

# ZMLUVA O DIELO

**č. ST201336**

**STAPRO SLOVENSKO s. r. o.**

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice  
 konajúci Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti  
 IČO 31710549  
 DIČ 2020483982  
 IČ DPH SK2020483982  
 bankové spojenie VÚB, a.s., Košice, č. ú. 1218 149 953/0200  
 Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I., oddiel: Sro, vložka č.: 6435/V.  
 (ďalej iba **Zhotoviteľ**)  
 na strane jednej

a

**Národný ústav reumatických chorôb**

so sídlom nábrežie I. Krasku 4, 921 12 Piešťany  
 konajúci Prof. MUDr. Jozef Rovenský, DrSc., FRCP, riaditeľ  
 IČO 00165271  
 DIČ 2020530732  
 IČ DPH nie je platcom DPH  
 bankové spojenie Štátna pokladnica, č.ú.: 7000285239 / 8180  
 (ďalej iba **Objednávateľ**)  
 na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou, v súlade s ustanoveniami §536 a nasledujúcimi Obchodného zákonníka (zákona číslo 513/1991 Z.z., v platnom znení), **zmluvu o dielo**.

## Článok I – Prehlásenie zmluvných strán

1. Zmluvné strany prehlasujú, že skutočnosti uvedené v záhlaví tejto zmluvy zodpovedajú aktuálnemu stavu zápisu do obchodného registra (pokiaľ sú do uvedeného registra zapísané) a tiež aktuálnemu stavu každej zmluvnej strany. Zmluvné strany prehlasujú, že osoby konajúce za zmluvné strany sú osoby skutočne oprávnené na jednanie bez akéhokoľvek obmedzenia, daného napr. aj vnútorným predpisom jednajúcej strany.
2. Zhotoviteľ vyhlasuje, že nie je zadĺžený a nie je mu známe, že by voči nemu bolo započaté konanie o vyhlásení konkurzu. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho, daňového alebo iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom súdnej exekúcie, a že také konanie nebolo voči nemu započaté.
3. Objednávateľ vyhlasuje, že má dostatočné finančné prostriedky alebo prísľub či finančný plán dostatočných finančných prostriedkov na úhradu ceny za dielo a licenčné práva dojednané touto zmluvou.

## Článok II – Účel zmluvy

Účelom tejto zmluvy je právna úprava vzťahu zmluvných strán pri zavádzaní aplikačného programového vybavenia u Objednávateľa, dojednanie vzájomných práv a povinností zmluvných strán pri vyhotovení a následnom užívaní diela vyhotoveného na konkrétne podmienky Objednávateľa.

## Článok III - Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je:

- záväzok Zhotoviteľa dodať aplikačné programové vybavenie (ASW) podľa článku IV. a podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy,
- záväzok Zhotoviteľa dodať služby riadenia a plánovania postupu realizácie ASW, inštalovať a implementovať u Objednávateľa do pripraveného ICT (informačné a komunikačné technológie) aplikačné programové vybavenie, zaškoliť obsluhu aplikačného programového vybavenia a uviesť celý systém do prevádzky riadne a včas a za podmienok stanovených touto zmluvou o dielo,
- záväzok Zhotoviteľa poskytnúť Objednávateľovi licenčné práva na užívanie aplikačného programového vybavenia v rozsahu dojednanom touto zmluvou,
- záväzok Objednávateľa dodané dielo prevziať, dielo užívať podľa tejto zmluvy dojednaným spôsobom a Zhotoviteľovi zaplatiť v tejto zmluve dohodnutú cenu za dodané dielo a za poskytnutie užívateľských práv k programovému vybaveniu.

## Článok IV - Predmet diela

1. Aplikačným programovým vybavením sa v tejto zmluve rozumie softvérový produkt informačný systém vytvorený a distribuovaný Zhotoviteľom pod obchodným označením MIS BI.
2. Zoznam a rozsah modulov aplikačného programového vybavenia, ku ktorému sú touto zmluvou poskytnuté práva na užívanie, je uvedený v prílohe č. 1 Zoznam poskytnutého ASW.
3. Funkcie a vlastnosti aplikačného programového vybavenia sú Objednávateľovi známe a pred podpisom tejto zmluvy boli prezentované.
4. Služby riadenia a plánovania postupu realizácie IS, služby inštalácie a sprevádzkovania dodanej ICT, inštalácia ASW do dodaného a pripraveného ICT, služby implementácie a sprevádzkovania ASW, nastavenie parametrov inštalovaného programového vybavenia, zaškolenie obsluhy a podpora užívateľov počas skúšobnej prevádzky.
5. Upresnenie predmetu plnenia bude vykonané spracovaním **Realizačného plánu projektu**, ktorý spracuje Zhotoviteľ. Realizačný plán bude reagovať na konkrétne požiadavky a podmienky dodávky programového vybavenia, jeho konkrétne nasadenie na jednotlivých pracoviskách Objednávateľa, umiestnenie a počty počítačových staníc, operačné systémy a aplikačný SW, rozsah a organizačné zabezpečenie zaškolenia pracovníkov Objednávateľa, podmienky uvedenia celého systému do prevádzky, ako aj rozsah poskytovania následnej podpory prevádzky programového vybavenia.
6. Zmluvnými stranami odsúhlasené a potvrdené Realizačné plány jednotlivých etáp sú zmluvnými stranami považované za dodatky tejto zmluvy o dielo, ktoré upresnia predovšetkým predmet plnenia, prípadne cenu za dielo a termíny plnenia (harmonogram).
7. Objednávateľ podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že bol oboznámený s programovým vybavením podľa tejto zmluvy, s jeho vlastnosťami a so zodpovedajúcim technickým riešením. Schválením Plánov potvrdzuje, že sa oboznámil s konkrétnym riešením programového vybavenia a s jeho funkčnosťou. Za vadu diela sa preto

nepovažuje nesplnenie účelu, ktorý Objednávateľ po schválení Plánov požaduje navyše. Na dodatočné úpravy programového vybavenia (úpravy nad rámec špecifikácie v Plánoch) sa bude pozeráť ako na rozšírenie predmetu plnenia.

8. Zhotoviteľ vyhlasuje, že programové vybavenie podľa tejto zmluvy je autorským dielom v zmysle zákona číslo 618/2003 Z.z., tzv. autorský zákon, v platnom znení, a že k tomuto programovému vybaveniu má právo šírenia v súlade citovaným zákonom, pretože je vykonávateľom majetkových autorských práv k programovému vybaveniu, ako aj oprávneným užívateľom vývojového a databázového prostredia pre programové vybavenie. Pokiaľ Zhotoviteľ nie je nositeľom majetkových práv k niektorému programovému vybaveniu, ktoré je súčasťou plnenia podľa tejto zmluvy, potom vyhlasuje, že má zabezpečené práva na šírenie programového vybavenia v súlade s platnou právnou úpravou.

