

SERVISNÁ ZMLUVA

Č. H/13/0019/4327

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Poskytovateľ:

obchodné meno: **Siemens s.r.o., divízia HIM**
sídlo: 841 04 Bratislava, Lamačská 3/A, 841 04 Bratislava
právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným
IČO: 31 349 307
DIČ: 2020295244
IČ DPH: SK 2020295244
zapísaný v registri: obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I
oddiel: Sro, vložka číslo: 4964/B
v mene ktorého koná: Ing. Vladimír Šolík – riaditeľ sektoru Healthcare
- na základe plnej moci
Ing. Martin Petruš – ekonomický riaditeľ sektoru Healthcare
- na základe plnej moci
bankové spojenie: Tatra banka, a.s., č.ú. 2629040041/1100

Objednávateľ:

obchodné meno: **Univerzita Komenského v Bratislave**
sídlo: Šafárikovo nám. č. 6, 818 06 Bratislava
Univerzita Komenského v Bratislave, Jesseniova lekárska fakulta v Martine, Malá Hora
10701/4A, 036 01 Martin
V zastúpení štatutárneho zástupcu: prof. MUDr. Ján Danko, CSc. - dekan fakulty
IČO: 00 397 865
IČ DPH: SK2020845332
bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava
číslo účtu: 7000412605/8180

uzavierajú túto

Zmluvu o poskytovaní servisných činností na predmet plnenia „Softvérové balíky a licencie počas záručnej doby “

podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Definícia pojmov

Vybavenie – pod pojmom vybavenie sa rozumie technické zariadenia (hardware, ďalej aj „HW“) a programové vybavenie (software, ďalej aj „SW“), ktoré patria do zoznamu položiek, na ktoré sa vzťahujú služby reaktívej podpory.

Reaktívna podpora – pod reaktívnou podporou sa rozumie riešenie porúch (incidentov) a riešenie systémových požiadaviek objednávateľa.

Porucha (incident) – Incidenty sú také udalosti spôsobené hardvérom alebo softvérom, ktoré bránia riadnej práci na softvérovom produkte spoločnosti Siemens, alebo na hardvéri zakúpenom od spoločnosti Siemens (exkluzívne s Hardware Care Pack, ktorý musí byť platný). Určujúcimi základmi sú funkčné popisy, užívateľské príručky alebo obdobná dokumentácia. "Incident" nezahŕňa otázky, rady, upgrady, prispôbovania a požiadavky týkajúce sa Siemens produktov alebo hardvéru. Hore menované položky nie sú preto pokryté nasledovným popisom a musia byť objednané a zaplatené osobitne.

Požiadavka – pod pojmom požiadavka sa rozumie žiadosť objednávateľa o doplnenie novej alebo úpravu existujúcej funkčnosti vybavenia.

Help Desk – je miesto, kde sa nahlásujú a spracovávajú incidenty a požiadavky, pokiaľ ide o hardware aj software.

Doba odozvy (RRT) – je definovaná ako časový interval meraný od okamihu, kedy objednávateľ ohlásil prevádzkovú poruchu alebo požiadavku na Help Desk poskytovateľa po okamih, kedy je objednávateľ spätne kontaktovaný poskytovateľom.

Začiatok riešenia problému (doba nástupu na riešenie nahláseného incidentu) – je definovaný ako doba trvania medzi časom spätného hlásenia poruchy na miesto zadania, alebo požiadavky a začatím ich riešenia lokálne (on-site) alebo vzdialeným prístupom.

Reakčný čas – je doba, počas ktorej je Poskytovateľ povinný zanalyzovať hlásenie a posunúť ho na riešenie stredisku podpory Help Desk.

Stav nenašartované – je stav, v ktorom sa nachádza nahlásená porucha alebo požiadavka počas trvania reakčného času.

Stav rozpracované – je stav, v ktorom sa nachádza nahlásená porucha alebo požiadavka počas doby jej riešenia . Do stavu rozpracované sa dostáva požiadavka alebo porucha po ukončení stavu nenašartované.

Stav čakanie – je stav, v ktorom sa nachádza porucha alebo požiadavka v čase, kedy sa čaká na súčinnosť zo strany objednávateľa, resp. tretích strán, alebo v prípade poskytnutia dočasného náhradného riešenia.

Stav ukončené – je stav, do ktorého sa dostane požiadavka alebo porucha v momente doriešenia požiadavky alebo poruchy.

NBD – nasledujúci pracovný deň.

SLA (Service Level Agreement) – je pojem, ktorý definuje parametre poskytovaných servisných služieb v rámci tejto zmluvy, pokiaľ ide o servisné služby na HW.

Aktualizácia softvéru – Upgrade (prechod na vyššiu SW verziu) - verzie softvéru so zmenami veľkého rozsahu a nové verzie (nie však nové licencie či samostatne spoplatnené funkcie) sú zostavované spoločnosťou Siemens vo forme balíka Upgrade.

LifeNet – synqo Informačné Centrum (ďalej aj ako „Siemens LifeNet“)

- je internetový informačný portál poskytovateľa, ktorý ponúka zákazníkovi celý rad dokumentov, ktoré obsahujú užitočné informácie o správe a podpore Siemens softvéru. Tu nájdú zákazníci napríklad listy, správcovské manuály, informácie týkajúce sa údajovej a systémovej bezpečnosti, atď.

Prístupný je cez <https://bps-healthcare.siemens.com/sic>. Oprávnenie k prístupu je možné vyžiadať na Help Desk.

Čl.1

Predmet zmluvy

- 1.1. Touto zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby, ktoré pozostávajú zo služieb reaktívnej systémovej podpory, ktoré sú špecifikované v bode 1.2 a v Prílohe č.2 tejto zmluvy. Uvedené servisné služby sa týkajú technických zariadení (hardware) a programového vybavenia (software), uvedených v Prílohe č. 3 tejto zmluvy. Technické zariadenia (hardware, ďalej aj „HW“) a programové vybavenie (software, ďalej aj „SW“) sa v ďalšom označujú aj ako „vybavenie“.
- 1.2. Pod servisnými službami reaktívnej podpory sa rozumie riešenie porúch a riešenie systémových požiadaviek objednávateľa spôsobom definovaným v čl.2 tejto zmluvy.
- 1.3. Súčasťou poskytovania služieb podľa tejto zmluvy je bezplatné dodanie náhradných dielov technických zariadení a to výlučne po dobu platnosti Hardware Care Pack. Služby podpory sa poskytujú len na softvérové funkcie s platnou licenciou.
- 1.4. Servisné služby poskytovateľ vykonáva cez vzdialený prístup. alebo u zákazníka (on-site).
- 1.5. Siemens nie je povinný poskytovať podporné služby pre verzie softvéru staršie než dve predošlé verzie od aktuálnej. V prípade incidentu verzie staršej než dve predchádzajúce verzie, je najskôr potrebná aktualizácia softvéru a / alebo upgrade. Podporné služby (softvér, hardvér a služby) v spojení z takýmito prípadmi budú spoplatnené osobitne a pripočítané k poplatkom za služby podľa tejto zmluvy
- 1.6. Služba inštalácie aktualizácie - IT správca Objednávateľa prevedie plánovanie a inštaláciu zodpovedajúcich Siemens aktualizácií na systéme Objednávateľa. Siemens odporúča, aby stanovenú aktualizáciu inštaloval Objednávateľ bezodkladne. Musí však byť inštalovaná najneskôr do nasledujúcich časových období (po tom čo je aktualizácia doručená spoločnosťou Siemens):

Pre vylepšujúce (R) aktualizácie 12 mesiacov

Pre výkonnostné (P) aktualizácie 6 mesiacov

Pre bezpečnostné (S) aktualizácie 3 mesiace

Zaradenie aktualizácií do vyššie uvedených skupín je prevedené Poskytovateľom a zverejnené v predmetnom manuály pre inštrukcie aktualizácie. Ak zákazník nedodrží lehoty uvedené Poskytovateľom pre inštaláciu aktualizácií, musí očakávať technické obmedzenia vo vzťahu k používaniu predmetného softvéru a hardvéru. Poskytovateľ zákazníkovi ponúka inštaláčnne služby aktualizácie odborníkmi cez vzdialené služby SRS a to za samostatný poplatok. Predpokladom pre to je výkonné vzdialené pripojenie (širokopásmové pripojenie k internetu, ako sú definované v článku 2.3.). Inštalácia aktualizácií (ak je prevádzaná Poskytovateľom) sa všeobecne vykonáva počas hlavných

pracovných hodín. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť celý proces, ak to vyžaduje technický vývoj alebo ekonomické faktory.

