

# Zmluva o servisnej podpore informačného systému

## 1. Zmluvné strany

	<b>Stredná odborná škola obchodu a služieb</b>	<b>a</b>	<b>An systems.sk, s.r.o.</b>
Sídlo firmy:	J. Kalinčiaka 1 Prievidza 971 01		Požiarna 1048/4 Púchov 020 01
Zastúpená:	Mgr. Darina Krčíková Riaditeľ školy		Viktor Veteška Konateľ spoločnosti
IČO:	00 158 577		45 250 588
DIČ:	2021143531		SK 2022903982
Zápis v OR:	Dodatok č. 2 k zriaďovacej listine č. A2000/016648, Krajský súd v Trenčíne Č.j. 369/96 zo dňa 02.09.1996 (ďalej len "užívateľ")		Obchodný register Okresného súdu Trenčín, odd. Sro Vložka číslo: 22181/R (ďalej len "poskytovateľ")

## 2. Preambula

Užívateľ má zakúpené právo užívania SW licencií k informačnému systému AN kasa 1 verzia 01.01 pre potreby potreby výučby študentov školy.

## 3. Predmet zmluvy

Poskytovateľ bude na základe tejto zmluvy zaisťovať servisnú podporu informačného systému užívateľa. Podmienky poskytovania servisnej podpory sú definované vo Všeobecných podmienkach poskytovania servisnej podpory informačného systému, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy ako príloha č.1.

## 4. Cena

Cena sa stanovuje dohodou v zmysle zákona č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov takto:

Artikel	Druh služby	Druh platby	Cena za jednotku /EUR/	Počet jednotiek	Cena bez DPH /EUR/
20312	AN kasa 1 - základné služby a aktualizácie	Ročný paušál	96,00 €/rok	1	96,00 €/rok
<b>Cena celkom</b>					<b>96,00 €/rok</b>
<b>Pomerná časť ceny za 01.07.2019 – 31.12.2019</b>					<b>48 €</b>

- Poskytovateľ si vyhradzuje právo aktualizovať platný cenník o výšku inflácie väčšiu ako 3%, oficiálne zverejnenú Štatistickým úradom SR, ktorý je prílohou č.3 tejto zmluvy
- O zmenách platného cenníka bude užívateľ informovaný zaslaním nového cenníka, minimálne 1 mesiac pred jeho vstúpením do platnosti
- V prípade zmeny licenčného ujednania vid' bod 1. bude cena servisných služieb aktualizovaná podľa aktuálne platného cenníka

## 5. Platobné podmienky

- Užívateľ uhradí cenu za predmet zmluvy vrátane DPH na základe faktúr vystavených poskytovateľom. Faktúry budú vystavené so splatnosťou 14 dní.
- Uvedený paušál užívateľ uhradí po prvýkrát za mesiac nasledujúci po mesiaci, v ktorom prebehla inštalácia informačného systému, príp. začiatku užívania systému. Dátumom zdaniteľného plnenia je posledný deň prvého mesiaca v rámci fakturačného obdobia.
- Cenu za užívanie SW diela užívateľ uhradí po prvýkrát za mesiac, v ktorom bolo SW dielo spustené do prevádzky, pričom pomerná časť ceny ročného paušálneho poplatku sa vypočíta 1/12 za každý mesiac užívania do konca kalendárneho roka.

## 6. Záverečné ustanovenia

- Zmluva nadobúda účinnosť podpisom oboch zmluvných strán.
- Zmluvu je možné meniť iba obojstranne odsúhlasenými písomnými dodatkami.
- Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- Obe strany môžu vypovedať zmluvu bez udania dôvodov a to písomne. Výpovedná lehota predstavuje 3 mesiace od podania výpovedi. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.
- Zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.

V Púchove, 01.07.2019

An systems.sk, s.r.o.  
Požiarna 1048/4, 020 01 Púchov  
IČO: 45250588, IČDPH: SK2022903982  
www.ansystems.sk