## Článok V - Práva a povinnosti Zhotoviteľa

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje vypracovať **Realizačný plán projektu a implementácie** a ten prerokovať s Objednávateľom.
2. Pri vykonávaní diela postupuje Zhotoviteľ samostatne, avšak priebežne konzultuje s pracovníkmi Objednávateľa postup realizácie diela.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje v priestoroch Objednávateľa dodržiavať všetky všeobecne záväzné predpisy, predovšetkým predpisy o bezpečnosti práce a požiarnej ochrane a ďalej predpisy a nariadenia Objednávateľa, s ktorými bude oboznámený. Zhotoviteľ nesie zodpovednosť za pracovníkov ním poverených k vykonávaniu diela.
4. Zhotoviteľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa súčinnosť podľa prílohy č. 6 tejto zmluvy. Pre priamy vzdialený prístup má právo požadovať pravidlá uvedené v prílohe č. 7 tejto zmluvy.
5. V prípade zániku organizácie Zhotoviteľa a v prípade, že nebude stanovená nástupnícka organizácia, budú Objednávateľovi odovzdané zdrojové kódy a dokumentácia programového vybavenia.

## Článok VI - Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ nesie nebezpečie na odovzdaných veciach od dátumu ich odovzdania.
2. Objednávateľ sa zaväzuje veciam Zhotoviteľa vneseným do priestorov Objednávateľa za účelom zhotovenia diela poskytnúť rovnakú ochranu a zabezpečenie ako obdobným veciam v svojom vlastníctve alebo správe.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Zhotoviteľovi všetku súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie dohodnutého diela podľa tejto zmluvy. Nevyhnutná **súčinnosť Objednávateľa** je uvedená v prílohe č. 6 tejto zmluvy.

## Článok VII – Termíny plnenia

1. Termíny a postup pri plnení diela podľa tejto zmluvy (**harmonogram**) je dohodnutý v prílohe č. 4 tejto zmluvy.
2. Zhotoviteľ nie je v omeškaní pri neposkytovaní súčinnosti Objednávateľom v dohodnutých termínoch. Za súčinnosť je zmluvnými stranami považované aj platenie ceny dojednanej touto zmluvou v termínoch splatnosti.

## Článok VIII – Spôsob odovzdania diela

1. Vykonanie a odovzdanie diela bude potvrdené Objednávateľom na dodacích listoch Zhotoviteľa. O odovzdaní a prevzatí realizácie bude spísaný protokol o odovzdaní a prevzatí podpísaný oboma zmluvnými stranami.
2. O predaní diela bude spísaný Akceptačný protokol. Objednávateľ súhlasí s tým, že dielo môže byť akceptovaná s výhradami nebrániacim prevádzke diela. O riešení závad a nedorobkov bude spísaný zmluvnými stranami zápis s uvedením termínov ich riešenia.
3. Podľa tohto výslovného dojednania zmluvných strán je dielo Zhotoviteľom riadne odovzdané aj vtedy, pokiaľ Zhotoviteľ svoju vôľu dielo odovzdať prejaví spísaním odovzdávacieho protokolu a jeho odovzdaním Objednávateľovi a Objednávateľ odovzdávací protokol nepotvrdí v lehote do troch dní, ani k tomuto protokolu (odovzdaní) nevznesie žiadne námietky.

## Článok IX – Miesto plnenia

1. Miestom plnenia je pracovisko Objednávateľa NÚRCH Piešťany.
2. V závislosti od charakteru plnenia pri realizácii IS je Zhotoviteľ oprávnený vykonávať niektoré činnosti aj v svojom sídle alebo v niektorom zo svojich pracovísk priamym vzdialeným prístupom do informačného systému Objednávateľa.

## Článok X - Cena diela a licenčný poplatok

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Zhotoviteľovi cenu za plnenie podľa tejto zmluvy v celkovej výške 8 500,00 € bez DPH. K tejto dohodnutej cene bude pripočítaná DPH vo výške stanovenej právnym predpisom k dátumu poskytnutia zdaniteľného plnenia. K dátumu podpisu tejto zmluvy je zákonná DPH vo výške 20 %. Cena vrátane DPH za dielo podľa tejto zmluvy teda k dátumu podpisu tejto zmluvy je 10 200,00 €. V takejto dojednanej cene je zahrnutá odmena za dielo, služby a prevod licencie podľa tejto zmluvy.
2. Detailný rozpis ceny je uvedený v prílohe č. 3.
3. Zhotoviteľ je platcom DPH. Cena s DPH sa môže zmeniť v závislosti od úpravy predmetnej legislatívy.
4. Ak sa pri vypracovaní Plánu projektu zistia podstatné zmeny a doplnenia v predmete zmluvy, zmluvné strany sa dohodnú na zmene ceny za dielo v závislosti od zmien v predmete zmluvy dojednaných Realizačným plánom. Všetky odchýlky rozsahu plnenia (viacej- práce, menej- práce) od rozsahu definovaného v ponuke budú v Realizačnom pláne jednoznačne zdokumentované a zakalkulované.
5. Pokiaľ na základe požiadavky Objednávateľa dôjde k rozšíreniu poskytnutia užívateľských práv o ďalšie moduly alebo licencie programového vybavenia neuvedené v prílohe č. 1 k tejto zmluve, bude cena diela zvýšená o cenu zvýšeného plnenia podľa cenníka Zhotoviteľa platného v čase uzatvorenia dohody o zvýšení plnenia podľa tejto zmluvy. Takto zvýšená cena bude účtovaná osobitne daňovým dokladom Zhotoviteľa so splatnosťou 14 dní od vystavenia daňového dokladu.
6. Zhotoviteľ má nárok na náhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s nedodržaním podmienok zmluvy Objednávateľom alebo nekvalifikovaným prístupom pracovníkov Objednávateľa k zvereným činnostiam. Náhrada nákladov bude účtovaná priebežne po ich vzniku vo výške podľa cenníka Zhotoviteľa aktuálneho k dátumu poskytnutia plnenia.
7. Zmluvné strany dojednávajú povinnosť úpravy ceny diela v súvislosti so zmenami právnych predpisov, ktoré majú vplyv na výšku ceny, predovšetkým zmenou DPH.

