

Zmluva o údržbe a prevádzkovej podpore

č. UVN-22-132/2013-108 (evidencia Objednávateľa)

č. 150/2013UVR (evidencia Poskytovateľa)

uzatvorená v súlade s ustanoveniami zákona č 513/91 Z.z. vrátane neskorších zmien a dodatkov (Obchodného zákonníka) medzi zmluvnými stranami

Názov: **Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok
Fakultná nemocnica**
Sídlo: Ul. generála Miloša Vesela č. 21, 034 26 Ružomberok
IČO: 319 364 15
IČ DPH: SK2020590187
Štatutárny zástupca: MUDr. Jozef Ježík, riaditeľ
Bankové spojenie: Štátna pokladnica Bratislava
Číslo účtu: 7000177393/8180
Obchodný register:
Telefón: 044/4382607
Fax: 044/4382904
E-mail:

d'alej len Objednávateľ

a

Názov: **CompuGroup Medical Slovensko s.r.o.**
Sídlo: Galvaniho 7/D, 821 04 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 35774738
DIČ: SK 2020232775
Štatutárny zástupca: Bc. Vladimír Příklad, konateľ
Ing. Pavol Chudý, konateľ
Obchodný register: Registrácia firmy pri Okresnom súde Bratislava I., vložka číslo:
19825/B
Bankové spojenie: Tatra banka č. ú.: 2624820233/1100

d'alej len Poskytovateľ

Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu na dodávku poskytovania služieb, ktorá je výsledkom postupu verejného obstarávania – priamym rokovacím konaním . v súlade s § 58 a 59 Zákona 25 / 2006 Z.z o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

1. PREAMBULA

1.1. Zmluva o údržbe a prevádzkovej podpore (ďalej len Zmluva) špecifikuje rozsah, podmienky a pravidlá, za ktorých Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi služby spojené s užívaním programového vybavenia (ďalej len Služby) u Objednávateľa. Služby a činnosti, ktoré nie sú v zmluve zahrnuté v paušálnom poplatku, budú poskytnuté po dohode na základe objednávky, a to v súlade s cenníkom služieb Poskytovateľa, ktorý tvorí prílohu tejto zmluvy.

Celkový cenový rámec plnenia (maximálna cena) podľa tejto zmluvy stanovený v súlade s aktuálne platnými právnymi predpismi činí 240.000 EUR bez DPH.

1.2. Podmienkami uzatvorenia Zmluvy sú:

- a) existencia platnej licenčnej dohody s Objednávateľom alebo Objednávateľom pre príslušné programové vybavenie, či už vo forme samostatnej licenčnej zmluvy, alebo licenčného dojednania v príslušnej Zmluve o dielo, alebo inej forme realizačnej zmluvy
- b) existencia technického vybavenia, na ktorom je inštalované a využívané predmetné programové vybavenie a zabezpečenie podmienok pre riadnu údržbu IT infraštruktúry zo strany Objednávateľa alebo Objednávateľa
- c) poskytnutie technických prostriedkov a oprávnenia pre zabezpečený vzdialený prístup pracovníkov Poskytovateľa k serverom s programovým vybavením, v rozsahu potrebnom pre vzdialenú údržbu podľa podmienok Poskytovateľa (viď samostatná príloha k zmluve - Vzdialený prístup).

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi služby údržby, prevádzkovej podpory a rozvoja (ďalej len Služby) aplikačného programového vybavenia (APV, alebo Systém) u Objednávateľa a tým vytvoriť podmienky jeho riadneho využívania. Rozsah Služieb je špecifikovaný v kapitole 3. Prehľad APV, ktorého údržba, prevádzková podpora a rozvoj tvorí predmet tejto zmluvy, je uvedený v Prílohe č.1 - Špecifikácia programového vybavenia.

2.2. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas prevziať a uhradiť predmetné plnenia podľa tejto zmluvy v súlade s platobnými podmienkami, špecifikovanými touto zmluvou.

3. ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

3.1. Poskytovateľ bude poskytovať nasledujúce služby rozvoja APV (Maintenance):

- a) odstraňovanie chýb
- b) realizácia úprav v súlade s legislatívnymi úpravami – viď čl. 3.13 Zmluvy
- c) všeobecný produktový rozvoj s cieľom zabezpečenia dlhodobej prevádzkovateľnosti a funkčnej stability, technologickej úrovne s ohľadom na odborné trendy v oblasti použitia APV
- d) optimalizácia pre zlepšenie výkonu a prevádzkyschopnosti APV.

