

## SERVISNÁ ZMLUVA

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka v platnom znení

Číslo zmluvy Zákazníka: 44/2014  
Číslo zmluvy Zhotoviteľa: SK-OPP130112

Zmluvné strany:

Objednávateľ: Národné centrum zdravotníckych informácií  
Sídlo: Lazaretská 26, 811 09 Bratislava  
IČO: 00 165 387  
DIČ: 2020830119  
IČ DPH: SK2020830119  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
číslo účtu: [REDAKOVANÉ]  
Zastúpená: Ing. Ľuboš Černý, riaditeľ  
(ďalej len „Zákazník“)

a

Zhotoviteľ: NESS Slovensko, a.s.  
Sídlo: Galvaniho 15/C, 821 04 Bratislava  
IČO: 00 603 783  
DIČ: 2020486732  
IČ DPH: SK2020486732  
Zapísaná v: OR OS Bratislava I v odd: Sa, vložka č. 89/B  
Bankové spojenie: [REDAKOVANÉ]  
IBAN: [REDAKOVANÉ]  
Zastúpená: Ing. Daniela Švábová, člen predstavenstva  
Ing. Milan Slanina, člen predstavenstva  
(ďalej len „Zhotoviteľ“)

sa dohodli na tejto servisnej zmluve (ďalej len „Zmluva“ alebo „SLA“):

### DEFINÍCIE POJMOV

Pojmy uvedené v tejto Zmluve a začínajúce veľkým písmenom majú nasledovný význam:

- **Akceptačné konanie** – proces schvaľovania a schválenia Čiastkového plnenia alebo celého Plnenia predmetu Zmluvy;
- **Akceptačné kritériá** – sú merateľné technické alebo vecné parametre vopred dohodnuté Zmluvnými stranami;
- **Akceptačný protokol** – dokument, ktorým Zákazník potvrdí Akceptáciu odovzdaného Čiastkového resp. celého Plnenia;
- **Akceptácia** – je fyzická kontrola a potvrdenie kompletnosti a funkčnosti Čiastkového resp. celého Plnenia, t.j. moment ukončenia Akceptačného konania, ktorého výsledkom je podpísanie Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami;
- **Autorské dielo** – Plnenie, ktoré je: literárnym, umeleckým, vedeckým a/alebo iným dielom, ktoré je výsledkom vlastnej tvorivej duševnej činnosti autora najmä, avšak nielen Software, programovací nástroj, Dokumentácia alebo iné dielo, ktoré je výsledkom vlastnej tvorivej duševnej činnosti autora;
- **Čiastkové plnenie** – jednotlivé Plnenia uvedené v Zmluve;
- **Človekodenň** – práca jedného pracovníka Zhotoviteľa počas 8 (osem) pracovných hodín, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň;
- **Človekohodina** – práca jedného pracovníka Zhotoviteľa počas 60 (šesťdesiat) minút;
- **Dokument** – popis, detailná špecifikácia Plnenia, alebo iný dokument dodávaný podľa Zmluvy;
- **Hardware (Hardvér)** – súbor technických prostriedkov – zariadení tvoriacich pevné, hmatateľné súčasti počítača. Neoddeliteľnou súčasťou Hardware je aj podkladový materiál potrebný na jeho používanie a Dokumentácia. Hardware zahŕňa najmä server, plotter, pevný disk, monitor, tlačiareň, skener, kopírovacie zariadenie;