8. Pre prípad omeškania Objednávateľa so zaplatením ceny diela (jej časti) o viacej ako 60 dní, sa zmluvné strany dojednávajú okrem práva na úhradu zákonného úroku z omeškania nárok Zhotoviteľa, na možnom obmedzení funkčnosti diela podľa tejto zmluvy až do doby úhrady splatného záväzku Objednávateľom.
9. Objednávateľ berie na vedomie, že až úplným zaplatením dohodnutej ceny za dielo a za poskytnutie užívateľských práv je oprávneným užívateľom programového vybavenia a vlastníkom predmetov diela v plnom rozsahu dojednanom touto zmluvou.
10. Pokiaľ medzi zmluvnými stranami vznikne spor o výšku ceny za plnenia poskytnuté podľa tejto zmluvy, alebo pokiaľ cena za plnenia poskytnuté Zhotoviteľom Objednávateľovi nebude výslovne dojednaná, je Objednávateľ povinný zaplatiť Zhotoviteľovi za plnenie (prevod užívateľských práv) cenu podľa cenníka Zhotoviteľa platnú v čase poskytnutia konkrétneho plnenia.

## Článok XI - Platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Zhotoviteľovi za plnenie predmetu tejto zmluvy po odovzdaní jednotlivých častí, alebo etapy diela a to vždy na základe dokladu Zhotoviteľa vystaveného najskôr v deň predania etapy diela so splatnosťou 30 dní od jej vystavenia.
2. Platby budú vykonané prevodným príkazom na účet zhotoviteľa. Platba sa považuje za uhradenú dňom, kedy bola príslušná čiastka pripísaná na účet Zhotoviteľa.

## Článok XII - Záruka a záručné podmienky

1. **Záruka a záručné podmienky** sú medzi zmluvnými stranami dojednané podľa prílohy č. 8 tejto zmluvy.
2. **Postup hlásenia závad** a formuláre hlásenia závad sú uvedené v prílohe č. 9 tejto zmluvy.
3. **Pravidlá a termíny odstraňovania závad diela zistených v záručnej dobe** sú dohodnuté podľa prílohy č. 10 tejto zmluvy.

## Článok XIII – Sankčné dojednania

1. V prípade, že Zhotoviteľ bude v omeškaní s termínmi plnenia podľa článku VII – Termíny plnenia, dojednávajú obidve zmluvné strany zmluvnú pokutu pre realizáciu diela: 0,03 % z ceny diela omeškanej etapy.

## Článok XIV – Duševné vlastníctvo, obchodné tajomstvo, ochrana osobných údajov

1. Všetky materiály v akejkol'vek forme a ďalej myšlienky, koncepty, know-how alebo techniky, vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy, ostávajú majetkom Zhotoviteľa. Zhotoviteľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému užívaniu materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky na užívanie dojednané touto zmluvou. Objednávateľ nie je oprávnený umožniť akékoľvek ďalšie využitie materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho súhlasu Zhotoviteľa.

3. Žiadna zo strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto zmluvy iným tretím osobám, s výnimkou svojich externých odborných poradcov a externých členov personálu Zhotoviteľa.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát Objednávateľa nesúcich informácie o osobných údajoch Objednávateľa alebo jeho klientov, zákazníkov a pod., s ktorými príde Zhotoviteľ, jeho zamestnanci, do styku pri plnení podľa tejto zmluvy, a to v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, to znamená zabezpečiť, aby zamestnanci Zhotoviteľa zachovávali mlčanlivosť o týchto údajoch, ako aj o všetkých bezpečnostných opatreniach smerujúcich k ochrane týchto údajov, a aby vyvíjali snahu zabrániť akémukoľvek využitiu (zneužitiu) týchto osobných údajov tretou osobou.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky dojednania tohto článku zmluvy aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

## **Článok XV - Zodpovednosť**

1. Zhotoviteľ zodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú porušením povinností Zhotoviteľa dojednaných touto zmluvou.
2. Zhotoviteľ nezodpovedá za škody Objednávateľa spôsobené chybami súvisiacimi s používaním iných programov v systéme, technológií, ktoré Zhotoviteľ sám nespracoval ani nedodal.
3. Zhotoviteľ sa zodpovednosti zbaví celkom alebo čiastočne, pokiaľ sa preukáže, že na vzniku škody sa podieľal nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov Objednávateľa alebo tretej osoby. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu v prípade nesplnenia predpokladov pre kvalifikované ovládanie programového vybavenia obsluhou Objednávateľa.

## **Článok XVI – Vyššia moc**

1. Žiadna zo strán nenesie zodpovednosť za meškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, včítane prípadov vyššej moci, úmyselného poškodzovania tretou osobou, požiaru, zásahu orgánu štátnej moci či štátnej správy, výpadku dodávky elektrickej energie a pod.
2. Pokiaľ je niekto z strán zabránené plniť svoje záväzky z niektorého z vyššie uvedených dôvodov, je povinná túto skutočnosť oznámiť druhej zmluvnej strane.

## **Článok XVII - Doba trvania zmluvy**

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv.
2. Táto zmluva je uzatvorená na dobu plnenia podľa tejto zmluvy.
3. Účinnosť tejto zmluvy môže byť ukončená dohodou zmluvných strán. Súčasťou takej dohody bude aj vysporiadanie vzájomných záväzkov a pohľadávok plynúcich z tejto zmluvy.
4. Zhotoviteľ i Objednávateľ sú oprávnení od tejto zmluvy odstúpiť všeobecne v prípadoch upravených v ustanoveniach §345 a nasl. Obchodného zákonníka a ďalej v prípadoch dojednaných touto zmluvou. Odstúpenie musí byť urobené písomnou formou, musí obsahovať dôvody odstúpenia a musí byť doručené druhej zmluvnej strane. Účinky odstúpenia vznikajú dňom doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane.
5. Za podstatné porušenie zmluvy na strane Zhotoviteľa sa považuje:

- nedodanie celého diela v dohodnutom termíne, a to ani po písomnom upozornení Objednávateľa, v ktorom bude stanovená náhradná primeraná lehota na poskytnutie plnenia podľa tejto zmluvy,
  - zhotovenie diela v závažnom rozpore s požiadavkami Objednávateľa na jeho zhotovenie vyplývajúcimi z Plánu.
6. Za podstatné porušenie zmluvy na strane Objednávateľa sa považuje:
- odmietnutie prevzatia diela, pokiaľ je dielo včas a riadne dokončené a odovzdané,
  - dodatočné pokyny Objednávateľa na zhotovenie diela, ktoré by viedli k jeho znehodnoteniu, stratám funkčných a výkonnostných parametrov, porušeniu autorských práv Zhotoviteľa alebo jeho subdodávateľov, k neprimeranému zvýšeniu nákladov, s ktorými pri dojednávaní ceny podľa tejto zmluvy nebolo kalkulované, alebo ktoré pred uzatvorením tejto zmluvy nebolo možné predvídať a Objednávateľ odmieta ich úhradu,
  - omeškanie s plnením finančných záväzkov Objednávateľa o dobu viac ako 60 dní,
  - neposkytovanie potrebnej súčinnosti pre plnenie podľa tejto zmluvy.
7. Pre prípad odstúpenia od tejto zmluvy z dôvodov na strane Objednávateľa, zmluvné strany dojednávajú povinnosť Objednávateľa ponechať si doposiaľ Zhotoviteľom podľa zmluvy dodané hmotné plnenie a za toto a vykonanú prácu (služby, školenia a pod.) poskytnúť úhradu dojednanú zmluvou o dielo. Objednávateľ je povinný od Zhotoviteľa prevziať a uhradiť programové vybavenie, technológie, hardvér a iné komponenty plnenia, ktoré má Zhotoviteľ za účelom plnenia tejto zmluvy pre Objednávateľa preukázateľne zaistené (napr. objednávkami u subdodávateľov), alebo Zhotoviteľovi nahradiť náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti so zrušením objednávky, včítane ušlého zisku.
8. Pre prípad odstúpenia od zmluvy zmluvné strany dojednávajú, že majú záujem na trvaní dojednaní tejto zmluvy o cene diela, platobných podmienkach, duševnom vlastníctve, obchodnom tajomstve, ochrane osobných údajov, riešení sporov zmluvných strán a ďalších ujednaní, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto zmluvy.
9. Odstúpením od zmluvy Objednávateľovi zanikajú všetky práva plynúce z licenčných ujednaní, pokiaľ nebude medzi zmluvnými stranami výslovne dojednané inak.

## Článok XVIII – Pracovníci zodpovední za realizáciu zmluvy

Pracovníci zmluvných strán zodpovední za realizáciu predmetu plnenia a kontakty na týchto pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 11 tejto zmluvy.

## Článok XIX - Ustanovenia spoločné a záverečné

1. **Rozhodné právo.** Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka (zákona číslo 513/1991 Z.z. v platnom znení) a autorského zákona (zákon číslo 618/2003 Z.z. v platnom znení).
2. **Úplná dohoda.** Táto zmluva v rozsahu 9 strán (bez príloh), včítane jej ďalej uvedených príloh, predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami a nahradzuje a ruší všetky predchádzajúce dohody zmluvných strán, písomné aj ústne, dohovory a ponuky s výnimkou tých, ktoré sú výslovne začlenené do tejto zmluvy, alebo na ktoré táto zmluva výslovne odkazuje. Táto zmluva bola vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých po jednom obdrží po podpise zmluvy každá zmluvná strana.
3. Súčasťou tejto zmluvy, bez ohľadu na skutočnosť, či sú k zmluve pevne pripojené alebo nie, sú prílohy č. 1 – 11. Pre prípad rozporu niektorého dojednania obsiahnutého zároveň v zmluve aj v prílohe, zmluvné strany dojednávajú prednosť dojednania obsiahnutého v zmluve.
4. **Zmena zmluvy.** Táto zmluva môže byť zmenená iba formou písomných dodatkov podpísaných zmluvnými stranami. Za formu dodatku (upresnenie predmetu plnenia a termínov plnenia) zmluvné strany považujú Plán odsúhlasený obidvoma zmluvnými stranami. Súhlas s Plánom bude vyjadrený podpismi osôb

oprávnených na rokovanie za Zhotoviteľa a Objednávateľa vo veci uzatvorenia zmluvy alebo jej zmien (štatutárnych zástupcov alebo ich splnomocnencov).

5. **Salvátorná klauzula.** Pokiaľ bude akékoľvek dojednanie tejto zmluvy nájdené ako neplatné, nezákonné alebo nevynútiteľné, platnosť a vynútiteľnosť ostávajúcich dojednaní tým nebude dotknutá. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú prijať dojednanie, ktoré je v súlade s právnymi predpismi a ktoré čo najviac zodpovedá obsahu a účelu pôvodného dojednania. Žiadna zo zmluvných strán nebude prijatie takého nového ustanovenia podmieňovať poskytnutím akejkoľvek výhody alebo zvláštneho plnenia v jej prospech.
6. **Postúpenie práv zo zmluvy.** Žiadna zmluvná strana nie je oprávnená postúpiť právo alebo záväzok vyplývajúci z tejto zmluvy alebo žiadnu ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
7. **Doručovanie písomností.** Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany druhej zmluvnej strane je účinné dňom skutočného doručenia alebo dňom, kedy sa doporučená zásielka vrátila odosielateľovi ako nevyzdvihnutá v úložnej dobe, aj keď bola riadne zaslaná na adresu sídla zmluvnej strany zapísaného k dátumu odoslania zásielky v obchodnom registri, alebo uvedenú v tejto zmluve alebo v písomnom oznámení o zmene sídla zmluvnej strany (pokiaľ zmluvná strana nie je zapísaná do obchodného registra).
8. **Riešenie sporov.** Zmluvné strany dojednávajú, že všetky spory medzi zmluvnými stranami plynúce z tejto zmluvy a v súvislosti s touto zmluvou, ktoré sa nepodarí odstrániť zmierom a spoločným jednaním zmluvných strán, budú s konečnou platnosťou rozhodované Rozhodcovským súdom SR v Bratislave.
9. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a podpísať osôb oprávnených na rokovanie zmluvných strán potvrdzujú, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a jej príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej pravej a slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpisu tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by im mohli brániť v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, túto zmluvu urobiť neplatnou alebo neúčinnou. Na dôkaz toho pripájajú nižšie svoje podpisy.
10. **Zoznam príloh** tejto zmluvy:

Číslo	Názov prílohy
1.	Zoznam poskytnutého ASW
2.	Špecifikácia informačných a komunikačných technológií (ICT) nevyhnutných pre prevádzku aplikačného softverového vybavenia
3.	Cena
4.	Harmonogram
5.	Licenčné podmienky
6.	Požiadavky na súčinnosť Objednávateľa
7.	Pravidlá pre vzdialený prístup
8.	Záruka a záručné podmienky
9.	Postup hlásenia závad
10.	Pravidlá odstraňovania závad
11.	Zodpovední pracovníci

Dátum: 30.12.2013

03.01.2014

Za Zhotoviteľa

Za Objednávateľa

---

**Ing. Jan Nezkusil**  
riaditeľ a konateľ spoločnosti

---

**Prof. MUDr. Jozef Rovenský, DrSc., FRCP**  
riaditeľ nemocnice



**Príloha 1 – Zoznam poskytnutého ASW**

MIS Stapro

MIS	MIS BI OLAP
-----	-------------

**Príloha 2 - Špecifikácia informačných a komunikačných technológií (ICT) nevyhnutných pre prevádzku aplikačného softverového vybavenia**

Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ku dnu začiatku inštalácie a implementácie diela a podľa termínov stanovených v tejto zmluve resp. Pláne projektu nasledujúce technologické prostredie.