3.2. Poskytovateľ bude poskytovať Objednávateľovi nasledujúce servisné služby (Support):

- a) *hot-line* - telefonická služba vyhradená k prvotnému hláseniu závad kategórie A
- b) *help-desk* – systém pre elektronický príjem a správu požiadaviek na poskytovanie Služieb a príjem hlásení a následnú dokumentáciu riešenia závad
- c) *konzultácie* - poskytovanie dodatočných informácií oprávneným používateľom programového vybavenia príslušnými kompetentnými pracovníkmi Poskytovateľa za účelom riešenia neštandardných situácií, prípadne riešenie problémov vzniknutých pri využívaní funkcií systému zo strany užívateľov
- d) *riešenie incidentov (závad)* s cieľom dosiahnuť ich odstránenie v lehotách dohodnutých touto Zmluvou
- e) riešenie Nových požiadaviek
- f) *aktualizácia programového vybavenia* - modifikácie programového vybavenia formou čiastočných opráv (patchov, fot-fixov) alebo nových verzií obsahujúce plánované inovácie funkčnosti, úpravy v súlade s legislatívnymi zmenami a prípadné úpravy požadované Objednávateľom
- g) školenie
- h) pravidelné profylaktické činnosti špecifikované v Prílohe č. 5 Zmluvy.

Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi R-Comp - Branislav Hnilica [technik@r-comp.sk] mesačný kredit 16 predplatených hodín servisných služieb, ktoré môžu byť čerpané pri realizácii služieb podľa článku 3.2 c), e) a g) pre systémy NIS CGM CLINICOM, subsystemy radu S4M alebo PACS NetRAAD a mesačný kredit 4 predplatených hodín servisných služieb, ktoré môžu byť čerpané pri realizácii služieb podľa článku 3.2 c), e) a g) pre systém On Duty. V prípade poskytnutia služieb priamo v mieste inštalácie (teda nie vzdialene), nezaniká pri čerpaní z kreditu voľných hodín právo Poskytovateľa účtovať Objednávateľovi cestovné náklady podľa platného cenníka. Ostatné služby podľa článku 3.2 sú kryté paušálnou platbou. Nevyčerpané hodiny z kreditu daného mesiaca nie je možné prevádzať do nasledujúcich období. Dohodnutý mesačný objem kreditných hodín je však možné vyčerpať aj objednávkou servisných prác, potrebných k realizácii konkrétnej servisnej požiadavky, u ktorej už bola stanovená prácnosť a u ktorej sa počíta s realizáciou v budúcnosti.

3.3. Incidenty (chyby) podľa článku 3.2 d) sa na účely ich klasifikácie delia takto:

- a) Závada kategórie A - kritická chyba (havária) - systém ako celok alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné. Je významne narušená integrita dát; neexistuje náhradné riešenie na úrovni systému, je nutné konať podľa havarijného plánu. Príklad: havária databázového servera alebo iného kľúčového komponentu systému, ktorá znemožňuje funkciu systému ako celku; výpadok kritickej časti aplikácie; stav kedy používaním systému dochádza k poškodeniu dát alebo je významne narušovaná ich integrita.
- b) Závada kategórie B - významná porucha - významné obmedzenie prevádzky; systém ako celok je v prevádzke; kritické funkcie systému sú pre užívateľov významne obmedzené, ale sú dostupné a použiteľné; závada blokujúca kritické funkcie, existuje však náhradné riešenie pre obmedzenie týchto závad, pričom miera obmedzenia nenúti užívateľa konať podľa havarijného plánu. Príklad: Významne zhoršené odozvy systému; nefunkčné zálohovanie.
- c) Závada kategórie C - ostatné závady - obmedzenie prevádzky; zlá funkčnosť alebo dočasné znepriístupnenie niektorých jednotlivých funkcií systému, pričom ostatné funkcie systému sú zachované a môžu byť používané; k požadovanému cieľu je

možné dôjsť použitím inej funkcie, dáta poskytované týmto náhradným spôsobom sú validné.

Klasifikáciu závady navrhuje Objednávateľ, a to pri hlásení závady na help-desk Poskytovateľa – viď článok 5.8 Zmluvy. Ak nie je klasifikácia závady v súlade s vyššie uvedenou špecifikáciou závad, je Poskytovateľ oprávnený po predchádzajúcom prerokovaní s Objednávateľom chybu preklasifikovať.