- 1.7. Služba inštalácie Upgrade umožňuje Objednávateľovi aktualizovať už nainštalovaný softvér spoločnosti Siemens s rozšírenými funkcionalitami. Softvér je zákazníkovi poskytnutý prostredníctvom služby PUSH cez SRS pre inštaláciu IT administrátorom zákazníka. Pri službe Upgrade ide o inštaláciu novej verzie softvéru so zmenami veľkého rozsahu, nie však nové licencie či samostatne spoplatnené funkcie.

Naplánovanie a inštaláciu zodpovedajúcej aktualizácie Siemens Upgrade na systéme Objednávateľa prevedie IT správca zákazníka. Poskytovateľ odporúča, aby stanovenú aktualizáciu Upgrade inštaloval zákazník bezodkladne. Musí byť inštalovaná najneskôr do časového obdobia uvedeného v návode na inštaláciu aktualizácie Upgrade (po tom čo je aktualizácia doručená spoločnosťou Poskytovateľom).

Spoločnosť Siemens zákazníkovi ponúka inštalačné služby aktualizácie Upgrade odborníkmi cez vzdialené služby SRS a to za samostatný poplatok. Predpokladom je výkonné vzdialené pripojenie (širokopásmové pripojenie k internetu, ako sú definované v časti "Predpoklady"). Inštalácia aktualizácií Upgrade (ak je prevádzkaná spoločnosťou Siemens) sa všeobecne vykonáva počas hlavných pracovných hodínach.

- 1.8. Servisné služby bude poskytovateľ vykonávať pre objednávateľa pre vybavenie, ktoré je inštalované na pracovisku Jesseniova lekárska fakulta v Martine, Malá Hora 10701/4A, 036 01 Martin.

Čl.2

Spôsob poskytovania servisných služieb a súčinnosť objednávateľa

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje nastúpiť na riešenie riadne nahlásenej poruchy/požiadavky podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 4, tejto zmluvy pokiaľ ide o HW a podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 4A tejto zmluvy pokiaľ ide o SW. Za nástup na riešenie poruchy/požiadavky sa pre účely tejto zmluvy rozumie pripojenie sa poskytovateľa cez vzdialený prístup, alebo príchod k zákazníkovi na miesto, kde je inštalované vybavenie (on-site).
- 2.2. Spôsob nahlasovania požiadaviek na reaktívnu podporu a spôsob poskytovania servisných služieb reaktívnej podpory je popísaný v Prílohe č. 5 tejto zmluvy pokiaľ ide o HW aj o SW. Objednávateľ predloží poskytovateľovi najneskôr v deň účinnosti tejto zmluvy zoznam osôb autorizovaných pre nahlasovanie požiadaviek. Súčasťou zoznamu budú kontaktné údaje autorizovaných osôb, ktoré budú uvedené v Prílohe č. 6 tejto zmluvy.
- 2.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
- zabezpečí a umožní poskytovateľovi vzdialený prístup do systému v poskytovateľom požadovanej lehote; pre zvýšenie dostupnosti medicínskeho systému a vyhodnocovacieho SW je vysokorýchlostné internetové pripojenie kľúčové pre dosiahnutie vyššej efektívnosti. Pomocou služby diaľkových služieb (ďalej len "SRS"), poskytuje poskytovateľ zákazníkovi spoľahlivú a certifikovanú IT infraštruktúru, s tým, že tento servisný model je založený na dôslednom využití technológie diaľkovej správy.

Z tohto dôvodu je objednávateľ povinný zabezpečiť zodpovedajúci výkon diaľkového pripojenia ako aj vysokorýchlostné internetové pripojenie s definovanou šírkou pásma:

- 2000 kbit/s downstream and 512 kbit/s upstream
- alebo viac

Minimálne požiadavky pre Služby podpory:

(možné s obmedzeniami v dohodnutom rozsahu alebo v dohodnutom čase odozvy)

- Downstream: 2000 kbit/s (pre softvérové aktualizácie, IT a aplikačnú podporu)
- Upstream: 512 kbit/s (pre aplikačnú podporu)
- Upstream: 256 kbit/s (pre softvérové aktualizácie, IT a aplikačnú podporu)

Ďalšie informácie o SRS sa nachádzajú v rôznych materiáloch a v "bezpečnostnom koncepte" v relevantnej verzii Siemens LifeNet Pri nahlasovaní incidentu musí dať objednávateľ poskytovateľovi informácie potrebné pre prevzatie problému, alebo ak sa vyžaduje, písomným dokumentom na vlastné náklady.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť požiadavky na technické pomôcky pre aktuálny vývoj

- objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť zodpovednú osobu, ktorá je schopná plniť úlohu správcu IT a klinického správcu, ktorý podľa potreby vykoná administrátorské úkony, odporúčené pracovníkmi poskytovateľa. Každá z týchto rolí by mala byť obsadená inou osobou, ale je možné aby ich obe vykonávala jedna osoba. Ak tieto úlohy nie sú uskutočňované objednávateľom (viď "príručka administrátora", dostupná cez Siemens LifeNet poskytovateľ si vyhradzuje právo na samostatné spoplatnenie nákladov, ktoré takto vzniknú. V takomto prípade poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akékoľvek incidenty, ktoré tak môžu vzniknúť. Ak nie je zabezpečená funkcia administrátora (IT a klinického), dostupné portfólio, servisné časy a časy odozvy môžu byť výrazne obmedzené napriek servisnej zmluve,

Menšie incidenty alebo incidenty s prijateľnou náročnosťou problematiky, ktorá si vyžaduje zmenu v softvérovom produkte sú opravené hlavne v aktualizáciách nazvaných - Updates. Pre obmedzenie nepriaznivého dopadu sa od zákazníka vyžaduje poskytnutie súčinnosti pri aplikovaní riešenia a to aj čiastkového.

- taktiež v rámci poskytovania riadnej súčinnosti pre plnenie tejto zmluvy sa objednávateľ zaväzuje:

- Uskutočniť úlohy určené pre IT a klinického administrátora
- Poskytnúť poskytovateľovi dostatočný čas a príležitosť pre analýzu chybových hlásení a ich opravu
- Adresovať všetky incidenty na špecifikovaný Help Desk
- Poskytnúť kompletnú chybovú dokumentáciu priamo po výskyte incidentu z ktorého je jasné, ako môže byť incident reprodukován a aký je jeho účinok
- Poskytnúť poskytovateľovi neobmedzený prístup k systému, na ktorom je zmluvný softvér použitý
- Bezodkladne poskytnúť operačné a materiálne prostriedky potrebné na riešenie incidentu
- Poskytnúť požadovaný stupeň podpory adekvátne zaškolenou a poverenou osobou
(IT administrátor, klinický administrátor, osoba zodpovedná za systém) pre analýzu inidentu a jeho riešenie

Ak tieto požiadavky nie sú splnené, poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za dodržanie času odozvy (RRT) alebo za poskytnutie služieb podpory.