**Návrh architektúry serverového centra****Požiadavky na HW serverového centra**

Predpokladá sa využitie existujúceho HW vybavenia. V prípade zistenia, že niektoré parametre nevyhovujú, bude navrhnutý upgrade (RAM, HDD) servera.

**Počítačové stanice**

Stanica musí spĺňať požiadavky na prevádzku OS Microsoft Windows XP/Vista/7:

Pentium 4/Core 2 Dual/alebo ekvivalentné PC

1 GB RAM

1024x768 VGA

17" color monitor (LCD)

min. 80 GB Hard Disk

Doporučený produkt pre prezentáciu dát je MS Excel 2010 alebo 2013.

**Požiadavky na SW a operačné systémy**

Operačný systém servera – Microsoft Windows 2008 server

Databáza – Microsoft SQL v(2005)2008 Standard (Standard), 32/64bit

Stanice – Microsoft Windows XP Prof./Vista/7 a MS Excel 2010/2013

### **Príloha 3 - Cena**

Spôsob stanovenia dojednanej výšky ceny - detailný rozpis ceny.

Položka	Jednotková cena	Počet	Celkom bez DPH v €
Analýza dátových zdrojov, projekt	1 280,00	1	1 280,00
Konfigurácia technológií	960,00	1	960,00
Dobudovanie PANAKEA - sklady	1 280,00	1	1 280,00
Spracovanie reportov	2 800,00	1	2 800,00
Školenie a podpora	960,00	1	960,00
Validácia údajov	1 220,00	1	1 220,00
<b>CELKOM bez DPH</b>			<b>8 500,00</b>
<b>CELKOM s DPH 20%</b>			<b>10 200,00</b>

### **Príloha 4 - Harmonogram**

#### **Implementačný postup**

Analýza a projekt	Do 17.1.2014
Konfigurácia technológií	Do 24.1.2014
Inštalácia a školenie	Do 31.1.2014
Skúšobná prevádzka	Do 14.2.2014
Validácia údajov	Do 21.2.2014
Akceptácia	Do 28.2.2014

Pri všetkých činnostiach v rámci implementačného postupu sa predpokladá súčinnosť podľa tejto ponuky a schválenej Zmluvy o dielo.

### **Príloha 5 – Licenčné podmienky upravujúce právo na užívanie poskytnutého ASW**

- Objednávateľ berie na vedomie, že Zhotoviteľ má k programovému vybaveniu, ktoré je predmetom dodávky podľa tejto zmluvy, právo na šírenie na tretie osoby.
- Na základe tejto zmluvy Zhotoviteľ po zaplatení úplnej ceny poskytuje Objednávateľovi právo na užívanie programového vybavenia podľa tejto zmluvy v rozsahu modulov a licencií špecifikovanom v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Rozšírenie počtu licencií alebo modulov je možné výhradne na základe dodatku k tejto zmluve.
- Užívateľské práva poskytnuté Objednávateľovi sú nevýhradné a neprenosné na tretie osoby, Objednávateľ nie je v žiadnom prípade oprávnený šíriť právo užívania programového vybavenia podľa tejto zmluvy na tretie osoby. Užívateľské práva nie sú miestne ani časovo obmedzené.
- Oprávnený spôsob použitia programového vybavenia je daný manuálmi a užívateľskými príručkami programového vybavenia.
- Objednávateľ sa zaväzuje, že bude programové vybavenie, ktoré je predmetom dodávky podľa tejto zmluvy, prevádzkovať výhradne za podmienok dohodnutých medzi zmluvnými stranami. Predovšetkým bude dodržiavať dojednania týkajúce sa počtu licencií, nebude vykonávať žiadne zásahy do programového vybavenia, nebude programové vybavenie kopírovať, šíriť a poskytovať ho tretím osobám, a to ani na spracovanie ich dát, a že bude programové vybavenie používať výhradne na svoju potrebu. Zároveň sa Objednávateľ zaväzuje nezneužiť popis dátovej štruktúry programového vybavenia ani užívateľskú

dokumentáciu dodanú Zhotoviteľom, predovšetkým neodovzdávať tieto tretej osobe a nevyužívať know-how dátovej štruktúry ani z dokumentácie pre svoju ďalšiu činnosť.

6. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť inštalované dielo, inštalčné médiá, počítače a počítačovú sieť, na ktorej je programové vybavenie inštalované, proti neoprávneným zásahom nepovolovaných osôb a možnosti neoprávneného skopírovania a zneužitia.
7. Zhotoviteľ je oprávnený vykonávať kontrolu zariadení, na ktorých je programové vybavenie nainštalované, kontrolu užívania programového vybavenia a spôsobu a úrovne jeho zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii. Pri vykonávaní kontroly sa zaväzuje postupovať tak, aby nenarušoval bežný chod prevádzky užívateľa.
8. Objednávateľ berie na vedomie, že podmienkou oprávneného výkonu jeho užívateľských práv vyplývajúcich z tejto zmluvy je úhrada dojednanej odmeny podľa tejto zmluvy v plnej výške.

## **Príloha 6 - Požiadavky na súčinnosť Objednávateľa**

### **Implementácia**

1. Objednávateľ poskytne dodávateľovi všetku súčinnosť potrebnú na riadnu realizáciu diela, ktorá spočíva najmä v poskytovaní príslušných informácií, podkladov a dokladov potrebných pre riadne a včasné plnenie dohodnutého predmetu zmluvy.
2. Objednávateľ určí minimálne jedného pracovníka, ktorý zodpovedá za spoluprácu so Zhotoviteľom pre realizáciu celého diela podľa tejto zmluvy a bude k dispozícii po dobu realizácie predmetu zmluvy na pracovisku objednávateľa, na ktorom sa predmet zmluvy, resp. jeho časti vykonáva, v nevyhnutných prípadoch aj mimo bežný rámec pracovnej doby. Mená pracovníkov a kontaktné čísla budú uvedené v prílohe č.11. Zodpovední pracovníci.
3. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pracovný tím (Projektový tím) zodpovedný za spoluprácu pri vypracovaní Plánu realizácie, konkrétnych krokov implementácie programového vybavenia do prevádzky a za jej organizačné zabezpečenie. Zloženie pracovného tímu, jeho personálne obsadenie, ako aj pracovníci a zodpovednosti jednotlivých členov budú upresnené v dodatku tejto zmluvy.
4. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť s dostatočným predstihom prijatie takých opatrení v súčasnej prevádzke, aby pri zavádzaní programového vybavenia do prevádzky v prípade potreby mohlo dôjsť k zmenám súčasných zvyklostí.
5. Objednávateľ určí jedného zo svojich pracovníkov ako správcu, ktorému budú prednostne oznamované skutočnosti rozhodujúce pre bezchybnú prevádzku systému.
6. Objednávateľ umožní pracovníkom zhotoviteľa prístup na všetky pracoviská, ktorých sa realizácia tejto zákazky dotýka a súčasne umožní rokovanie s pracovníkmi, ktorí budú užívateľmi systému.
7. Objednávateľ umožní vozidlám pracovníkov zhotoviteľa bezplatný vjazd a parkovanie v areáli objektu Objednávateľa.