Stredná odborná škola obchodu a služieb  
Nábrežie J. Kalinčiaka 1, Prievidza

- 2 -

Poskytovateľ

Užívateľ

**1. Definícia služieb****1.1. Update (aktualizácie), Základné služby, Upgrade**

- 1.1.1. **Update** obsahuje také zmeny zdrojového kódu aplikačného software, v ktorom boli za účelom vylepšenia funkcií software i jeho častí preprogramované vnútorné algoritmy, výpočtové vzorce, zohľadnené legislatívne zmeny a vykonané drobné vylepšenia a zmeny v častiach užívateľského interface. Update môže obsahovať taktiež nové vstupné/výstupné moduly pre komunikáciu s ostatnými softwarovými systémami. Update nikdy neobsahuje zmeny dátového modelu aplikačného software.
- 1.1.2. **Základné služby** obsahujú poradenstvo k informačnému systému užívateľa, odborná pomoc on-line pomocou vzdialenej správy (pokiaľ je funkčná), odstránenie poruchy informačného systému, odstránenie havárie informačného systému.
- 1.1.3. **Upgrade** obsahuje také zmeny zdrojového kódu aplikačného software, v ktorom boli z iniciatívy a analýzy poskytovateľa za účelom vylepšenia funkcií software, a tým i zvýšenie jeho užívateľskej hodnoty, zamenené niektoré funkcie software za podobné alebo identické, a zároveň došlo k záмене dátového modelu. Za Upgrade sa považujú i úplne nové funkcie, neoddeliteľné od základných funkcií hlavného programového modulu, ktoré nie sú samostatne uvedené v cenníku. Upgrade môže obsahovať i zákaznické zmeny, ktoré je možné obecné pri použití software využiť, to znamená i nové voľby a tým i funkcie definované v nových voľbách menu. Upgrade môže obsahovať i zásadné zmeny a doplnky užívateľského interface, pri použití tej istej technológie. Označenie verzie Upgrade plyní z označenia verzie programu X.Y, kde Y je poradie upgrade software.

**1.2. Ďalšie a špeciálne služby**

- Užívateľ je oprávnený objednať si ďalšie a špeciálne služby nad rámec užívania SW diela podľa bodu 2.3. definovaného v tejto prílohe.
- 1.2.1. Ďalšie služby obsahujú dátové práce a prenosi, doškolenie pracovníkov užívateľa, reorganizáciu dátovej základne, odborné konzultácie, tvorbu tlačových zostáv, inštaláciu a nastavenie IS, inštaláciu HW a systémového SW
- 1.2.2. Špeciálne služby obsahujú analýzu dátových tokov, import dát z iných SW, export dát do iných SW, definíciu makri s väzbou na aplikačný software, úprava užívateľského interface, iné programátorské práce

**2. Pravidlá pre poskytovanie základných služieb****2.1. Naliehavosť servisnej požiadavky**

Servisná požiadavka je označená za kritickú iba v prípade, že je odberateľovi znemožnené vystavovať a tlačiť doklady potrebné pre jeho fungovanie. Všetky ostatné servisné požiadavky sú považované za normálne.

**2.2. Doba plnenia**

Druh servisnej požiadavky	Doba odozvy	Doba na vyriešenie
Normálna (porucha informačného systému)	2 hodiny	24 hodín
Kritická (havária informačného systému)	1 hodina	12 hodín

- 2.2.1. Do doby odozvy a doby na vyriešenie servisnej požiadavky sa nezapočítava doba, počas ktorej nemohol poskytovateľ poskytovať služby podľa zmluvy z dôvodov na strane užívateľa alebo z objektívnych dôvodov nezavinenej poskytovateľom (neprítomnosť zodpovedných pracovníkov užívateľa, znemožnenie prístupu k informačnému systému, výpadok el. prúdu a pod.).
- 2.2.2. Pokiaľ nie je poskytovateľ schopný servisnú požiadavku v tomto termíne odstrániť, je povinný užívateľovi navrhnúť alternatívne riešenie.
- 2.2.3. Vyššie uvedené doby plnenia neplatia pokiaľ sa poskytovateľ a užívateľ dohodnú inak.
- 2.2.4. Poskytovateľ i užívateľ sa zaväzujú viesť presnú evidenciu hlásení a spôsobu riešení závažných porúch či havárií.

**2.3. Pravidlá pre poskytovanie Ďalších a Špeciálnych služieb**

V prípade vyžiadania Ďalších alebo Špeciálnych služieb, sa užívateľ i poskytovateľ dohodnú na písomnom zadaní zrozumiteľnom pre obe strany. Užívateľovi budú ponúknuté cena za služby podľa zadania a termín realizácie. Ak je predmetom ďalších služieb inštalácia a zaškolenie novej pokladne, termín objednania musí byť najneskôr 30 dní pred plánovaným spustením novej pokladne. V prípade, že súčasťou spustenia novej pokladne je aj dodávka HW, termín objednania musí byť najneskôr 6 týždňov pred plánovaným spustením. Cena i termín musí byť medzi užívateľom a poskytovateľom dohodnutý a písomne potvrdený. Pri kalkulácii ceny bude poskytovateľ vychádzať z platného cenníka. Ponuka potvrdená užívateľom bude podkladom pre následnú fakturáciu vykonaných prác. Ponúknú cena prác nesmie byť prekročená. Poskytovateľ sa zaväzuje, že programová úprava bude súčasťou ďalších Update i Upgrade systému.