- 2.4 Poskytovateľ požaduje riadne plánované údržbové časové bloky v riadnom pracovnom čase, pre poskytnutie plánovaných služieb (tj. aktualizácií - Updates, vylepšení). Počas dní plánovanej údržby, môže byť systém vyradený alebo výrazne obmedzené jeho plné využitie. Poskytovateľ bude využívať údržbové časové bloky počas hlavného pracovného času Siemens Help Desku, ktoré tiež spadajú výhradne do hlavného pracovného času

objednávateľa. Plánované údržbové bloky sa nevzťahujú na dohody o dostupnosti systému.

- 2.5 Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť potrebnú podľa tejto zmluvy - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti. Ak omeškaním objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú poskytovateľovi zvýšené náklady, objednávateľ tieto nahradí v preukázanej výške.

Čl.3

Doba plnenia

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude vykonávať servisné služby na HW vybavenie, ktoré je špecifikované v Prílohe č. 3, v lehotách a dobe, uvedenej v Prílohe č. 4 tejto zmluvy. Na základe dohody zmluvných strán môže poskytovateľ vykonať servisné služby aj mimo tam uvedenej pracovnej doby.
- 3.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude vykonávať servisné služby na SW vybavenie, ktoré je špecifikované v Prílohe č. 3, v lehotách a dobe, uvedenej v Prílohe č. 4A tejto zmluvy. Na základe dohody zmluvných strán môže poskytovateľ vykonať servisné služby aj mimo tam uvedenej pracovnej doby.

Čl.4

Povinnosti poskytovateľa a objednávateľa

- 4.1. K vykonávaniu včasného a bezchybného poskytovania servisných služieb sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať termíny uvedené v Prílohe č. 4 a Prílohe č. 4A tejto zmluvy.
- 4.2. Ak v dôsledku poruchy vybavenia došlo k vzniku vady na inom vybavení, ktoré nie je predmetom tejto zmluvy, poskytovateľ nebude povinný uskutočniť opravu na inom vybavení v rámci tejto zmluvy.
- 4.3. Poskytovateľ je oslobodený od plnenia svojich povinností v prípade omeškania objednávateľa s úhradou troch splatných mesačných platieb.
- 4.4. Objednávateľ je povinný informovať poskytovateľa o všetkých plánovaných konfiguračných zmenách na prevádzkovaných systémoch, ktoré sa týkajú plnenia SLA podmienok zo strany poskytovateľa, a ktoré musia byť zapracované do prevádzkovej dokumentácie a Backup and Restore plánov. V opačnom prípade poskytovateľ nevie garantovať časy uvedené v SLA a za nedodržanie termínov poskytovateľ nenesie zodpovednosť a poskytovateľ nebude v omeškaní. Zároveň poskytovateľ na základe informácií od objednávateľa upraví postupy pre obnovu serverov a riešenie kritických a akútnych stavov.
- 4.5. Objednávateľ zabezpečí poskytovateľovi pri vykonávaní servisných služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov, bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovanému vybaveniu tak, aby na strane poskytovateľa nevznikli prestoje a poskytne poskytovateľovi všetku súčinnosť v zmysle čl.2, tejto zmluvy.
- 4.6. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre pracovníkov poskytovateľa vykonávajúcich servisné služby nerušené pracovné podmienky.
- 4.7. Prípadnú reklamáciu vady dodaného dielu v záručnej dobe je objednávateľ povinný uplatniť bezodkladne po zistení vady v písomnej forme.

- 4.8. Zmluvné strany sa dohodli, že počas záručnej doby má objednávatel' právo a poskytovateľ povinnosť bezplatne odstrániť vady náhradných dielov v reakčných časoch a dobách odozvy RRT v zmysle Prílohy č. 4 resp. 4A k tejto zmluve.

Čl.5

Zodpovednosť za škody, zmluvná pokuta

- 5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť poskytovateľa za škodu spôsobenú objednávatel'ovi pri plnení záväzkov z tejto zmluvy alebo inak v súvislosti s touto zmluvou bude daná iba v prípade poskytovateľom zavinennej priamej škody, pričom poskytovateľ nebude povinný nahradiť ušlý zisk a ani škody vzniknuté ako náklady na obnovu poškodených alebo stratených dát a celková výška náhrad škôd, ktorú si objednávatel' bude môcť nárokovať a ktorú poskytovateľ bude musieť nahradiť môže byť najviac vo výške 50% ceny za servisné služby podľa tejto zmluvy za jeden rok, za nároky, ktoré vzniknú za toto obdobie, a to aj v prípade spôsobenia viacerých škôd, bez ohľadu na ich počet. Objednávatel' uznáva, že v čase vzniku záväzkového vzťahu z tejto zmluvy nemôže poskytovateľ ako možný dôsledok porušenia jeho povinností pri plnení záväzkov z tejto zmluvy alebo inak v súvislosti s touto zmluvou predvídať škody celkovo vyššie ako sú uvedené v predchádzajúcej vete.

Čl.6

Ochrana informácií

- 6.1. Ak zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej zmluvnej strane informáciu, ktorá nie je verejne známou a túto informáciu písomne označí ako dôvernú (ďalej "dôverná informácia"), druhá zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť alebo sprístupniť tretej osobe iba v prípade:
- a) ak to bude potrebné pre plnenie jej povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou,
 - b) ak to bude potrebné pre výkon jej práv zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou,
 - c) ak treťou osobou budú zamestnanci tejto zmluvnej strany, jej štatutárny orgán alebo člen jej štatutárneho alebo iného orgánu,
 - d) ak na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu,
 - e) ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,
 - f) ak treťou osobou bude osoba, ktoré vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávaní mlčanlivosti,
 - g) ak treťou osobou bude osoba, ktorej plnenia poskytovateľ použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou (subdodávateľa a partnerské spoločnosti) - takáto tretia osoba musí písomne prevziať záväzok ochrany poskytnutých alebo sprístupnených informácií,
 - h) ak treťou osobou bude spoločnosť patriaca do koncernu (skupiny) Siemens,
 - i) ak pôjde o poskytnutie alebo sprístupnenie informácií o: možnosti spojenia s kontaktnou osobou objednávatel'a a tieto informácie budú tretím osobám poskytované alebo sprístupňované na účely referencií, propagácie alebo informovania verejnosti,

inak je na poskytnutie alebo sprístupnenie dôvernej informácie tretej osobe potrebný predchádzajúci súhlas zmluvnej strany, ktorá túto informáciu druhej zmluvnej strane poskytla (odovzdala) alebo sprístupnila.

- 6.2. Dôvernými informáciami budú aj ustanovenia tejto zmluvy a ich prípadné zmeny a doplnenia obsiahnuté v dodatkoch k tejto zmluve. Tieto informácie bude bez predchádzajúceho súhlasu druhej zmluvnej strany možné tretej osobe poskytnúť alebo sprístupniť iba v prípadoch uvedených v bode 6.1.
- 6.3. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 6.4. Ochrana podľa tohto článku zmluvy nebude povinnou vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich poskytnutí alebo sprístupnení druhej zmluvnej strane stanú verejne známymi bez porušenia tejto zmluvy.
- 6.5. Objednávateľ vyhlasuje, že poskytovateľ pri plnení povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy nebude mať prístup k osobným údajom chráneným podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (v znení neskorších predpisov). V prípade, ak počas trvania tejto zmluvy bude potrebný prístup poskytovateľa k osobným údajom, zaväzuje sa objednávateľ zabezpečiť súhlas dotknutej osoby na vlastné náklady tak, aby si poskytovateľ mohol riadne plniť povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy.

Čl.7

Klauzula o vyššej moci

- 7.1. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc). Lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 7.2. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá strana druhú stranu okamžite (bez omeškania) písomne informovať.