### **Komunikácia s ďalšími dodávateľmi**

1. Objednávateľ sprostredkuje rokovanie a nevyhnutnú spoluprácu so zástupcami firiem, ktorých programové vybavenie bude podľa tejto zmluvy komunikovať s ASW (Arkos Uafalan).
2. Objednávateľ poskytne dáta pochádzajúce z aplikačných SW, ktoré nie sú produktom zhotoviteľa a ktoré sú určené na import do MIS BI v minimálnom potrebnom rozsahu pre automatizované spracovanie.

## Technológie

1. Objednávateľ zabezpečí úplnú pripravenosť a funkčnosť technických prostriedkov, ktoré nie sú predmetom tejto ponuky a ktoré sú potrebné na realizáciu podľa tejto ponuky. Zoznam a špecifikácia jednotlivých prvkov informačných a komunikačných technológií (ICT) nevyhnutných pre prevádzku aplikačného programového vybavenia je uvedený v prílohe č. 2 Zoznam a špecifikácia dodávky informačných a komunikačných technológií (ICT).
2. Objednávateľ nebude vykonávať žiadne zásahy do technickej infraštruktúry prevádzkovaného IS okrem tých, ktoré budú vopred dohodnuté so zhotoviteľom.
3. Objednávateľ umožní technicky a organizačne vzájomné prepojenie počítačových sietí objednávateľa a spoločnosti STAPRO SLOVENSKO s.r.o. so sídlom v Košiciach (SR) bezpečným spôsobom za účelom plnenia činností podľa tejto zmluvy. Spôsob riešenia vzájomného prepojenia počítačových sietí bude riešený na báze klienta OpenVPN resp. schválený v Pláne projektu.
4. Objednávateľ po dohode umožní vzdialenú správu informačných technológií, monitorovanie, prístup na internet, dá k dispozícii nevyhnutné komunikačné prostriedky, umožní okamžitý fyzický prístup ku všetkým zariadeniam, ktoré sú umiestnené na jeho pracoviskách a ktorých sa dotýka realizácia tejto zmluvy.
5. Objednávateľ zabezpečí, že fyzický prístup k serverom a k správcovským programom budú mať iba oprávnené osoby, ktoré schváli Zhotoviteľ.
6. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť zálohovanie dát aplikačného SW podľa požiadaviek zhotoviteľa schválených v Pláne. V prípade straty a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá zhotoviteľ za ich obnovenie.

## Školenie užívateľov a správcov

1. Objednávateľ vyškolí svojich pracovníkov určených na obsluhu programového vybavenia v znalostiach obsluhy PC v prostredí Windows.
2. Na realizáciu užívateľského školenia objednávateľ zabezpečí na vlastné náklady priestorové a organizačné podmienky pre vlastných pracovníkov.
3. Objednávateľ zabezpečí účasť príslušného počtu pracovníkov – užívateľov ASW na školení užívateľov v dohodnutých termínoch. Po zaškolení bude vydaný certifikát o oprávnenom používaní ASW v zaškolenom rozsahu.

## **Príloha 7 - Pravidlá pre vzdialený prístup**

1. Objednávateľ sa zaväzuje určeným pracovníkom Zhotoviteľa vymenovaným v prílohe č. 11 tejto zmluvy umožniť technicky a organizačne vzdialený prístup do počítačovej siete LAN Objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy. Priamy vzdialený prístup bude dostatočne zabezpečený s použitím štandardných bezpečnostných mechanizmov. Spôsob riešenia vzájomného prepojenia počítačových sietí bude riešený na báze klienta OpenVPN resp. popísaný v Pláne podľa tejto zmluvy.
2. Priamy vzdialený prístup bude zabezpečený trvalo po dobu účinnosti Zmluvy.
3. Objednávateľ umožní zriadenie priameho vzdialeného prístupu do troch (3) pracovných dní od podpisu Zmluvy.
4. Zhotoviteľ urobí také opatrenia, aby priamy vzdialený prístup mohli použiť iba určení zamestnanci.
5. Objednávateľ má výhradné právo na nastavenie administrátorských hesiel pre prístup k databáze a pre prístup k aplikačnému programovému vybaveniu.