- **Help Desk** – je služba Zhotoviteľa, ktorá slúži k prijímaniu a evidencii všetkých požiadaviek na záručné opravy, ako aj požiadaviek v rámci Služby podpory;
- **Koncový užívateľ** – je pracovník Zákazníka, ktorý využíva výstupy podľa Zmluvy v rámci plnenia svojich pracovných povinností;
- **Kontaktná osoba** – zamestnanec Zmluvnej strany alebo iná osoba určená Zmluvnou stranou v Zmluve alebo objednávke, ktorá je oprávnená zastupovať Zmluvnú stranu (najmä podpisovať Akceptačný protokol) a kontaktovať druhú Zmluvnú stranu v zmluvných, obchodných a technických záležitostiach súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy a/alebo objednávky ako aj v akejkoľvek inej súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a/alebo objednávky. Ak v objednávke nie je vyslovene stanovené inak, Kontaktná osoba Zmluvnej strany uvedená len v objednávke, má právo zastupovať Zmluvnú stranu len vo veciach Plnenia dodávaného podľa danej objednávky;
- **Migrácia dát** – je proces zahrňujúci prípravu, testovanie a prenos dát z existujúceho informačného systému Zákazníka do nového informačného systému;
- **Obdobie podpory** – je doba uvedená v Zmluve, počas ktorej sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytnúť Služby podpory, ak sú dohodnuté;
- **Objednávka** – písomný dokument vyhotovený Zákazníkom na základe písomnej ponuky Zhotoviteľa alebo na základe Zmluvy a odoslaný Zhotoviteľom poštou, elektronickou poštou, faxom, verejne prístupnou elektronickou komunikačnou sieťou internet na kontaktné údaje Zhotoviteľa, alebo odovzdaný osobne Kontaktnéj osobe Zhotoviteľa, na základe ktorého je Zhotoviteľ povinný dodať/poskytnúť Zákazníkovi Plnenie špecifikované v Objednávke v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v písomnej ponuke Zhotoviteľa alebo dohodnutých Zmluvnými stranami v Zmluve alebo inak dohodnutých Zmluvnými stranami. Za Objednávku sa považuje aj čiastková zmluva uzatvorená na základe Zmluvy. Na práva a povinnosti Zmluvných strán z Objednávky sa primerane vzťahuje úprava práv a povinností Zmluvných strán zo Zmluvy uvedená v Zmluve, ak z daného ustanovenia Zmluvy nevyplýva opak;
- **Off site** – práca mimo priestorov Zákazníka;
- **On site** – práca v rámci priestorov Zákazníka;
- **Offshore** – služba Zhotoviteľa, umožňujúca Zákazníkovi využiť ľudské zdroje Zhotoviteľa k vývoju softvéru pre Zákazníka formou Off-site, t.j. mimo sídlo Zákazníka;
- **Plnenie** – tovary a/alebo služby, ktoré Zhotoviteľ dodá alebo dodal Zákazníkovi podľa Zmluvy, objednávky alebo inej dohody Zmluvných strán a na ktoré sa Zmluva vzťahuje;
- **Podporný softvér** – softvér vyrábaný tretími stranami, ktorý sa dodáva popri realizácii predmetu Zmluvy;
- **Pracovný deň** – každý deň okrem sobôt a dní pracovného pokoja Slovenskej republiky;
- **Pracovná doba** – čas od 8.00 hodiny do 16.00 hodiny v Pracovný deň;
- **Programové úpravy** – výsledky vývojových prác;
- **Projekt** – súbor činností a postupov vedúcich k riadnej realizácii a dodávke Plnenia podľa Zmluvy;
- **SLA manažér Zhotoviteľa** – je osoba vymenovaná Zhotoviteľom, ktorá riadi práce na Zmluve. Je zodpovedný za detailné plánovanie, koordináciu a kontrolu všetkých činností vykonávaných v rámci realizácie Zmluvy;
- **SLA manažér Zákazníka** – je osoba vymenovaná Zákazníkom, ktorá je zodpovedná za zabezpečenie zdrojov a kapacít Zákazníka potrebných pre riadnu realizáciu Projektu. Je zodpovedný za aktívnu spoluprácu zamestnancov Zákazníka v spoločných pracovných tímoch;
- **Služby podpory** – služby prevádzky a podpory Plnenia špecifikované v Zmluve;
- **Systém** – informačný systém Zákazníka;
- **Vada** – je správanie Plnenia podrobne definované v Článku 5 tejto Zmluvy;
- **Zmluva** – zmluva uzatvorená medzi Zmluvnými stranami, vrátane akýchkoľvek a všetkých jej príloh a dodatkov a ktorej obsahom je úprava práv a povinností Zmluvných strán súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy.