Čl.8

Doba platnosti zmluvy

- 8.1. Táto zmluva sa dojednáva na dobu platnosti záruky, t.j do 23.1.2015 za predpokladu že Objednávateľ bude udržiavať hardvér v konfigurácii odporúčanej Dodávateľom, pre aktuálnu SW verziu.
- 8.2. Ak sa začne konkurzné, resp. reštrukturalizačné konanie na majetok jednej zo zmluvných strán alebo sa zamietne návrh na začatie konkurzného konania v dôsledku nedostatku majetku, je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od zmluvy bez určenia dodatočnej lehoty.

Čl. 9

Záverečné ustanovenia

- 8.3. Poskytovateľ vyhlasuje, že v rámci svojho Compliance programu zaviedol so zmluvným/-i partner-om/-mi komunikačný prostriedok „Tell us“, ktorý je určený predovšetkým na

zbieranie podnetov za účelom zlepšenia procesov a prístupný na www.siemens.sk /o nás/ spoločenská zodpovednosť/ compliance.

8.4. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:

Príloha č.1 - Cena dohodnutej služby

Príloha č.2 - Popis reaktívnej systémovej podpory

Príloha č.3 - Zariadenia, operačné systémy a softvérové aplikácie objednávateľa, ktoré spadajú pod poskytovateľom vykonávanú systémovú podporu.

Príloha č.4 - Definícia SLA parametrov pre HW

Príloha č.4A - Definícia SLA parametrov pre SW

Príloha č.5 - Princípy fungovania Help Desku a Spôsob nahlasovania požiadaviek na reaktívnu podporu

Príloha č. 6 - Kontaktné údaje autorizovaných osôb

Príloha č. 7 - Všeobecné dodacie podmienky poskytovateľa zo dňa 01.10.2011

8.5. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri zmlúv.

8.6. Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Všeobecnými dodacími podmienkami poskytovateľa a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a súvisiacimi predpismi platnými v Slovenskej republike. Zmluvný vzťah založený osobitnou objednávkou objednávateľa na poskytnutie služby a/alebo dodanie náhradného dielu (napr. v prípade písm. h) Prílohy č. 1 k tejto zmluve) sa riadi Všeobecnými dodacími podmienkami poskytovateľa a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov) a súvisiacimi predpismi platnými v Slovenskej republike.

8.7. Práva a povinnosti zmluvných strán dohodnuté v tejto zmluve, majú v prípade rozporu prednosť pred ustanoveniami platných Všeobecných dodacích podmienok poskytovateľa zo dňa 01.10.2011, ktoré tvoria prílohu č. 7 tejto zmluvy.

8.8. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť žiadne práva alebo povinnosti z tejto zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.

8.9. Táto zmluva môže byť menená alebo dopĺňaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma zmluvnými stranami.

- 8.10. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých po dvoch dostane každá zmluvná strana.
- 8.11. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou túto zmluvu podpisujú.

Za poskytovateľa:

Za objednávateľa:

V Bratislave dňa:

V Martine dňa:

Siemens s.r.o., Sektor Healthcare

Ing. Vladimír Šolík
riaditeľ sektoru Healthcare
na základe plnej moci

Univerzita Komenského v Bratislave

prof. MUDr. Ján Danko, CSc.
dekan fakulty
v zastúpení štatutárneho zástupcu

Siemens s.r.o., Sektor Healthcare

Ing. Martin Petruš
ekonomický riaditeľ sektoru Healthcare
na základe plnej moci

Cena dohodnutej služby

Dohodnuté služby budú poskytované do 23.1.2015 v rámci záručnej doby a ich cena je obsiahnutá v cene dodávky kúpnej zmluvy č. JLFUK MT 10-3 OVO/2012.

Popis reaktívnej systémovej podpory

Poskytované služby sa budú vykonávať v režime 5 pracovných dní x 9 hodín počas pracovnej doby od 8:00 do 17:00 v kalendárnom týždni.

Parametre poskytovaných služieb sú nasledovné :

- a) Služby Help Desku
- b) Inštalácia Patchov
- c) Pohotovosť a pripravenosť na zásahy.
- d) Doba odozvy (reakčná doba) do 1 hodiny od nahlásenia počas pracovnej doby od 8:00 do 17:00 v kalendárnom týždni.
- e) Doba nástupu na riešenie nahláseného incidentu v zmysle Prílohy č. 3 – SLA parametre
- f) Reaktívna podpora priamo u zákazníka (onsite) je vykonávaná systémovým špecialistom iba v prípade, že na základe diagnostiky vzdialeným prístupom alebo telefonicky nie je možné poruchu odstrániť.
- g) Garancia opravy a uvedenie vybavenia do prevádzkového stavu je počas pracovných dní do 24 hodín od doručenia náhradného dielu.
- h) V prípade poskytnutia služby servisnej podpory, ktorá bola realizovaná na základe požiadavky, ktorá bola zavinená buď nekvalifikovaným zásahom pracovníka objednávateľa alebo tretej strany, za ktorej činnosť zodpovedá objednávateľ, resp. technickými problémami, za ktoré nesie zodpovednosť objednávateľ alebo tretia strana, za ktorej činnosť zodpovedá objednávateľ, budú všetky vzniknuté náklady spojené s poskytnutou servisnou podporou vrátane náhradných dielov hrazené objednávateľom.

Služba vyžaduje možnosť vzdialeného prístupu k vybaveniu, ktoré spadá pod zhotoviteľom vykonávanú systémovú podporu.

**Zariadenia, operačné systémy a softvérové aplikácie objednávateľa, ktoré
spadajú pod zhotoviteľom vykonávanú reaktívnu systémovú podporu**

Servisné činnosti budú poskytované na celý predmet dodávky uvedený v Kúpnej zmluve č.
JLFUK MT 10-3 OVO/2012.

Definícia SLA parametrov pre HW

Incidenty nahlásené Objednávateľom sú rozlišované podľa typu, štatútu, dôsledku, urgency a stupňa závažnosti nasledovne.

Kategória 1 (kritické a akútne) – sú také prevádzkové poruchy ktoré **znemožňujú alebo významne obmedzujú** používanie informačného systému, najmä HW poruchy, ktoré ovplyvňujú celú prevádzku a systém Objednávateľa. Objednávateľ nemôže využívať služby poskytované IT infraštruktúrou. Neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii IT správcu systému objednávateľa.

Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán s najvyššou prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním poruchy. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu musí byť **vždy telefonicky** na Help Desk a v prípade HW poruchy aj cez Remote Supervisor Adapter.

Kategória 2 (s vysokou prioritou) – sú také prevádzkové poruchy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému avšak nie sú kriticky významné a akútne, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované vždy telefonicky na Help Desk a cez web rozhranie alebo formou určeného e-mailu.

Kategória 3 (stredná a nízka priorita) – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované buď telefonicky na Help Desk alebo cez web rozhranie alebo formou určeného e-mailu.

Kategorizácia prevádzkovej poruchy musí byť vzájomne odsúhlasená medzi zúčastnenými stranami. V prípade nezhody sú do tohto procesu zapojení vždy najbližší nadriadení. V prípade, že nedôjde k dohode týchto pracovníkov, rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych zástupcov/riadiťel'ov objednávateľa a poskytovateľa.

V nasledujúcej tabuľke sú zhrnuté garantované SLA parametre platné pre systém v závislosti od kategórie poruchy.

	Kategória 1	Kategória 2	Kategória 3
Doba odozvy Počas pracovnej doby 5x9	1 hod	1 hod	1 hod
Začiatok riešenia problému (nástup na riešenie) počas pracovnej doby 5x9	2 hod – vzdialene NBD – on site, pokiaľ nebude písomne dohodnuté inak	4 hod – vzdialene NBD – on site, pokiaľ nebude písomne dohodnuté inak	8 hod – vzdialene NBD – on site, pokiaľ nebude písomne dohodnuté inak

Pracovnou dobou je doba od 8:00 hod. do 17:00 hod. v pracovných dňoch.