- 3.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby podľa článku 3.2 c) a d) Zmluvy v závislosti na typu systému a charaktere incidentu / požiadavky podľa článku 3.3 zmluvy v lehotách podľa nasledujúcich tabuliek A) a B):

Tab. A) - Kritické systémy - NIS CLINICOM, systémy radu S4M, RecipIS, Pharmacy:

Kategória incidentu / servisnej požiadavky	Servisná garancia služby	
	Dostupnosť služby	Vyriešenie incidentu / požiadavky
Závada kategórie A	24 hodín denne, 7 dní v týždni	Do 24 hodín od nahlásenia vyriešenie alebo po dohode zmluvných strán zníženie závažnosti závady na kategóriu B alebo C
Závada kategórie B	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Do 48 hodín od nahlásenia vyriešenie alebo po dohode zmluvných strán zníženie závažnosti závady na kategóriu C
Závada kategórie C	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Do tridsiatich pracovných dní od nahlásenia, alebo v termíne podľa dohody v závislosti od charakteru závady
Nová požiadavka	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Vyjadrenie do 10 dní od nahlásenia; vyriešenie v termíne podľa dohody a v závislosti od charakteru požiadavky
Konzultácia	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Vyjadrenie do pätnástich pracovných dní od nahlásenia; vyriešenie v termíne podľa dohody a v závislosti od charakteru konzultácie

Tab B) - Nekritické systémy – MIS DSS, On Duty

Kategória incidentu / servisnej požiadavky	Servisná garancia služby	
	Dostupnosť služby	Čas odozvy
Závada kategórie A	24 hodín denne, 7 dní v týždni	Do 24 hodín od nahlásenia
Závada kategórie B	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Do jedného kalendárneho týždňa od nahlásenia
Závada kategórie C	8 – 16 h, v pracovných dňoch	do dvoch kalendárnych týždňov od nahlásenia

Nová požiadavka	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Vyjadrenie do 10 dní od nahlásenia; vyriešenie v termíne podľa dohody a v závislosti od charakteru požiadavky
Konzultácia	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Vyjadrenie do pätnástich pracovných dní od nahlásenia; vyriešenie v termíne podľa dohody a v závislosti od charakteru konzultácie

Garantované doby vyriešenia incidentu / požiadavky pre kritické systémy dle čl. 3.4, Tab. A) platí v prípade, že to technická povaha incidentu / požiadavky umožňuje - odstraňovanie závady kategórie A prebieha kontinuálne, bez ohľadu na pracovný čas Poskytovateľa a Objednávateľa, lehota na odstránenie závad kategórie B sa prerušuje v dňoch pracovného voľna. Chyby typu C sú riešené len počas pracovného času. Za pracovný čas sa považuje obdobie pondelok až piatok, v čase od 08:00 hod do 16:00 hod, s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky.

Ak po vzájomnej dohode budú poskytnuté služby mimo pracovného času, rozdiel medzi zvýšenou a paušálnou sadzbou bude prepočítaný nasledujúcim spôsobom:

- a) v prípade platenej služby sa cena za hodinu poskytovania služby zvyšuje v súlade s cenníkom služieb Poskytovateľa, ktorý tvorí Prílohu č.3 Zmluvy, o 50%
 - b) v prípade služby poskytovanej v rámci predplatených hodín sa za každú hodinu poskytovania služby mimo pracovného času odpočíta z paušálne predplatených hodín 1,5-násobok a v prípade poskytovania služby v dňoch pracovného pokoja 2-násobok lehoty potrebnej na poskytnutie služby.
- 3.5. V prípade, že poskytnutie servisných prác podľa predchádzajúceho odseku bude znemožnené nefunkčnosťou prvku / prvkov technickej infraštruktúry alebo systémového softvéru, na ktoré sa nevzťahujú služby podľa tejto zmluvy, lehoty na riešenie požiadaviek sa predlžujú o čas potrebný pre sprevádzkovanie týchto komponentov a obnovu Systému zo záloh (podmienkou je, že zálohované údaje budú bezchybné).
- 3.6. Úpravy APV - budú vykonávané na základe servisnej požiadavky kategórie Nová požiadavka zadanej Objednávateľom do systému Help-Desk a obojstranne odsúhlaseného v rámci služby Help-Desk. Poskytovateľ má právo požiadať o upresnenie Novej požiadavky a Objednávateľ je povinný špecifikáciu doplniť. Ku každej Novej požiadavke Poskytovateľ v termíne podľa článku 3.4 poskytne stanovisko, ktoré zapíše do systému Help-Desk a v ktorom uvedie:
- a) či požadovanú úpravu / zmenu APV považuje za realizovateľnú
 - b) rámcový popis navrhovaného riešenia
 - c) odhad nákladov na riešenie
 - d) prípadné predpokladané dopady na procesnú aj technickú oblasť u Objednávateľa
 - e) prípadné predpokladané dopady na SW a systémy tretích strán, s ktorými APV komunikuje a potrebné úpravy na strane príslušných systémov
 - f) navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia
 - g) prípadné varianty úpravy / zmeny APV, ak aj variantné riešenie existuje a je relevantné
 - h) požadovanú súčinnosť Objednávateľa

