

ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ PREVÁDZKY, TECHNICKEJ PODPORY A ÚDRŽBY

Zmluvné strany:

DODÁVATEĽ	ODBERATEĽ
Gratex International, a. s. Galvaniho ul. 17/C 821 04 Bratislava IČO: 35 743 468 IČ DPH: SK2020270604 bankový ústav: Tatra Banka a.s. číslo účtu: Spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Bratislava 1, odd. Sa, vložka č. 1696/B	Ministerstvo zdravotníctva SR Limbová 2 837 52 Bratislava IČO: 00 165 565 IČ DPH: SK2020830141 bankový ústav: Štátna pokladnica číslo účtu:
V ZASTÚPENÍ:	V ZASTÚPENÍ:
Ing. Jozef Kožár , predseda predstavenstva Ing. Martin Polek , člen predstavenstva (ďalej len „dodávateľ“)	Ing. Martin Senčák , vedúci služobného úradu (ďalej len „odberateľ“)

1. PREAMBULA

- 1.1. Odberateľ je koncovým užívateľom informačného systému Microsoft Dynamics NAV (ďalej ako „informačný systém“). V zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka sa zmluvné strany dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o zabezpečení prevádzky, technickej podpory a údržby (ďalej len „zmluva“).

2. PREDMET, MIESTO A SPÔSOB PLNENIA SLUŽIEB

- 2.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať odberateľovi po dobu platnosti tejto zmluvy za podmienok v nej uvedených:
- (a) Služby kancelárie dodávateľa bližšie uvedené v časti I. Prílohy 1 tejto zmluvy,
 - (b) Služby Konzultácií, Podpory, Údržby a Odstraňovania väd bližšie uvedené v časti II. Prílohy 1 tejto zmluvy.
- 2.2. Služby uvedené v tejto zmluve budú odberateľovi poskytované v priestoroch sídla odberateľa, resp. v mieste inštalácie informačného systému (on-site), ak nebude zmluvnými stranami dohodnuté inak. Na základe dohody oprávnenej osoby odberateľa so zodpovednou osobou za HelpDesk môže dodávateľ poskytovať dohodnuté služby aj na iných pracoviskách odberateľa.
- 2.3. Dodávateľ vyčlení v rámci kancelárie infraštruktúru potrebnú na zabezpečenie plnenia služieb podľa tejto zmluvy pre odberateľa. Poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy bude koordinovať HelpDesk dodávateľa na základe doručených požiadaviek na poskytnutie služby vystavených oprávnenou osobou odberateľa spravidla prostredníctvom elektronického kanála (e-mailom alebo prostredníctvom tzv. ORQ systému). Dodávateľ je povinný do jedného (1) pracovného dňa od obdržania úplnej požiadavky na poskytnutie služby zaslať odberateľovi harmonogram a návrh riešenia.
- 2.4. Kancelária garantuje dostupnosť pre eskaláciu požiadaviek odberateľa počas pracovných dní v pracovnom čase od 9:00 do 16:30 hod. Elektronický kanál (e-mail, fax) bude dostupný 24 hodín denne po dobu 7 dní v týždni.
- 2.5. Zmluvné strany sa dohodli, že limit pre rozsah poskytovaných služieb je 190 človekohodín.

3. PLATNOSŤ ZMLUVY A SPÔSOB JEJ UKONČENIA

- 3.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami, **účinnosť** dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv a uzatvára sa **na dobu určitú 12 kalendárnych mesiacov alebo do vyčerpania limitu 19.500,- EUR bez DPH**.
- 3.2. Ktorákoľvek zmluvná strana môže odstúpiť od tejto zmluvy, ak druhá zmluvná strana neodstráni podstatné a zavinené porušenie ustanovení tejto zmluvy ani v časovom období tridsať (30) dní po doručení písomnej výzvy na nápravu, ktorá bude špecifikovať predmetné porušenie. Oznámenie o odstúpení od zmluvy musí byť písomné a doručené druhej zmluvnej strane s tým, že odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom bolo toto odstúpenie doručené druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od zmluvy, sa už poskytnuté plnenia nevracajú.