Definícia SLA parametrov pre SW

Podmienky spolupráce

Pre obmedzenie nepriaznivého dopadu pri výskyte SW incidentov, sa od zákazníka vyžaduje poskytnutie súčinnosti pri aplikovaní riešenia a to aj čiastkového (viď bod 2.4.)

Incidenty nahlásené Objednávateľom sú rozlišované podľa typu, štatútu, dôsledku, urgency a stupňa závažnosti nasledovne. Stupeň závažnosti závisí na stupni obmedzenia používania systému.

Kategória 1 (kritické) – sú také prevádzkové poruchy ktoré **znemožňujú alebo významne obmedzujú** používanie informačného systému, najmä SW poruchy, ktoré celkom znemožňujú prevádzku systému Objednávateľa, pričom neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii IT správcu systému Objednávateľa.

Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán s najvyššou prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred vzniknutím poruchy. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu musí byť **vždy telefonicky** na Help Desk a v prípade HW poruchy aj cez Remote Supervisor Adapter.

Kategória 2 (s vysokou prioritou) – sú také prevádzkové poruchy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému avšak nie sú kriticky významné a akútne, t.j. systém je čistočne funkčný a problém je iba s niektorou z jeho súčastí. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z oboch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované **vždy telefonicky** na Help Desk a cez web rozhranie alebo formou určeného e-mailu.

Kategória 3 a 4 (stredná a nízka priorita) – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované buď telefonicky na Help Desk alebo cez web rozhranie alebo formou určeného e-mailu.

Kategorizácia incidentov

Stupeň závažnosti	čas odozvy (RRT)*	Popis	Charakteristika	počas pracovných hodín kontaktovať	mimo pracovných hodín kontaktovať
1 "critical"	4 hodiny	system down or system inoperative condition	- central components and solutions are unavailable - nobody can use the system - Immediate or very short-term impact on patients health or life	Telephone Siemens LifeNet	Telephone
2 "high"	8 hodín	significant loss of service	- important features are unavailable with no acceptable workaround - operations can continue in a restricted fashion - no immediate or very short-term impact on patients health or life expected	Siemens LifeNet Telephone	Siemens LifeNet Telephone
3 – 4 "medium and low"	12 hodín	minor loss of service	- impact is an inconvenience, which may require workaround to restore functionality - no impact on the operation of the software - no impact on patients health or life expected	Siemens LifeNet Telephone	Siemens LifeNet Telephone

* štandardný čas odozvy (SRT) počas hlavnej pracovnej doby

Čas odozvy (ďalej RRT)

Pre prijatie hlásenia je dôležitým parametrom kategória incidentu, ktorá určuje závažnosť. Od nej totiž závisí čas odozvy, ktorý začína plynúť po nahlásení incidentu. Čas odozvy - RRT je čas medzi tým čo zákazník nahlásil incident na Help Desku a prvou akciou, ktorú Poskytovateľ od tohto momentu vykonal. Čas odozvy (RRT) uvedený v zmluve upravuje hlavne incidenty stupňa závažnosti 1 (kritické).

Jazyky

Pre softvérové incidenty Poskytovateľ podporuje niekoľko rôznych jazykov. Podpora pre nahlásené incidenty je poskytnutá podľa nasledovnej matrice jazykov:

	Európa, Stredný Východ & Afrika	Amerika	Ázia & Austrália
Hlavná pracovná doba	Central European Time Zone (CET) 7:00 do 18:00	North American Eastern Time Zone (EST) 8:00 do 17:00	China Standard Time Zone (CST) 7:00 do 19:00
Podporované jazyky počas hlavnej pracovnej doby	▪ Anglicky ▪ Francúzsky ▪ Nemecky ▪ Taliansky ▪ Španielsky ▪ Portugalsky	▪ Anglicky ▪ Francúzsky ▪ Španielsky	▪ Čínsky ▪ Anglicky ▪ Japonsky
Podporované jazyky mimo hlavnej pracovnej doby	▪ Anglicky	▪ Anglicky	▪ Anglicky

Incident oznámený v písomnej forme elektronicky (Siemens LifeNet, vid' 2.4.) by mal byť vždy v Angličtine.

Princípy fungovania Help Desku a spôsob nahlasovania požiadaviek na reaktívnu podporu (HW aj SW)

Spracovávanie hlásení o poruchách a požiadavkách a celkovú logistiku spojenú s ich riešením, vrátane následných štatistík, zabezpečuje pracovisko Help Desku. Celý proces je pre objednávateľa transparentný.

Incident, resp. požiadavku môže nahlásiť poverená osoba resp. HW zariadenie cez Remote Supervisor Adapter. Zoznam poverených osôb na nahlasovanie incidentov, resp. požiadaviek je v samostatnej prílohe.

Spracovanie incidentu

Help Desk predstavuje centrálny vstupný bod na nahlasovanie porúch a požiadaviek. Základná prevádzková doba Help Desku je od 8:00 hod. do 17:00 hod. v pracovných dňoch tj. (9 hodín denne / 5 dní v týždni počas hlavnej pracovnej doby).

Úlohou Help Desku je prijímanie a spracovávanie hlásení objednávateľa a ich následné presúvanie na ďalšie úrovne servisnej podpory.

Formy nahlasovania sú nasledovné:

- Telefonický hotline (vždy): na zelenej linke **0800 120 140**
- E-mailom (doplnkové nahlásenie): **usc-sie.sk@siemens.com**
- WEB aplikácia Help Desku pre SW podporu (doplnkové nahlásenie) prostredníctvom „Siemens LifeNet“

Servisná podpora rieši poruchy a požiadavky ktoré nespádajú priamo do portfólia Poskytovateľa, ale sú zabezpečené prostredníctvom zmluvných partnerov Poskytovateľa (napr. podpora aplikácie, HW, SW).

Životný cyklus hlásenia o incidente (poruche)

Hlásenie vzniká hneď po jeho prijatí na Help Desku. Od tohto momentu plyní reakčný čas odozvy na hlásenie (RRT). Počas tejto doby je Poskytovateľ povinný hlásenie zanalyzovať, v prípade nejasností komunikovať s nahlasovateľom incidentu prípadne ho postúpiť na riešenie zodpovednému zmluvnému partnerovi.

Reakčný čas hlásenia sa končí zmenou jeho stavu na rozpracované a spätným hlásením nahlasovateľovi problému o začatí riešenia.

Po zmene stavu hlásenia na rozpracované začína plynúť čas na „Začiatok riešenia problému“, ktorý sa realizuje buď on-site u zákazníka alebo remote – na diaľku. Riešenie problému sa zastavuje (neplyní čas Začatia riešenia problému), ak pracovníci Help Desku zmenia stav hlásenia na čakanie. Hlásenie je možné dať do stavu čakanie len v prípade čakanie na súčinnosť zo strany objednávateľa a tretích strán, alebo v prípade poskytnutia dočasného náhradného riešenia.

Životný cyklus hlásenia sa končí zmenou jeho stavu z rozpracované, resp. čakanie na ukončené.

Kontaktné údaje autorizovaných osôb zmluvných strán

Právo nahlasovania porúch (incidentov) na Help Desk má iba kontaktná osoba Poskytovateľa, ktorá nahlási poruchu (incident) beyodkladne po vzniku incidentu.