- i) termín dodania/realizácie úpravy/zmeny APV, dostupnosť vo verzii distribúcie produktu
 - j) potrebné rozšírenie SW licencií a HW.
- 3.7. Pri spracovaní variantov úpravy Systému Poskytovateľ preferuje také riešenie, pri ktorom sú eliminované modifikácie štandardného riešenia a minimalizované užívateľské rozšírenie. Na vypracovanie stanoviska Poskytovateľa Objednávateľ poskytne súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie.
- 3.8. Úpravy Systému budú vykonávať až následne na základe odsúhlasenia a schválenia špecifikácie Novej požiadavky Objednávateľom.
- 3.9. Dohodnutá špecifikácia Novej požiadavky bude pre obidve strany konečná a záväzná.
- 3.10. Rozšírenie APV z pohľadu licenčného SW ako aj potrebného HW zabezpečenie bude riešené formou objednávky, ktorá bude fakturovaná po ich dodávke na základe preberacieho protokolu. Rozšírenie APV z pohľadu platby v rámci pravidelného ročného poplatku, resp. mesačného poplatku za servis bude premietnuté formou dodatku tejto zmluvy.
- 3.11. Odovzdanie úprav APV Objednávateľovi
- a) Úpravy APV realizované Poskytovateľom budú odovzdané písomnou akceptáciou ich výsledkov oprávnenými osobami za Objednávateľa a Poskytovateľa na základe odovzdania náležitostí uvedených v požiadavke na zmenu. Je možná aj akceptácia v systéme Help-Desk.
 - b) Akceptačné testy sa budú vykonávať podľa špecifikácie schválené oprávnenými osobami oboch zmluvných strán. Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú závady, ktoré budú znemožňovať užívanie úpravy APV alebo jeho časti, alebo budú obmedzovať jeho používanie, po odstránení týchto závad sa vykoná opakovaný akceptačný test.
- Pokiaľ sa pri akceptačnej skúške vyskytnú závady kategórie C, nie sú také chyby považované za chyby brániace akceptácii úpravy APV. Oprávnené osoby podpíšu zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu, ako aj protokol o prevzatí úpravy / zmeny APV do prevádzky a prípadne dojednávajú primeranú lehotu na odstránenie závad.
- 3.12. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ušlý zisk alebo akékoľvek iné ujmy, ktoré Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných vstupných dát, ako aj za následné škody, ktoré vzniknú spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli v prípade, že pokračoval v ďalšom používaní diela pri jeho zjavných nedostatkoch, o ktorých dopredu vedel alebo na ne bol písomne upozornený Poskytovateľom.
- 3.13. Realizácia úprav v súlade s legislatívnymi úpravami (zákony a vyhlášky)
- a) Poskytovateľ je zodpovedný vykonať nevyhnutné programové úpravy existujúcich modulov APV dodaných Objednávateľovi bez potreby zadávania servisnej požiadavky Objednávateľa tak, aby APV spĺňalo požiadavky dané platnými slovenskými zákonmi a legislatívnymi úpravami.
 - b) Za legislatívnu úpravu je považovaná úprava, ktorú je potrebné realizovať, aby dodané APV spĺňalo požiadavky na funkcionality APV a evidencie a poskytovania údajov v súlade s platnými zákonmi a príslušnými vykonávacími predpismi k týmto zákonom alebo v súlade s platnými vyhláškami zdravotných poisťovní.
 - c) Súčasťou zabezpečenia legislatívnej podpory sú aj nevyhnutné konfiguračné a implementačné práce, ktoré Objednávateľ nemôže vykonávať vlastnými silami.