4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytovanie služieb bodu 2.1. **písm. (a)** tejto zmluvy je stanovená formou ročného poplatku vo výške **500,- EUR bez DPH**, ktorá bude zaplatená na základe faktúry dodávateľa vystavenej po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy.
- 4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytovanie služieb podľa bodu 2.1. **písm. (b)** tejto zmluvy je stanovená formou jednotkovej sadzby vo výške **100,- EUR bez DPH za jednu človekohodinu** práce dodávateľa. Odberateľ túto cenu zaplatí na základe faktúry vystavenej dodávateľom po uplynutí kalendárneho mesiaca. Cena zahŕňa všetky vedľajšie náklady súvisiace s predmetom zákazky, ako sú dopravné náklady a náhrada za čas strávený na ceste.
- 4.3. Všetky faktúry podľa tohto článku budú splatné na účet dodávateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry.
- 4.4. V prípade nesplnenia termínov platieb podľa bodu 4.3. je odberateľ povinný zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania platby, čím nie je dotknutý nárok dodávateľa na náhradu škody.
- 4.5. V prípade neplnenia termínov platieb podľa bodu 4.3. tohto článku je dodávateľ oprávnený pozastaviť poskytovanie služieb na základe tejto zmluvy až do doby pripísania príslušných finančných prostriedkov na jeho účet.

5. PRAVIDLÁ POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 5.1. Oprávnená osoba odberateľa a zodpovedná osoba za HelpDesk dodávateľa sú oprávnené v mene zmluvných strán dohodnúť ďalšie podrobnosti postupu objednávaní a čerpania služieb podľa tejto zmluvy.
- 5.2. V prípade, že oprávnená osoba odberateľa neuvedie pri komunikácii s HelpDesk svoju jednoznačnú identifikáciu, HelpDesk dodávateľa nemusí akceptovať odberateľovu požiadavku na poskytnutie služby.
- 5.3. V prípade vady a/alebo nedostatočného výkonu a/alebo nevhodného nastavenia či konfigurácie hardvéru, na ktorom je informačný systém prevádzkovaný, pracovníci HelpDesk dodávateľa navrhnú odberateľovi riešenie, ktoré považujú za optimálne. Zodpovednosť za odstránenie vady hardvéru alebo jeho prispôbenie optimalizácii funkčnosti informačného systému je na strane odberateľa. Dodávateľ na základe tejto zmluvy nenesie žiadnu zodpovednosť ani záväzky súvisiace s odstránením vady hardvéru.

6. OSOBITNÉ USTANOVENIA A SÚČINNOSŤ

- 6.1.** Dodávateľ nezodpovedá za omeškanie s plnením služieb vzniknuté v dôsledku omeškania odberateľa s poskytnutím potrebnej súčinnosti alebo okolnosti vylučujúcej zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka, ktorá bude dodávateľovi brániť v poskytovaní plnenia. V uvedených prípadoch sa termíny plnenia dodávateľa primerane predlžujú o dobu omeškania s poskytnutím potrebnej súčinnosti, resp. po dobu trvania okolnosti vylučujúcej zodpovednosť.
- 6.2.** Odberateľ umožní pracovníkom dodávateľa komunikáciu so svojimi zamestnancami a prístup do svojich priestorov a ku svojim počítačom tak, aby mohli byť vykonané činnosti, ktoré sú nutné k analýze vzniknutých väd alebo sú inak potrebné pre plnenie tejto zmluvy. Odberateľ taktiež poskytne dodávateľovi spolupôsobenie dohodnuté postupmi podľa článku 2 tejto zmluvy alebo inú objektívne nevyhnutnú súčinnosť pre plnenie dodávateľa podľa tejto zmluvy.
- 6.3.** Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ je po dobu 3 mesiacov od poskytnutia konkrétnej služby podľa tejto zmluvy povinný bezplatne vykonávať odstraňovanie väd služieb poskytovaných podľa tejto zmluvy, ktoré existovali v čase ich poskytnutia, alebo ktoré sa prejavili v čase od poskytnutia plnenia až do uplynutia danej lehoty 3 mesiacov. Povinnosť dodávateľa podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak akákoľvek vada vznikne v dôsledku akejkoľvek neautorizovanej úpravy / modifikácie (t.j. vykonanej bez súhlasu dodávateľa) informačného systému alebo jeho časti, alebo ak je spôsobená použitím informačného systému alebo jeho časti spôsobom, ktorý je v rozpore s odovzdanou dokumentáciou. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neautorizovanej úpravy informačného systému odberateľom alebo treťou stranou dodávateľ nie je zodpovedný za akékoľvek vzniknuté škody spôsobené takto upraveným informačným systémom.
- 6.4.** Odberateľ sa taktiež zaväzuje, že v záujme plynulého priebehu prác podľa predmetu tejto zmluvy zabezpečí všetky nevyhnutne potrebné materiálne prostriedky, odovzdá dodávateľovi všetky relevantné informácie, podklady a dáta potrebné na poskytnutie služby, resp. vykonanie opravy alebo zásahu. Dodávateľ nezodpovedá za chyby a nedostatky, ktoré boli spôsobené poskytnutím neúplných alebo nepresných informácií prevzatých od odberateľa, ak nemohol neúplnosť alebo nepresnosť informácií kvalifikovane predvídať.
- 6.5.** Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia povinností dodávateľom pri poskytovaní plnenia podľa tejto zmluvy, je dodávateľ povinný uhradiť len celú skutočnú škodu vzniknutú odberateľovi v príčinnej súvislosti s poskytovaním tohto plnenia, a to maximálne do výšky 5.000,- EUR. Toto dojednanie zmluvných strán o obmedzení výšky náhrady škody sa vzťahuje aj na prípady vzniku viacerých škôd a bez ohľadu na ich počet, pričom táto dohoda účastníkov zostáva v platnosti aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

7. VŠEOBECNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1.** Akékoľvek zmeny a/alebo doplnenia tejto zmluvy sa môžu vykonať iba na základe dohody obidvoch zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 7.2.** Vzťahy zmluvných strán, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy a ktoré v nej nie sú výslovne upravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
- 7.3.** Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách tvoriacich predmet obchodného tajomstva druhej zmluvnej strany, ktoré boli získané pri plnení tejto zmluvy, tieto informácie nezverejňovať vo vzťahu k tretím osobám a ani ich nepoužívať v neprospech druhej zmluvnej strany.
- 7.4.** Odberateľ súhlasí s tým, aby bol uvedený v referenčných listinách dodávateľa v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy.
- 7.5.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha 1 (Špecifikácia služieb dodávateľa),

7.6. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, po dva (2) pre každú zmluvnú stranu. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali.

Za dodávateľa: **Ing. Jozef Kožár**
 predseda predstavenstva
 Ing. Martin Polek
 člen predstavenstva

Za odberateľa: **Ing. Martin Senčák**
 vedúci služobného úradu

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

ING. JOZEF KOŽÁR
predseda predstavenstva

ING. MARTIN SENČÁK
vedúci služobného úradu

ING. MARTIN POLEK
člen predstavenstva

PRÍLOHA 1

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB DODÁVATEĽA

I. Služby kancelárie dodávateľa:

1. Helpdesk

Helpdesk zabezpečuje na strane dodávateľa jeden kanál pre príjem všetkých požiadaviek na poskytovanie služieb, ako aj ich distribúciu na konkrétnych pracovníkov. Požiadavky na poskytovanie služieb sa zasielajú dodávateľovi prednostne elektronickou cestou, resp. ak nie je možné použiť túto cestu aj iným komunikačným kanálom (faxom alebo písomne).

2. Telefonická podpora

Pomoc pri používaní a prevádzke podporovaného informačného systému vykonávaná telefonicky na základe požiadaviek prijatých na HelpDesk dodávateľa.

II. Služby Konzultácií, Podpory, Údržby a Odstraňovanie vád

1. Konzultácie, podpora a údržba systému

Konzultácie

Sú služby poskytované formou školení, konzultácií, a podporou pri rozhodovaní na rokovaniach.

Podpora

Je pomoc pri používaní a prevádzke informačného systému vykonávaná ako On-Site služba. Podpora nezahŕňa programovacie práce ani zmeny informačného systému alebo jeho častí.

Údržba

Predstavuje úpravu, modifikáciu, resp. doladenie funkcionality informačného systému a smerujú k optimalizácii jeho prevádzky alebo zachovaniu jeho aktuálnosti. Údržba štandardne nepredstavuje zvýšenie funkcionality informačného systému z pohľadu nového metodického zadania; tým však nie je vylúčená zmena alebo rozšírenie funkcionality pri poskytovaní Údržby.

2. Odstraňovanie vád

Je odstraňovanie vád v informačnom systéme formou opravy chýb vrátane diagnostikovania problémov, riešenia vád a poskytovania náhradného riešenia.