Kontaktné osoby objednávateľa, ktoré majú právo nahlasovať incident (poruchu) poskytovateľovi :

Meno : Mgr. Peter Mičko
Pozícia : riešiteľ projektov zo ŠF EÚ
Tel. : +421 43 2633222
Mobil :

Kontaktné miesto poskytovateľa - Help Desk, na ktoré Objednávateľ nahlási vzniknutý incident (poruchu) :

Názov : Pracovisko Help Desk
Kontakt: usc-sie.sk@siemens.com
Tel. : 0800 120 140

VŠEOBECNÉ DODACIE PODMIENKY

I. Rozsah platnosti

- 1.1 Tieto všeobecné podmienky platia pre dodávky tovarov a služieb resp. výkonov.
- 1.2 Pokiaľ sa v texte uvádza pojem „predávajúci“ myslí sa tým aj zhotoviteľ t.j. poskytovateľ služieb resp. výkonov. Pokiaľ sa v texte uvádza pojem „kupujúci“ myslí sa tým aj objednávateľ služieb resp. výkonov.
- 1.3 Odchýlky od všeobecných dodacích podmienok sú platné len v tom prípade, ak sú písomne predávajúcim potvrdené (napr. v zmluve).

II. Ponuka

- 2.1 Ponuky predávajúceho sú nezáväzné pokiaľ z ponuky nevyplýva opak (napr. určenie obdobia platnosti ponuky).
- 2.2 Všetky ponukové, zmluvné a projektové podklady nesmú byť bez súhlasu predávajúceho rozmnožené alebo sprístupnené tretím osobám. V prípade, že sa objednávka nerealizuje, je predávajúci oprávnený podklady kedykoľvek vyžiadať späť a kupujúci sa zaväzuje tieto bezodkladne vrátiť.

III. Uzavretie zmluvy

- 3.1 Zmluva sa považuje za uzavretú po jej obojstrannom podpise, alebo ak predávajúci po obdržaní objednávky zaslal písomné potvrdenie objednávky alebo odoslal dodávku.
- 3.2 Údaje uvedené v katalógoch, prospektoch a pod. sú smerodajné len vtedy, ak sa na ne predávajúci v potvrdení objednávky alebo v zmluve výslovne odvoláva.
- 3.3. Dodatočné zmeny a doplnky zmluvy sú platné, len ak sú obojstranne písomne potvrdené.
- 3.4. Predávajúci nie je povinný poskytnúť zmluvné plnenie, ak poskytnutiu tohto plnenia bránia obmedzenia vyplývajúce z národných alebo medzinárodných obchodných a colných právnych predpisov alebo obmedzenia vyplývajúce z akýchkoľvek embárg alebo iných sankcií.

IV. Cena

- 4.1 Pokiaľ nebolo inak dohodnuté, platia ceny zo závodu predávajúceho. V cene nie je zahrnuté balenie, nakladanie, dopravné, clo a DPH. Ak sa zvýšia resp. zavedú nové poplatky, dane alebo iné výdaje súvisiace s dodávkou, toto zvýšenie znáša kupujúci. Ak je dohodnutá dodávka s dorúčením, táto, ako aj prípadné kupujúcim vyžiadané prepravné poistenie sa zúčtuje osobitne. V tomto zúčtovaní nebude však zahrnuté vyloženie a manipulácia. Obaly predávajúci prevezme späť iba na základe dohody podpísanej oboma stranami.
- 4.2 Ak sa objednávka odchýli od pôvodnej ponuky, predávajúci si vyhradzuje právo primerane zmeniť cenu.
- 4.3 V prípade zníženia ceny tovaru alebo služby po vzniku daňovej povinnosti (napr. skontá) spoločnosť Siemens nevyčísľuje opravu DPH (nevystavuje dobropis).
- 4.4 Ceny sa určujú na základe nákladov v čase ponuky. Ak sa do termínu dodávky zvýšia náklady vyplývajúce zo zmien platných colných a daňových predpisov, bankových sadzieb a iných podmienok, ktoré v čase uzatvorenia zmluvy nebolo možné predpokladať, predávajúci je oprávnený ceny primerane upraviť.
- 4.5 Pri objednaných opravách zrealizuje predávajúci výkony, ktoré považuje za nutné a účelné, tieto budú zúčtované na základe skutočných nákladov. Toto platí aj pre výkony a dodatočné výkony, ktorých nutnosť a účelnosť sa prejaví počas realizácie objednávky, pritom nie je nutné kupujúceho o tom osobitne informovať.
- 4.6 Náklady, vzniknuté predávajúcemu pri vyhotovení ponuky na opravu, alebo v súvislosti s posudkami, hradí kupujúci. To platí aj vtedy, ak oprava nebude objednaná.

V. Dodávka

- 5.1 Dodacia lehota začína plynúť od termínu, ktorý je z ďalej uvedených termínov najneskorší:

- a) dátum potvrdenia objednávky, alebo podpisu zmluvy,
- b) dátum, ktorým kupujúci splní všetky jemu prináležiace technické, obchodné a iné predpoklady,
- c) dátum, ktorým predávajúci obdrží preddavok alebo zábezpeku, splatné pred dodaním tovaru.

- 5.2 Úradné povolenie a prípadný súhlas tretích osôb potrebný pre vykonanie zariadenia zabezpečí kupujúci. Ak toto povolenie resp. súhlas nebude včas vydané, dodacia lehota sa primerane predĺži.
- 5.3. Predávajúci je oprávnený vykonať a zúčtovať čiastočné dodávky alebo predodávky. Kupujúci sa zaväzuje takúto dodávku prijať.
- 5.4. Dohodnutá dodacia lehota platí, pokiaľ nenastanú nepredvídané alebo od vôle strán nezávislé okolnosti, ako napríklad všetky prípady vyššej moci, ktoré znemožnia jej dodržanie. K týmto okolnostiam patria tiež ozbrojené konflikty, úradné zásahy a zákazy, zdržanie spôsobené pri preprave alebo colnom odbavení, škody spôsobené počas prepravy, nedostatok energie alebo surovín, ďalej nefunkčnosť väčšej alebo dôležitej časti dodávky, pracovné konflikty ako aj strata podstatného, ťažko nahraditeľného dodávateľa. Tieto vymenované okolnosti oprávňujú k predĺženiu dodacej lehoty aj vtedy, keď sa vyskytnú u subdodávateľov.
- 5.5 V prípade, že tovar pripravený na expedíciu nie je možné bez zavinenia predávajúceho odoslať, alebo si kupujúci odoslanie neželá, môže predávajúci tovar na náklady kupujúceho uskladniť, pričom sa dodávka považuje za odoslanú. Dohodnuté platobné podmienky týmto nie sú v žiadnom prípade dotknuté.
- 5.6 V prípade, že účastníci písomne dohodnú medzi sebou zmluvnú pokutu pre prípad oneskorenia dodávky, toto sa vykoná nasledujúcim spôsobom:

Oneskorenie plnenia, preukázateľne vzniknuté výlučným zavinením predávajúceho, oprávňuje kupujúceho vyúčtovať odškodnenie za omeškanie najviac vo výške 1% z hodnoty tých častí celkovej dodávky, ktoré nebude následkom omeškania možné používať, ak tým vznikla kupujúcemu preukázateľná škoda v tejto výške.

Uplatnenie nároku na odškodnenie prevyšujúceho túto čiastku a odstúpenie kupujúceho od zmluvy z uvedeného dôvodu je vylúčené.

Ak nebola takáto dohoda písomne uzavretá, nemôže byť uplatnený žiadny nárok na odškodnenie z dôvodu oneskorenia dodávky.