- d) Ostatné práce spojené s implementáciou upraveného APV, ktoré svojou funkčnosťou spĺňa požiadavky platnej legislatívy (napríklad inštalácia patchov, konzultácie a školenia poskytnuté k funkčnosti úpravy), sú platené služby v zmysle cenníka Poskytovateľa platného v čase poskytovaných služieb, ak sa nedohodnú zmluvné strany v konkrétnom prípade inak.

4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Cena za zmluvný rozsah služieb podľa tejto zmluvy činí 9.272,20 € bez DPH mesačne. Túto cenu je poskytovateľ oprávnený fakturovať po protokolárnom odovzdaní subsystémov DSS a On Duty do plnej prevádzky. Do tej doby je Poskytovateľ oprávnený fakturovať čiastku 7.070,20 € bez DPH mesačne.
- Pokiaľ bude pri odovzdaní systémov DSS a/alebo On Duty zistené, že reálne využitie jednotlivých modulov a funkcionalít systémov DSS a/alebo On Duty je významne nižšie, než aký bol pôvodný predpoklad, môže byť cena za podporu DSS a/alebo On Duty po vzájomnej dohode upravená dodatkom tejto zmluvy.
- 4.2. Poskytovateľ vystaví za každý mesiac účinnosti tejto zmluvy faktúru (daňový doklad) na zmluvnú sumu mesačného poplatku podľa odseku 4.1. K tejto sume bude vždy pripočítaná DPH podľa platných predpisov. Lehota splatnosti daňového dokladu (faktúry) je 14 dní od dátumu jej vystavenia Poskytovateľom.
- 4.3. Mimo zmluvnú čiastku má Poskytovateľ právo fakturovať služby nad rámec zmluvy, ktoré boli Objednávateľom odsúhlasené a Poskytovateľom realizované, a to v cenách podľa Prílohy č.3 Zmluvy - Cenník služieb, ak nebolo dohodnuté inak. Najmenšia časová jednotka pre fakturáciu Servisnej práce je každá začatá hodina. V prípade, že je poskytovanie Servisnej práce rozdelené do dvoch alebo viac mesiacov, je Poskytovateľ oprávnený po predchádzajúcej dohode zmluvných strán fakturovať Objednávateľovi aj časť Servisnej práce poskytnutej v danom mesiaci. Lehota splatnosti daňového dokladu (faktúry) za služby poskytnuté nad rámec zmluvy je 30 dní od dátumu jej vystavenia Poskytovateľom.
- 4.4. Podkladom pre fakturáciu služieb poskytnutých nad rámec zmluvy zo strany Poskytovateľa budú Objednávateľom odsúhlasené jednotlivé odovzdávacie protokoly, alebo v prípade sumárnej fakturácie zoznam prác realizovaných v konkrétnom mesiaci. Takýto zoznam je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi na schválenie e-mailom, a to do 2. pracovného dňa mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, za ktorý je vykonávaná fakturácia. Objednávateľ má 3 pracovné dni na prípadné námietky uvedeného zoznamu prác. Za odovzdávací protokol, oprávňujúci k fakturácii (alebo čerpanie voľných hodín z mesačného kreditu) za služby poskytnuté nad rámec plnenia Zmluvy, sa rovnako považuje zápis z help-desk systému Poskytovateľa, z ktorého vyplýva, že poskytnuté služby boli v rámci príslušnej požiadavky, zo strany Objednávateľa, riadne akceptované. V takom prípade bude faktúra obsahovať evidenčné číslo akceptovanej požiadavky.
- 4.5. Ak v lehote stanovenej v článku 4.4. pre prípadné námietky zoznamu prác Objednávateľ nereaguje, bude na povinnosť odsúhlasenia telefonicky upozornený Poskytovateľom. Ak aj napriek upozorneniu do 5. pracovného dňa mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, za ktorý je vykonávaná fakturácia neodsúhlasí zoznam, alebo nevznesie pripomienky, považujú zmluvné strany zoznam prác za schválený a Objednávateľovi bude vystavená faktúra.
- 4.6. Faktúry vystavené Poskytovateľom musia obsahovať všetky zákonné náležitosti. Lehota na zaplatenie neplynie v prípade, že faktúra neobsahuje všetky zákonné náležitosti a Objednávateľ takúto faktúru vráti do 5 pracovných dní Poskytovateľovi

