprava nástroja Analytics
 - úpravy SW modulov systému DaWinci podľa špecifických požiadaviek zákazníka v rozsahu 120 analyticko-programátorských hodín
3. Cena prác a konzultácií presahujúca rozsah stanovený touto zmluvou bude vo výške 25€/hod

V Bratislave
30.9.2013

.....
CVTI SR
Prof. Ján Turňa, CSc., riaditeľ

.....
SVOP, s. r. o.
Mgr. Ján Grman, PhD. – konateľ