VI. Dodávka, nebezpečenstvo škody na tovare, nadobudnutie vlastníckeho práva

- 6.1 Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo ak tak neurobí v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.
- 6.2 Pri výkonoch, ktoré nie sú súčasťou dodávky tovaru, alebo jej časti, je miestom plnenia to miesto, kde sa výkon realizoval. Po odovzdaní výkonu, alebo jeho časti prechádza v ďalšom nebezpečenstvo škody kupujúceho.
- 6.3 Pri oneskorení vyexpedovania dodávky zavinenom kupujúcim, prechádza nebezpečenstvo škody na kupujúceho dňom možného odoslania dodávky. Ak je dohodnutá dodávka s možnosťou odvolania, považuje sa tovar najneskôr 1 rok po objednaní za odvolaný. Všetky lehoty závislé od plnenia zo strany predávajúceho začínajú plynúť od uvedených termínov.
- 6.4 Osobitne dohodnuté skúšky kvality alebo skúšobné prevádzky sa nedotýkajú ustanovení o mieste plnenia alebo prechode nebezpečenstva škody.
- 6.5. Vlastnícke právo k dodávke prechádza na kupujúceho až úplným zaplatením kúpnej ceny, úrokov a ostatných nákladov spojených s dodávkou.

VII. Platobné podmienky

- 7.1 Pokiaľ nebudú dohodnuté osobitné platobné podmienky, je 30% ceny splatné po obdržaní potvrdenia objednávky a zostatok pri dodaní tovaru resp. služby. Daň z pridanej hodnoty je splatná, na základe vystavenej faktúry, najneskôr do 14 dní od dátumu jej vystavenia.
- 7.2 Pri čiastkovej fakturácii sú zodpovedajúce časti platby splatné po obdržaní faktúry. Toto platí aj pre čiastky, ktorých fakturácia vyvstane dodatočnými dodávkami alebo inými dohodami o pôvodných cenách, nezávisle od platobných podmienok dohodnutých pre hlavnú dodávku.
- 7.3 Platby sa uskutočnia poukázaním peňazí bez akýchkoľvek zrážok na účet predávajúceho v dohodnutej mene. Prípadné prijatie šeku alebo zmenky nastane vždy iba kvôli platbe. Všetky s tým súvisiace úroky a výdavky (ako napr. výdavky súvisiace s inkasom a diskontom) znáša kupujúci.
- 7.4 Kupujúci nie je oprávnený kvôli záručným požiadavkám alebo iným vzájomným požiadavkám platby zadržať alebo započítať.
- 7.5 Platba sa považuje za uhradenú v deň, kedy s ňou môže predávajúci disponovať (t.j. pripísaním na účet predávajúceho).
- 7.6 V prípade, že je kupujúci s dohodnutou platbou alebo iným plnením v omeškaní, môže predávajúci:

- a) odložiť splnenie vlastných záväzkov až do uskutočnenia omeškaných platieb alebo iných výkonov,
 - b) primerane predĺžiť dodáciu lehotu,
 - žiadať okamžitú úhradu celého ešte neuhradeného zvyšku kúpnej ceny a
 - d) od termínu splatnosti účtovať úrok z omeškania vo výške 0,04% denne, pokiaľ predávajúci nepreukáže vyššie náklady alebo
 - e) pri nedodržaní primeranej dodatočnej lehoty odstúpiť od zmluvy,
 - f) vyúčtovať predprocesné náklady, najmä výdavky na upomienky a výdavky na právne zastúpenie.
- 7.7 Kupujúci sa zaväzuje, že v prípade nezaplatenia všetkých faktúrovaných čiastok, postúpi predávajúcemu svoje pohľadávky z ďalšieho predaja tohoto tovaru na zabezpečenie jeho pohľadávok a urobí vo svojich účtovných knihách alebo na faktúrach tomu zodpovedajúci záznam. V prípade konfiškácie alebo iných nárokov je kupujúci povinný upozorniť na výhradu vlastníckeho práva predávajúceho a bezodkladne ho vyznamoňovať.
- 7.8 V prípade, že kupujúci zadržal akúkoľvek časť ceny za dodávku spoločnosti Siemens ako zabezpečenie za splnenie povinnosti spoločnosti Siemens, spoločnosť Siemens má právo nahradiť poskytnuté zabezpečenie ručiteľským vyhlásením resp. zárukou vystavenou spoločnosťou Siemens Financial Services GmbH alebo banky, ktoré svojím obsahom zodpovedajú poskytnutému zabezpečeniu vo forme zadržanej časti ceny za dodávku; kupujúci má povinnosť akceptovať uvedené ručiteľské vyhlásenie resp. záruku a vyplatiť spoločnosti Siemens zadržanú časť ceny za dodávku bezodkladne po predložení uvedeného ručiteľského vyhlásenia resp. záruky. Právo spoločnosti Siemens nahradiť poskytnuté zabezpečenie ručiteľským vyhlásením resp. zárukou a povinnosť kupujúceho akceptovať uvedené ručiteľské vyhlásenie resp. záruku a vyplatiť spoločnosti Siemens zadržanú časť ceny za dodávku neplatí iba vtedy, ak je toto právo v zmluve medzi spoločnosťou Siemens a kupujúcim výslovne vylúčené.

VIII. Záruka a zodpovednosť za chyby

- 8.1 Predávajúci je povinný pri plnení dohodnutých platobných podmienok v súlade s nasledujúcimi ustanoveniami odstrániť každú chybu zariadenia ovplyvňujúcu jeho funkčnosť, ktorá existuje v čase odovzdania, či už spočíva v konštrukcii, materiáli alebo v prevedení.
- 8.2 Záručná doba je 12 mesiacov, pokiaľ nie sú pre jednotlivé časti dodávky dohodnuté osobitné záručné doby. Toto platí aj pre časti dodávky, ktoré sú pevne spojené s budovou alebo s pozemkom a pôdou. Záručná doba začína plynúť odo dňa prechodu nebezpečenstva škody na tovare podľa bodu 6.1.
- 8.3 Nárok na záruku predpokladá, že kupujúci vzniknuté chyby bezodkladne oznámi písomnou formou. Týmto spôsobom oboznámený predávajúci musí v prípade výskytu chyby podľa bodu 8.1 podľa svojej úvahy chybný tovar príp. jeho chybné časti nahradiť alebo na mieste opraviť príp. si ich nechať zaslať pre účely odstránenia chyby.
- 8.4 Oznámenie vady (reklamácia) musí byť vykonaná písomne, e-mailom alebo faxom s dodatočným písomným potvrdením na adresu predávajúceho (sídla spoločnosti Siemens). Reklamácia musí obsahovať označenia vady, miesta, kde sa vada nachádza a popis ako sa vada prejavuje. Vadu je kupujúci povinný reklamovať bezodkladne po jej zistení.
- 8.5 V prípade, že dodávka tovaru sa v čase vyskytnutia záručnej vady nachádza mimo územia Slovenskej republiky, kupujúci zabezpečí dopravenie tovaru do Slovenskej republiky, kde predávajúci vykoná opravu vadného tovaru. V prípade, že tovar má vady z dôvodov uvedených v tomto článku VIII, obvyklé náklady na dopravu preplatí predávajúci kupujúcemu a zabezpečí na vlastné náklady odstránenie vady (oprávnená reklamácia). V prípade, že sa preukáže, že tovar nemá vady z dôvodov uvedených v článku VIII, všetky náklady na dopravu tovaru hradí kupujúci (neoprávnená reklamácia).
- 8.6 Ak bude tovar zhotovený podľa konštrukčných údajov, výkresov, modelov alebo iných špecifikácií kupujúceho, ručí predávajúci len za jeho správne vyhotovenie.
- 8.7 Zo záruky sú vylúčené také chyby, ktoré nevzniknú vinou predávajúceho pri inštalácii a montáži, ale vinou kupujúceho, a to nedostatočným technickým zabezpečením, nedodržaním inštalčných požiadaviek, preťažením dielov nad predávajúcim udaný výkon, nezodpovedným alebo nesprávnym zaobchádzaním a použitím nevhodných prevádzkových materiálov, toto platí taktiež pri chybách, majúcich pôvod v materiáli, dodanom kupujúcim. Predávajúci neručí ani pri poškodeniach, ktoré vznikli konaním tretích osôb, atmosferickými výbojmi, preťažením a chemickým pôsobením. Záruka sa nevzťahuje na náhradu dielov, ktoré podliehajú prirodzenému opotrebovaniu.
- 8.8 Záruka zaniká ihneď, ak bez písomného súhlasu predávajúceho vykoná sám kupujúci alebo tretia osoba, ktorá nie je predávajúcim výslovne splnomocnená, zmeny alebo opravy na dodanom tovare. Predávajúci neuzná pohľadávky vzniknuté z tohto dôvodu. Pôvodná záručná lehota sa z dôvodu odstraňovania chýb v rámci záruky nepredlžuje.