- 4.7. Platobná povinnosť Objednávateľa sa považuje za splnenú v deň, keď bude z jeho bankového účtu poukázaná príslušná platba za predpokladu, že bude platba pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr do troch pracovných dní odo dňa poukázania platby Objednávateľom.
- 4.8. V prípade prerušenia alebo definitívneho zastavenia prác pri realizácii požiadavky z dôvodu na strane Objednávateľa, zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi už vykonané práce vo výške všetkých preukázateľných nákladov spojených s plnením predmetnej Servisnej požiadavky.
- 4.9. Poskytovateľ je oprávnený každoročne s účinnosťou od 1. januára upraviť zmluvnú cenu služieb podľa tejto zmluvy o skutočnú mieru inflácie oficiálne vyhlásenú SŠÚ za uplynulé ročné obdobie. Zmeny cien za maintenance programového vybavenia nakupovaného Poskytovateľom od subdodávateľov podliehajú schváleniu oboch zmluvných strán a musia byť predmetom dodatku k tejto zmluve.

5. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA A POSKYTOVATEĽA

- 5.1. Zmluvné strany sú si vedomé významu a dôležitosti bezporuchového nepretržitého chodu a funkčnosti Systému. Z tohto dôvodu obidve zmluvné strany sa zaväzujú vytvárať optimálne podmienky pre činnosť odborných pracovníkov zabezpečujúcich plnenie tejto zmluvy.
- 5.2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť trvalý prístup pracovníkov Poskytovateľa k serverom a LAN prostredníctvom vzdialeného pripojenia pre realizáciu monitorovania Systému a odstraňovanie závad.
- 5.3. Objednávateľ zabezpečí prístup pracovníkov Poskytovateľa do všetkých priestorov, v ktorých je prevádzkovaný Systém, v pracovnom čase od 8:00 do 17:00 hod v pracovných dňoch a zabezpečí trvalú prítomnosť a súčinnosť najmenej jedného odborného pracovníka Objednávateľa a ďalej v prípade potreby zabezpečí nevyhnutné ochranné pomôcky, ak to vyžaduje režim pracoviska, na ktorom sa práce vykonávajú.
- 5.4. V prípade riešenia závady Systému zabezpečí Objednávateľ a Poskytovateľ prítomnosť pracovníkov aj mimo pracovného času a to po vzájomnej dohode.
- 5.5. Všetky zmeny konfigurácie Systému zo strany Objednávateľa budú vykonávané výhradne so súhlasom Poskytovateľa a budú riadne zdokumentované. Príslušná dokumentácia musí byť na vyžiadanie dostupná pracovníkom Poskytovateľa. Za riadne zdokumentovanie je považované i zdokumentovanie prostredníctvom systému help-desk – vid' čl. 5.9. Akákoľvek zmena konfigurácie Systému alebo modifikácie programového kódu, ktorý je súčasťou Systému, zo strany Objednávateľa alebo tretej strany bez súhlasu Poskytovateľa je považovaná za hrubé porušenie zmluvy Objednávateľom.
- 5.6. V prípade, že lokalizáciu poruchy a jej odstraňovanie bude vykonávať pracovník subdodávateľa Poskytovateľa, zabezpečí Poskytovateľ trvalú prítomnosť pracovníka Poskytovateľa. Poskytovateľ preberá všetku zodpovednosť za prípadné škody, riziká alebo problémy súvisiace s poskytovanou Službou vykonávanú pracovníkmi subdodávateľov.
- 5.7. Poskytovateľ vyhradzuje pre spojenie s Centrom podpory nasledujúce komunikačné prostriedky:
 - a) hot-line:
 - i) v pracovnom čase Poskytovateľa (8 – 16h): +420 800 172 842

- ii) mimo pracovného času: +421 731 534 323
 - b) help-desk:
 - iii) <https://support.cgm.cz>
- 5.8. Všetky požiadavky na činnosti špecifikované v tejto zmluve musia byť písomne oznámené a registrované na help-desku Poskytovateľa. Úplný popis požiadavky na činnosť musí obsahovať:
- a) dátum a identifikáciu Objednávateľa,
 - b) meno osoby vznášajúcej požiadavku,
 - c) špecifikáciu požiadavky,
 - d) návrh kategorizácie požiadavky, ak ide o závalu (závala kategórie A alebo B alebo C),
 - e) v prípade závaly kategórie A alebo B opis postupu a okolností, za ktorých k udalosti došlo a ktoré Objednávateľ mohol zistiť a rozsah pracovísk, ktorých sa závala týka
- 5.9. Všetky požiadavky zmluvných strán a všetky činnosti vykonávané Poskytovateľom musia byť písomne zdokumentované. Za riadne písomné zdokumentovanie sú považované zápisy v help-desk informačnom systéme Poskytovateľa, obojstranne podpísané odovzdávacie protokoly a obojstranne odsúhlasené zápisy z rokovaní medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