**2.4. Spôsob hlásenia servisnej požiadavky**

Kontakty na servisné stredisko An systems.sk, s.r.o.	
Telefón: 042 44 75 201	E mail: servis@ansystems.sk

- 2.4.1. Servisné požiadavky je možné nahlasovať v pracovných dňoch od 8.00 – 17.00 hod na servisné stredisko An systems.sk, s.r.o. telefonicky, mailom alebo faxom.
- 2.4.2. V prípade havárie IS je možné nahlasovať servisnú požiadavku aj v pracovných dňoch od 17.00 do 22.00 hod a v dňoch pracovného pokoja od 9.00 do 22.00 hod. V tej dobe je táto služby presmerovaná na servisný telefón technika. Uvedená služba nie je informačného charakteru a slúži iba k ohlasovaniu kritických servisných požiadaviek

**2.5. Ďalšie dojednania**

- 2.5.1. O všetkých prácach vykonávaných u užívateľa bude vystavená servisná správa. Rozsah prác bude zaznamenaný do servisnej správy vrátane popisu a rekapitulácie vykonaných prác. Užívateľ svojím podpisom potvrdí servisnú správu, do ktorej uvedie prípadné výhrady. Servisná správa slúži ako podklad pre fakturáciu. Na výhra neuvedené v servisnej správe nebude braný pri fakturácii ohľad.
- 2.5.2. Poskytovateľ určí pre jednotlivé subsystémy konzultanta, ktorý bude zodpovedný za riešenie problémov vzťahujúcich sa k danej oblasti.
- 2.5.3. Poskytovateľ sa zaväzuje vytvoriť službu, ktorá denne zálohuje datové súbory a takto zálohované dáta umiestniť na vyhradené miesto definované užívateľom.
- 2.5.4. Užívateľ sa zaväzuje, že bude druhej zmluvnej strane hlásiť poruchy systému okamžite bez zbytočného odkladu.
- 2.5.5. Užívateľ sa zaväzuje, že zaistí, aby oznámenie havárií systému vykonávali iba poverení pracovníci, ktorí sú definovaní v prílohe č.4 tejto zmluvy.
- 2.5.6. Užívateľ sa zaväzuje, že systém bude obsluhovaný len dostatočne kvalifikovanými pracovníkmi.
- 2.5.7. Užívateľ sa zaväzuje k vedeniu prevádzkového denníka a knihy závad za jednotlivé pracoviská, kde je aplikačný software používaný, alebo súhrnne za všetky pracoviská. Do knihy závad zaznamenáva všetky poruchy a havárie, ktoré sa pri chode systému vyskytli, aj keď nespôsobili prerušenie alebo ukončenie jeho chodu. Následne vyhradzuje právo tieto písomnosti kontrolovať.
- 2.5.8. Užívateľ zaistí poskytovateľovi pre vykonávanie servisných a ostatných s tým súvisiacich výkonov bezproblémový prístup k jeho informačnému systému bez zbytočného prestojov.
- 2.5.9. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť poskytovateľovi pre plnenie tejto zmluvy a na jeho požiadanie dostatočný pracovný priestor, prístup k internetu, prípadne k faxu.

**2.6. Všeobecné a záverečné ustanovenia**

- 2.6.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade, ak pri výkone svojich povinností na základe tejto zmluvy príde do styku s osobnými údajmi evidovanými v informačnom systéme užívateľa, bude zachovávať povinnosť mlčanlivosti voči akejkolvek tretej strane - v súlade s ustanoveniami zákona o ochrane osobných údajov č. 428/2002 Z.z. platnom znení. Rovnako sa poskytovateľ zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek a všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s touto zmluvou a jej plnením považovaných za dôverné informácie a to najmä:
- obchodnej povahy (údaje či informácie a predaj i nákupe tovaru, obchodné a ekonomické kalkulácie, vedenie a obsah obchodných kníh, výsledky marketingu zoznamy predávajúcich a kupujúcich či odberateľov, štatistické údaje, informácie o konkurenčných ponukách, obchodné a podnikateľské plány, kontakty a spojenie zmluvy, informácie o nákupných prameňoch poskytujúcich rabaty a priaznivé podmienky poskytovania zľav či iných výhod oproti cenníku, informácie o cenových kódoch, cenovej politike a kalkuláciách), systéme riadenia, účtovníctva, zamýšľaných nájmov, reklamnej stratégii, informácie o obratoch jednotlivých predajní, rokovaniach, vedúcich k uzavretiu určitých obchodných prípadov, o obchodných zástupcoch alebo zamestnancoch, bilanciách, skutočnostiach organizačnej personálnej povahy a pod.),
  - výrobné povahy (prevádzkové programy, informácie o pracovných postupoch).
- Za preukázané porušenie ustanovení o ochrane dôverných informácií má dotknutá zmluvná strana nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 10.000,- EUR (slovo desať tisíc EUR). Úhradením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody, ustanovenia o zmluvných pokutách zostávajú účinné v prípade zániku zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje na všetkých zamestnancov poskytovateľa, resp. osoby realizujúce servisnú podporu poskytovateľa na základe iného alebo pracovnoprávneho vzťahu a platí aj po skončení platnosti tejto zmluvy.
- 2.6.2. Pokiaľ dôjde k omeškaniu v úhradách jednotlivých platieb o viac ako 45 dní, poskytovateľ je oprávnený ihneď pozastaviť poskytovanie všetkých služieb užívateľovi. Navyiac je poskytovateľ oprávnený užívateľovi účtovať zmluvnú pokutu vo výške 0,05% denne z dlžnej čiastky.