8.9 Ustanovenia 8.1 až 8.6 platia v tomto zmysle aj pre každé ručenie za chyby z iných právnych dôvodov.

IX. Odstúpenie od zmluvy

9.1 Predpokladom pre odstúpenie kupujúceho od zmluvy je oneskorenie dodávky spôsobené hrubým zavinením predávajúceho a bezvýsledné uplynutie dodatočnej lehoty určenej kupujúcim. Odstúpenie od zmluvy sa uplatňuje doporučeným listom.

9.2 Okrem prípadu podľa bodu 7.6 e) je predávajúci oprávnený odstúpiť od zmluvy:

- a) ak sa realizácia dodávky, príp. začiatok alebo pokračovanie plnenia z dôvodov na strane kupujúceho stane nemožným alebo sa kupujúci napriek určeniu primeranej dodatočnej lehoty oneskorí,
- b) ak vznikli pochybnosti ohľadom platobnej schopnosti kupujúceho a tento na žiadosť predávajúceho neplatí zálohové platby ani nezabezpečil pred dodávkou vhodnú zábezpeku, alebo
- c) ak predĺženie dodacej lehoty kvôli okolnostiam uvedených v bode 5.4 činí viac ako polovicu pôvodne dohodnutej dodacej lehoty, najmenej však 6 mesiacov.

9.3 Ak sa začne konkurzné resp. vyrovnacie konanie na majetok jednej zo zmluvných strán alebo sa zamietne návrh na začatie konkurzného konania v dôsledku nedostatku majetku, je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od zmluvy bez určenia dodatočnej lehoty.

9.4 Bez ohľadu na nároky predávajúceho z titulu náhrady škody sa v prípade odstúpenia od zmluvy doteraz vykonané plnenia alebo čiastočné plnenia zúčtujú a zaplatia v súlade so zmluvou. To platí aj vtedy, pokiaľ dodávka alebo plnenie ešte neboli prevzaté kupujúcim, ako aj pre prípravné činnosti predávajúceho. Predávajúcemu patrí tiež namiesto toho právo požadovať vrátenie už dodaných predmetov.

X. Zodpovednosť za škodu

10.1 Predávajúci zodpovedá za škody vtedy, len ak preukázateľne poruší svoju povinnosť zo záväzkového vzťahu, pričom predávajúci nebude povinný uhradiť ušlý zisk ani iné nepriame škody, pričom maximálna výška odškodnenia, vrátane dohodnutých zmluvných pokút, ktorú si kupujúci bude môcť nárokovať nesmie presiahnuť hodnotu 100.000 €.

10.2 Ak kupujúci nedodrží všeobecne platné podmienky pre montáž, uvedenie do prevádzky a používanie (ako je napr. uvedené v návode na obsluhu) alebo úradné podmienky pre homologizáciu, je zodpovedný za takto vzniknuté škody.

10.3 Obmedzenie ručenia podľa bodov 10.1 a 10.2 rovnako platí aj voči všetkým odberateľom a ich ďalším odberateľom.

XI. Priemyselné ochranné a autorské práva

11.1 Ak predávajúci vyhotoví na základe konštrukčných údajov, nákresov, modelov a iných špecifik kupujúceho tovar, kupujúci je povinný zamedziť v prípade porušenia akýchkoľvek ochranných práv uplatneniu žalôb alebo škôd voči predávajúcemu. Za tieto zodpovedá v plnom rozsahu kupujúci.

11.2 Podklady pre zhotovenie ako napr. plány, skice a iné technické podklady zostávajú práve tak ako aj vzorky, katalógy, prospekty, vyobrazenia a pod. duševným vlastníctvom predávajúceho a podliehajú príslušným zákonným ustanoveniam, čo sa týka rozmnožovania, napodobovania, súťaže atď. Bod 11.2 platí aj pre vykonávacie podklady.

XII. Príslušnosť súdu, rozhodné právo

12.1 Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, rozhodne s konečnou platnosťou príslušný súd Slovenskej republiky v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

12.2 Zmluva a záväzkový vzťah z nej vyplývajúci sa spravuje slovenským právnym poriadkom, najmä Obchodným zákonníkom a Autorským zákonom.

XIII. Reexport

13.1 Ak kupujúci tovar dodaný spoločnosťou Siemens (hardvér a/alebo softvér a/alebo technológia, ako aj príslušná dokumentácia bez ohľadu na postup a spôsob obstarania) alebo diela a služby poskytnuté spoločnosťou Siemens (vrátane všetkých druhov technickej podpory) ďalej dodáva tretej osobe, je povinný dodržiavať všetky platné predpisy národného a medzinárodného práva kontroly (re-

) exportu. Pri každom ďalšom dodaní takýchto tovarov alebo diel a služieb tretej osobe musí kupujúci dbať na predpisy kontroly (re-) exportu Nemeckej spolkovej republiky, Európskej únie a Spojených štátov amerických.

13.2 Kupujúci pred ďalším dodaním tovarov, diel alebo služieb spoločnosti Siemens tretej osobe preverí a pomocou vhodných opatrení zabezpečí, aby:

- pri takomto ďalšom dodaní tovarov alebo diel a služieb na tretiu osobu, počas uzatvárania a sprostredkovania zmlúv týkajúcich sa týchto tovarov, diel a služieb, alebo pri poskytovaní iných hospodárskych prostriedkov/zdrojov v súvislosti s takýmito tovarmi, dielami a službami, neporušil embargo Európskej únie, Spojených štátov amerických a/alebo Organizácie Spojených národov, a to s prihliadnutím na prípadné obmedzenia domáceho obchodu;
- tieto tovary, diela a služby neboli určené na použitie v spojení so zbrojením, jadrovou technológiou alebo zbraňami, ktoré je zakázané alebo vyžaduje povolenie, ibaže by takéto povolenie bolo predložené;
- sa dodržiavali predpisy všetkých príslušných sankčných zoznamov Európskej únie a Spojených štátov amerických týkajúce sa obchodného styku so spoločnosťami, osobami a organizáciami uvedenými v týchto zoznamoch.

13.3 Ak je to potrebné pre výkon revízie exportnej kontroly zo strany úradov alebo spoločnosti Siemens, poskytne kupujúci spoločnosti Siemens na základe jej výzvy bezodkladne všetky informácie o koncovom zákazníkovi, mieste konečného dodania a o účele použitia dodaného tovaru alebo diel a služieb poskytnutých zo strany spoločnosti Siemens, a taktiež platné obmedzenia vyplývajúce z exportnej kontroly.

13.4 Kupujúci vysporiada v celom rozsahu všetky nároky, ktoré si budú úrady alebo iné tretie osoby uplatňovať voči Siemens z dôvodu nerešpektovania právnych povinností vyplývajúcich z exportnej kontroly zo strany odberateľa a zaväzuje sa nahradiť Siemens všetky v tejto súvislosti vzniknuté škody a náklady.

XIV. Tell us

Dodržiavanie legislatívnych noriem a interných predpisov je integrálnou súčasťou všetkých obchodných procesov spoločnosti Siemens. Ich prípadné porušenia môžete oznámiť na náš HelpDesk „Tell us“ na www.siemens.com/tell-us.

Bratislava 1.október 2011