## **Príloha 8 – Záruka a záručné podmienky**

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť na dielo alebo jeho čiastkové časti záruku v dĺžke 24 mesiacov. Záručná doba na jednotlivé čiastkové plnenia začína bežať dňom ich odovzdania (t. j. dňom podpísania dodacieho listu alebo protokolu o odovzdaní a prevzatí). Záruka sa vzťahuje iba na plnenia Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy, nie na funkčnosť iných, Zhotoviteľom nedodávaných, systémov.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť na časti diela, ktoré sú realizované dodávkami od subdodávateľov Zhotoviteľa, záručné lehoty poskytované týmito subdodávateľmi.
3. Objednávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Zhotoviteľovi všetky chyby, poruchy či závady, ktoré vzniknú v súvislosti s užívaním diela. Pokiaľ tak neurobí, nesie zodpovednosť za prípadné škody zapríčinené odkladom oznámenia chyby.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje v záručnej dobe bez zbytočného odkladu odstrániť všetky závady a chyby Zhotoviteľom dodaného diela brániace prevádzke diela, ktoré zistí on sám, či ktoré mu budú oznámené Objednávateľom.
5. Implementácia diela alebo časti diela končí odovzdaním diela alebo jeho časti do ostrej prevádzky odovzdávacím protokolom. Od tohto okamihu začína plynúť záručná doba.
6. Rozsah služieb servisnej podpory a ďalších služieb Zhotoviteľa stanovuje Supervízna zmluva.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstraňovania závad nezavinených Zhotoviteľom, budú tieto, a to aj v záručnej lehote, odstránené na náklady Objednávateľa za cenu podľa cenníka Zhotoviteľa platného v čase, kedy práce budú vykonávané.
8. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené Objednávateľom užívaním diela v rozpore s touto zmluvou, užívateľskými príručkami a manuálmi, zásahom tretích osôb, živelnými udalosťami, interakciou s nevhodným programovým vybavením (napr. vírusy), poruchou v energetickej rozvodnej sieti alebo jej zlým technickým stavom, zásahom Objednávateľa alebo tretej osoby do programového vybavenia alebo inštalovaného systémového SW, inštalovaním iného systémového SW, zásahom do topológie počítačovej siete a pod., pokiaľ tieto zásahy Zhotoviteľ vopred písomne neodsúhlasí.
9. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať a Objednávateľ sa zaväzuje vyžadovať a prijímať servisnú podporu na realizovaný systém po dobu minimálne 5 rokov od dátumu podpisu protokolu a odovzdaní, resp. prevzatí diela. Predpokladom poskytovania servisnej podpory je skutočnosť, že Objednávateľ bude mať implementovanú aktuálnu verziu programového vybavenia. Podmienky poskytovania servisnej podpory budú upravené samostatnou zmluvou (Supervíznou zmluvou). K jej uzatvoreniu sa Objednávateľ a Zhotoviteľ zaväzujú v lehote do jedného týždňa po odovzdaní prvej etapy diela. Rozsah, plnenie a cena supervíznej zmluvy budú postupne nabiehať v závislosti od odovzdaných etáp diela.
10. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby v operačných systémoch, nad ktorými pracuje programové vybavenie, ktoré je predmetom tejto zmluvy. Zhotoviteľ zaručuje funkčnosť programového vybavenia v jestvujúcom operačnom systéme, užívanom Objednávateľom k dátumu uzatvorenia zmluvy. Neručí za funkčnosť systému v prípade novej inštalácie bez predchádzajúceho súhlasu Zhotoviteľa. Posúdenie vhodnosti iného operačného systému je plnenie nad rámec tejto zmluvy.
11. Objednávateľ je povinný dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že Zhotoviteľ vykonáva servisné služby dodaného diela iba na legálnom softvéri. Za užívanie nelegálneho softvéru Objednávateľom nenesie Zhotoviteľ žiadnu zodpovednosť.
12. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby v programovom vybavení spôsobené chybami v operačných systémoch, nad ktorými pracuje programové vybavenie, zodpovednosť preberá iba v rozsahu garančného dojednania s dodávateľmi týchto systémov.

## **Príloha 9 - Postup hlásenia väd**

Pravidlá upravujú spôsob hlásenia a spracovania požiadaviek a incidentov počas skúšobnej prevádzky inštalovaných častí IS a v čase pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o podpore IS (Supervíznej zmluvy). Následne sú tieto pravidlá špecifikované v zmluve o podpore IS (Supervíznej zmluve).

Účastníci sa dohodli, že závady vzniknuté v záručnej i pozáručnej dobe budú hlásené Zhotoviteľovi elektronickou alebo písomnou formou. Za týmto účelom sa Objednávateľ zaväzuje používať záznam služby HelpDesk, prípadne písomnú formu. V hlásení bude uvedený presný popis závady alebo postup, akým je možné závadu jednoznačne navodiť. V naliehavých prípadoch je možné hlásenie o vzniku vady podať inou formou. V tomto prípade vyplní záznam tak Objednávateľ, ako aj Zhotoviteľ a pred započatím prác na odstránení závady budú obidva záznamy odsúhlasené. Prípadné telefonické hlásenie je Objednávateľ povinný bez meškania doplniť elektronickým alebo písomným hlásením.

### **1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk**

#### **HelpDesk - základné určenie**

1. Zhotoviteľ zabezpečuje riadenie a správu požiadaviek, hlásení chýb alebo závad vzťahujúcich sa k službám podľa tejto zmluvy pomocou Centra podpory zákazníkov, ktoré používa na podporu svojej činnosti softvérový nástroj HelpDesk STAPRO (ďalej iba HelpDesk).
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup do systému HelpDesk na tieto účely:
  - príjem požiadaviek užívateľov,
  - hlásenie chýb, závad, incidentov, problémov, havárií a pod.,
  - poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia.
3. Prístup ku službám SW HelpDesk je poskytovaný a garantovaný Objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

#### **Odovzdanie Požiadaviek a hlásení chýb a závad**

1. V prípade, že Objednávateľ má na Zhotoviteľa požiadavky vzťahujúce sa na služby podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť Zhotoviteľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že Objednávateľ zistí chyby v aplikačnom softvéri alebo závady na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník Objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť Zhotoviteľovi do systému HelpDesk.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia závad) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, závad a pod. do systému HelpDesk STAPRO je možné týmito spôsobmi:
  - internet: <http://www.stapro.sk>
  - e-mail: [helpdesk@stapro.sk](mailto:helpdesk@stapro.sk)
  - telefonicky v pracovné dni od 8:00-16:00: +421 917 STAPRO
5. Požiadavka alebo závada sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk Zhotoviteľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v Prílohe č. 11.
7. Každá požiadavka alebo závada budú zaznamenané v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
  - telefonická konzultácia,
  - riešenie vzdialeným prístupom,
  - servisný zásah a oprava na mieste,
  - odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,

- predloženie návrhu riešenia (pokiaľ riešenie problému vyžaduje dodatočné náklady – investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

### **Základné garancie odozvy HelpDesku na požiadavky**

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku reagovať Objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavka alebo závady do tejto doby vyriešené, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia o stave riešenia a predpokladanom termíne vyriešenia.
2. Táto garancia nijako neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či závad dojednanú touto zmluvou.

## **2. Centrum podpory zákazníka - HotLine**

### **HotLine - základné určenie**

1. Dodávateľ zabezpečuje prevzatie hlásení havárií alebo významných závad vzťahujúcich sa k službám a aplikačným prostriedkom podľa tejto zmluvy pomocou Centra podpory zákazníkov, ktoré používa na zabezpečenie dostupnosti (8:00-16:00 hod., 5 dní v týždni – pracovné dni) komunikačného kanálu služby HotLine 8-16x5 (ďalej iba HotLine).
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi službu Centra podpory zákazníkov a nepretržitý prístup k službe HotLine na tieto účely:
  - príjem hlásení havárií systémov,
  - príjem hlásení významných závad systémov.
3. Prístup ku službe HotLine je poskytovaný a garantovaný Objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

### **Odvzdanie hlásenia havárie a významnej závady**

1. V prípade, že Objednávateľ zistí haváriu alebo významnú závadu v aplikačných alebo technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník Objednávateľa oprávnený túto skutočnosť nahlásiť Zhotoviteľovi prostredníctvom služby HotLine.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že všetky hlásenia prostredníctvom služby HotLine (hlásenia havárií a významných závad) budú prevzaté a riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
3. Nahlásenie havárií a významných závad prostredníctvom služby HotLine je možné nasledujúcim spôsobom:
  - telefonicky na mobilnom čísle: +421 917 STAPRO
4. Havária alebo významná závada sa považujú za nahlásené okamihom prevzatia pracovníkom služby HotLine Zhotoviteľom.
5. Na HotLine sa môžu obracať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v Prílohe 11.
6. Každé hlásenie bude zaznamenané pracovníkom služby HotLine v systéme HelpDesk a bude riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.