6. GARANCIA A SERVISNÉ PODMIENKY

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a v súlade s užívateľskými návodmi využívať Systém a svojím aktívnym prístupom minimalizovať riziká škôd a porúch funkčnosti Systému.
- 6.2. Poskytovateľ nezodpovedá za závady spôsobené poruchou HW v správe Objednávateľa, alebo v správe tretej strany, odcudzením HW, zásahom tretej strany, neodborným zásahom pracovníkov Objednávateľa, apod. Následné odstránenie škôd a obnovenie funkcie v týchto prípadoch vždy spadá do činností nezahrnutých do paušálnych platieb.
- 6.3. Poskytovateľ nie je v omeškaní v plnení predmetu zmluvy v prípade, že informácie o závalde kategórie A alebo B nebola riadne odovzdaná pracovníkom Poskytovateľa na Hot-line alebo help-desk, podané informácie o stave systému boli skreslené alebo neboli úplné v zmysle odst. 5.8 tejto zmluvy, prípadne nebolo pracovníkom Poskytovateľa umožnené včasné začatie činnosti obmedzením, či už obmedzením prístupu k Systému, alebo nepripravenosťou technických prostriedkov, ktoré sú v správe Objednávateľa, alebo tretej strany.
- 6.4. V prípade, že Poskytovateľ pred začatím poskytovanej Služby upozorní Objednávateľa na zvýšené riziko straty dát v dôsledku plánovanej činnosti, je Objednávateľ povinný pred vlastným zásahom vykonať úplnú archiváciu databázy a archivnu kópiu riadne uložiť.
- 6.5. Poskytovateľ za žiadnych okolností nezodpovedá za priame, nepriame ani následné škody súvisiace so stratou dát v prípade, že k strate došlo nesprávnou manipuláciou so Systémom pracovníkmi Objednávateľa alebo pracovníkmi tretej strany (s výnimkou subdodávateľov Poskytovateľa), prípadne nepredvídateľnú poruchou HW.

7. SANKCIE

- 7.1. V prípade oneskorenia platby zo strany Objednávateľa má Poskytovateľ právo účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 7.2. V prípade, že Poskytovateľ nezaistí služby špecifikované touto Zmluvou (vykonanie pravidelných profylaktických činností a pod.) alebo nedodrží niektorú z lehôt na odstránenie závady uvedených v článku 3.4, Tab. A), má Objednávateľ právo účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z mesačnej paušálnej platby za príslušnú časť predmetu plnenia podľa Prílohy č.1 Zmluvy za každý deň omeškania. Súčet všetkých prípadných pokút v jednom mesiaci nesmie prekročiť 50% mesačnej paušálnej platby podľa tejto Zmluvy. Týmto ustanovením nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu prípadne vzniknutej škody, ktorá presahuje zmluvnú pokutu.
- 7.3. V prípade, že Objednávateľ má voči Poskytovateľovi záväzky po splatnosti s dobou dlhšou ako 45 dní, Poskytovateľ si vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy. Neposkytnutie služby Poskytovateľom sa v tomto prípade nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany Poskytovateľa.

8. OPRÁVNENÉ OSOBY

- 8.1. Osoby oprávnené konať a podpisovať za Objednávateľa:
- a) vo všetkých veciach: MUDr. Jozef Ježík
 - b) v projektových, obchodných a technických veciach: Ing. Zdenko Mikunda
- 8.2. Osoby oprávnené konať a podpisovať za Poskytovateľa:
- a) vo všetkých veciach: Bc. Vladimír Prikryl, Ing. Pavol Chudý, konatelia
 - b) vo finančných veciach: Bc. Vladimír Prikryl, Ing. Pavol Chudý, konatelia
 - c) v obchodných a technických veciach: Ing. Petr Šuráň, Mgr. Oldřich Filip, vedúci projektu
- 8.3. Využívať komunikačné prostriedky podľa čl. 5.7 tejto zmluvy v rámci poskytovania Služieb podľa tejto zmluvy majú pracovníci Objednávateľa uvedení v prílohe č 4 - Oprávnení pracovníci Objednávateľa.