**Kontaktné údaje poskytovateľa a užívateľa**

<b>Kontaktné údaje Poskytovateľa:</b>	
Adresa sídla Poskytovateľa	Požiarna 1048/4, 020 01 Púchov
Telefón – servisné stredisko:	+ 421 42 447 52 01
Telefón - firma:	+ 421 42 447 52 12
E-mail:	<a href="mailto:servis@ansystems.sk">servis@ansystems.sk</a>

<b>Kontaktné údaje Užívateľa:</b>	
Pracovníci poverení komunikáciou poskytovateľom s	
Adresa sídla Objednávateľa	
Telefón:	
E-mail:	

**Popis funkcionality licencií ANS a cenník užívania a poskytovania servisov****Popis funkcionality licencií ANS**

Licencia	Užívateľ/Firma	Popis funkcionality
AN sklad - užívateľ centrála	Užívateľ	Skladový systém - skladové hospodárstvo komplet, vrátane účta
AN sklad - užívateľ s kasou	Užívateľ	Skladový systém - skladové hospodárstvo danej predajne + AN kasa
AN sklad - užívateľ skladová karta	Užívateľ	Pasívny užívateľ – bez možnosti tvorby skladových dokladov Zakladanie skladových kariet - bez možnosti tvorby skladových dokladov
AN sklad - eshop	Firma	Administrácia a automatizované spracovávanie eshopových obejdávok
AN sklad - pozičný sklad	Firma	Administrácia a automatizácia procesov skladových procesov v pozičnom sklade
AN kasa - predaj	Užívateľ	Maloobchodná pokladňa bez administrácie skladových dokladov
AN inventúry - PDA	Užívateľ	Inventúry prostredníctvom mobilných terminálov - tvorba inventúrnych dokladov
AN logistika - PDA	Užívateľ	Riadený sklad prostredníctvom mobilných terminálov - tvorba skladových dokladov
AN data - dátový mostík	Firma	Komunikácia so SW tretích strán prostredníctvom dátových súborov
AN api - webová služba	Firma	Komunikácia so SW tretích strán prostredníctvom web api
AN analýzy	Užívateľ	Reporting v prostredí Excel prostredníctvom POWER PIVOT

**Cenník užívania a poskytovania servisnej podpory k 01.01.2019**

Artikl	Popis	Druh platby	Cena za jednotku
70111	AN sklad - Užívanie a servis – užívateľ centrála	Mes.paušál/užívateľ	75,00 €/mesiac
70135	AN sklad - Užívanie a servis - užívateľ s kasou	Mes.paušál/užívateľ	75,00 €/mesiac
70129	AN sklad - Užívanie a servis - užívateľ skladová karta	Mes.paušál/užívateľ	25,00 €/mesiac
70131	AN sklad - Užívanie a servis - eshop	Mes.paušál/firma	225,00 €/mesiac
70133	AN sklad - Užívanie a servis - riadený sklad	Mes.paušál/firma	225,00 €/mesiac
70112	AN kasa - Užívanie a servis - predaj	Mes.paušál/užívateľ	50,00 €/mesiac
70113	AN účto - Užívanie a servis . užívateľ účtovníctvo	Mes.paušál/užívateľ	75,00 €/mesiac
70114	AN inventúry - Užívanie a servis - PDA	Mes.paušál/užívateľ	30,00 €/mesiac
70137	AN logistika - Užívanie a servis - PDA	Mes.paušál/užívateľ	75,00 €/mesiac
70115	AN data - Užívanie a servis - dátový mostík	Mes.paušál/firma	100,00 €/mesiac
70139	AN api - Užívanie a servis - webová služba	Mes.paušál/firma	90,00 €/mesiac
70116	AN analýzy - Užívanie a servis - reporting v prostredí Excel	Mes.paušál/užívateľ	75,00 €/mesiac
20410	Ďalšie služby	Podľa skutočnosti	300,00 €/MD
20210	Ďalšie služby	Podľa skutočnosti	40,00 €/hodina
20310	Špeciálne služby	Podľa skutočnosti	56,00 €/hodina
30020	Cestovné	Podľa skutočnosti	0,43 €/km
10020	Cena za inštaláciu novej pokladne bez cestovných nákladov	Jednorázovo	6 x 40 €/hodina