### **Základné garancie odozvy HotLine na hlásenie havárie alebo významnej závady**

1. Dodávateľ sa zaväzuje prijať a reagovať podľa podmienok zmluvy na každé došlé hlásenie havárie alebo významnej závady. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť príjem hlásenia odborným pracovníkom od 8:00 do 16:00hod. denne, 5 dní v týždni v pracovné dni. Výnimkou je porucha mobilnej alebo pevnej siete na strane operátorov, za ktorú dodávateľ nenesie zodpovednosť a nemá vplyv na jej prevádzku.
2. Táto garancia nijako neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia hlásenia dojednané touto zmluvou.

## **Príloha 10 – Pravidlá odstraňovania závad**

Pravidlá upravujú garanciu dodržania termínov servisných zásahov počas skúšobnej prevádzky inštalovaných častí IS a v čase pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o podpore IS (supervíznej zmluvy). Následne sú tieto pravidlá špecifikované v zmluve o podpore IS (Supervíznej zmluve).

1. Zhotoviteľ zabezpečuje príjem hlásení *havárií* a *významných závad* na vyhradených telefónnych linkách.

2. Hlásenia môžu odovzdávať iba určení pracovníci Objednávateľa.
3. Hlásení je prijaté dispečerom, ktorý je preberie, zaeviduje a pomôže analyzovať problém. Potom sám dohodne *variant riešenia* alebo zabezpečí bez omeškania spätné zavolanie príslušného špecialistu Objednávateľovi.
4. V prípade *havárie* alebo *významnej závady* bude *započaté riešenie* (pozri ods. 8) bez omeškania, v prípade *menej významnej závady* bude *započaté riešenie* nasledujúci pracovný deň do 10:00.
5. *Nevýznamná závada* alebo *pripomienka* a *konzultácia* nebudú na vyhradených linkách prebraté vôbec, alebo budú presmerované na pracovisko Centra podpory zákazníkov, kde budú riešené podľa vyššie popísaných pravidiel.
6. Telefonické hlásenie Objednávateľ bez omeškania doplní písomným hlásením (odovzdanie: www rozhraním HelpDesk, v prípade jeho nedostupnosti elektronickou poštou, faxom, osobne špecialistovi pri servisnom zásahu) na príslušnom formulári.
7. Náklady Zhotoviteľa na odstránenie havárií, závad alebo problémov spôsobených užívateľom IS alebo treťou stranou budú hradené Objednávateľom v plnej výške podľa aktuálneho cenníka Zhotoviteľa (práce v hodinovej sadzbe alebo podľa položiek cenníka Zhotoviteľa, cestovné náklady podľa skutočnej vzdialenosti a cenníka Zhotoviteľa). Výnimkou sú prípady, kedy ide o chybu Zhotoviteľa alebo chybu ním dodanej aplikácie.
8. Význam vyššie uvedených pojmov:

#### KATEGÓRIE INCIDENTOV

Pre stanovenie potrebného rozsahu a dostupnosti služby vzhľadom na typ incidentu je zavedená kategorizácia typu incidentov a služba programu podpory k danému typu incidentu.

#### Kategórie incidentu

Klasifikácia incidentu		
Kategórie incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
<b>Havárie</b> – prerušenie prevádzky	Služba aplikačného SW ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľa dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Výpadok riešenia MIS BI.</li> <li>▪ Nefunkčné reporty.</li> </ul>
<b>Významná závada</b> - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľa významnejšie obmedzené (dlhý čas odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nesprávne zobrazenie diemenzií, chybajúce dimenzie.</li> <li>▪ Nedostupné aktualizované údaje v MIS.</li> <li>▪ Nepresné hodnoty pri porovnaní produkčných dát a údajov v MIS.</li> </ul>

Každá havária ASW nepresiahne 24 po sebe idúcich hodín v pracovných dňoch od nahlásenia závady. Havarijný stav, resp. prevádzkyschopnosť programového vybavenia bude meraná na referenčnej počítačovej stanici pripojenej priamo k aplikačnému softvéru s vylúčením vplyvu počítačovej siete a ďalšieho HW.

## Príloha 11 – Zodpovední pracovníci

### Osoby zodpovedné za riadenia vzťahov v rámci tejto zmluvy

1. Pracovníci zodpovední za riadenia vzťahov podľa tejto zmluvy sú určení nasledovne:

#### Zhotoviteľ



	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
štatutárny zástupca s právom podpisu	<b>Ing. Jan Nezkusil</b>	riaditeľ a konateľ spoločnosti	+421 905 625 522 nezkusil@stapro.sk
osoba oprávnená k jednaniu o zmluvných podmienkach	<b>Ing. Adrián Petrik</b>	obchodný manažer	+421 918 166 720 petrik@stapro.sk

**Objednávateľ**

štatutárny zástupca s právom podpisu	<b>Prof. MUDr. Jozef Rovenský, DrSc., FRCP</b>	riaditeľ nemocnice	
osoba oprávnená k jednaniu o zmluvných podmienkach	<b>Mgr. Ľubomír Herman</b>	Námestník riaditeľa	+421 904 833 082 lubomir.herman@nurch.sk

2. Pracovník Zhotoviteľa zodpovedný za vlastné plnenie a spoluprácu s Objednávateľom je určený nasledovne:

**Zhotoviteľ**

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
osoba zodpovedná za plnenie zmluvy	<b>Ing. Miroslav Molčák</b>	Projektový manažér	+421 905 417 456 molcak@stapro.sk

3. Pracovníci Objednávateľa zodpovední za spoluprácu so Zhotoviteľom sú určení nasledovne:

**Objednávateľ**

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
osoba zodpovedná za plnenie zmluvy	<b>Mgr. Ľubomír Herman</b>	Námestník riaditeľa	+421 904 833 082 lubomir.herman@nurch.sk
osoba zodpovedná za prevzatie funkčnosti ASW	<b>Mgr. Ľubomír Herman</b>	Námestník riaditeľa	+421 904 833 082 lubomir.herman@nurch.sk