9. PLATNOSŤ ZMLUVY A ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

- 9.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 9.2. Platnosť zmluvy je možné dohodou zmluvných strán ukončiť k poslednému dni mesiaca, ktorý predchádza mesiaci, v ktorom by došlo k úplnému vyčerpaniu cenového rámca podľa ustanovenia 1.1 tejto zmluvy. Toto ustanovenie však platí len v prípade, že bude trvať platnosť legislatívnej úpravy, ktorá stanovuje cenový rámec plnenia podľa článku 1.1 tejto zmluvy.
- 9.3. Zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti s výpovednou lehotou 3 mesiace pre obe zmluvné strany. Výpoveď zmluvy je možné urobiť len písomnou formou.

- 9.4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že zo strany Objednávateľa došlo cez písomné upozornenie k opakovanému hrubému porušeniu zmluvy alebo v prípade, že Objednávateľ je v omeškaní s úhradou paušálnej alebo aj mimoriadne platby o viac ako 3 mesiace.
- 9.5. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy iba v prípade, že cez písomné upozornenie a následnú 3 mesačnú nápravnú lehotu nie sú záväzky Poskytovateľa vyplývajúce z tejto zmluvy plnené.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Všetky inovácie a úpravy Systému vykonané pre Objednávateľa Poskytovateľom (vrátane subdodávateľov) v rámci Služieb podľa tejto zmluvy nemajú existujúce autorské práva k Systému vrátane práva šírenia týchto modifikovaných programov.
- 10.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas plnenia zmluvy a nasledujúcich desať rokov budú držať v prísnej tajnosti informácie o skutočnostiach, ku ktorým budú mať prístup pri plnení tejto zmluvy, neodovzdajú tieto informácie tretej strane a zabezpečí všetkými dostupnými prostriedkami ochranu pred ich únikom či odcudzením. Za porušenie tejto povinnosti sa stanovuje zmluvná pokuta 200.000 EUR bez DPH uplatňovaná voči zmluvnej strane, ktorá porušila túto povinnosť. Povinnosťou mlčanlivosti podľa tejto Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Objednávateľa zverejňovať informácie v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 10.3. Obe strany súhlasia a sú uzrozumené s tým, že ak bude ktorákoľvek časť, termín alebo dojednanie tejto zmluvy súdom uznané nelegálne alebo v rozpore s akýmkoľvek zákonom, nebude platnosť zvyšných častí alebo dojednania ovplyvnená a práva a povinnosti strán budú posudzované a presadzované tak, akoby zmluva čiastkovú neplatnú časť, termín alebo dojednania neobsahovala.
- 10.4. Prípadné zmeny tejto zmluvy môžu byť vykonané iba formou písomného číslovaného dodatku k tejto zmluve a nadobúdajú platnosť podpisom štatutárnych zástupcov oboch zmluvných strán.
- 10.5. Všetky nezhody, vyplývajúce z tejto zmluvy alebo vzniknuté v súvislosti s ňou, budú zmluvné strany riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou. Ak k dohode nedôjde, predložia zmluvné strany tieto nezhody na výlučné a konečné rozhodnutie príslušnému súdu, podľa sídla Poskytovateľa.
- 10.6. Táto zmluva je vyhotovená v 4 výtlačkoch z toho 1 pre poskytovateľa a 3 pre objednávateľa
- 10.7. Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č.546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.
- 10.8. Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria tieto prílohy:
- a) Príloha č. 1 - Špecifikácia programového vybavenia
 - b) Príloha č. 2 - Vzdialený prístup
 - c) Príloha č. 3 - Cenník služieb
 - d) Príloha č. 4 - Oprávnení pracovníci Objednávateľa
 - e) Príloha č. 5 – Zoznam profylaktických činností

10.9. Obe zmluvné strany vyhlasujú, že túto zmluvu uzavreli na základe vzájomnej dohody, podľa svojej pravej a slobodnej vôle. Toto potvrdzujú svojim vlastnoručným podpisom.

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

V Ružomberku dňa 05.09.2013

V Bratislave dňa 27.08.2013

MUDr. Jozef Ježík
riaditeľ

Bc. Vladimír Píkrýl
konateľ