# 1. PREDMET ZMLUVY

- 1.1. Predmetom Zmluvy je záväzok Zhotoviteľa poskytovať Zákazníkovi za podmienok stanovených touto Zmluvou Služby prevádzky a podpory plnenia v rozsahu podľa bodu 1.2. Zmluvy a podľa špecifikácie uvedenej v tomto článku Zmluvy (ďalej len „Služby podpory“). Predmetom Zmluvy je aj záväzok Zákazníka poskytnúť Zhotoviteľovi dohodnutú súčinnosť a zaplatiť Zhotoviteľovi cenu za Služby podpory. Účelom tejto Zmluvy je upraviť práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb (ďalej len „Služby podpory“ alebo „Servisné služby“) Zhotoviteľom Zákazníkovi k Systému. Systém bol Zhotoviteľom dodaný Zákazníkovi na základe zmluvy o dielo zo dňa 18.02.2010, číslo zmluvy Zákazníka: 2/2010, číslo zmluvy Zhotoviteľa: SK-SC100004, v znení jej dodatkov a na základe zmluvy o dielo zo dňa 21.10.2011, číslo zmluvy Zákazníka: 45/2011, číslo zmluvy Zhotoviteľa: SK-SC110051 v znení jej dodatkov, (ďalej len „Zmluvná dokumentácia“).
- 1.2. Rozsah Služieb podpory je nasledovný:

Por. č.	Názov Služby podpory	Rozsah
1	Help Desk – užívateľská podpora cez telefón a e-mail	5 dní v týždni x 8 hodín
2	Služby podpory: <ul style="list-style-type: none"><li>• Podpora aplikácie</li><li>• Diagnostika</li><li>• Incident manažment</li><li>• Správa systémov</li></ul>	203 ČD
3	Riadenie zmien a služby úpravy diela podľa požiadaviek Zákazníka	1643 ČD

- 1.3. Zmluvné strany sa dohodli, že do 5 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy zdefinujú zoznam služieb, ktoré budú predmetom dodávky podľa bodu 1.2. Por.č.3 tejto Zmluvy (Služby riadenia zmien a služby úpravy diela podľa požiadaviek Zákazníka).
- 1.4. Služby podpory uvedené v bode 1.2. tohto článku Zmluvy budú vykonávané v informačnom systéme Zákazníka s názvom JRÚZ etapa I./alebo II. a pre úpravy diela definované podľa bodu 1.3 tejto Zmluvy (ďalej len „IS“ alebo „Systém“).
- 1.5. Služby podpory uvedené v bode 1.2. budú poskytované v pracovných dňoch v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod.
- 1.6. Jeden človekoden (ďalej aj „manday“ alebo „MD“ alebo „ČD“) predstavuje prácu jedného pracovníka Zhotoviteľa počas 8 pracovných hodín, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden kalendárny deň. Človekohodina trvá 60 minút. Cena jednej človekohodiny je 1/8 ceny za človekoden.
- 1.7. Najmenšou evidenčnou aj fakturačnou jednotkou je 1 pracovná hodina pri práci zo sídla Zhotoviteľa (tzv. Off site) a 2 pracovné hodiny pri práci v sídle Zákazníka (tzv. On site). Pri práci On site je čas strávený na ceste do sídla Zákazníka započítaný do času poskytovania Služieb podpory.
- 1.8. Predmet Zmluvy je Zhotoviteľ oprávnený vykonávať podľa potreby v priestoroch Zákazníka v súlade s dohodnutými bezpečnostnými postupmi, ako aj vo svojich priestoroch, pričom prístup do prostredia, kde sú prevádzkované produkčné dáta sú riadené v súlade s dohodnutými bezpečnostnými postupmi a nie je k nim umožnený vzdialený prístup ak sa nedohodne inak, prípadne na inom vhodnom mieste podľa dohody s objednávateľom. Miestom dodania Služieb podpory sú sídla prevádzok IS Zákazníka pre jednotlivé prostredia.
- 1.9. Prostredníctvom služby Help Desk Zhotoviteľ zabezpečuje riešenie a evidovanie požiadaviek Zákazníka na poskytnutie Servisných služieb. Služba Help Desk je telefonická a e-mailová podpora Zákazníka pri používaní Systému počas Pracovných dní.

- 1.10. Službu Help Desk môžu využívať len Zákazníkom určení pracovníci Zákazníka. Zoznam pracovníkov musí obsahovať meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt pracovníka oprávneného službu Help Desk využívať. Zoznam pracovníkov doručí Zákazník Zhotoviteľovi do 15 dní od podpisu Zmluvy. Zákazník do 15 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy zašle Zhotoviteľovi meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Zákazníka v súvislosti s poskytovaním plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Zákazník povinný zaslať aktualizované informácie Zhotoviteľovi. Zmena je voči Zhotoviteľovi účinná nasledujúci pracovný deň po doručení oznámenia Zhotoviteľovi.
- 1.11. V rámci služby Help Desk nie sú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike nevzťahujúcej sa k problematike podľa bodu 1.4 tejto Zmluvy, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne.
- 1.12. V rámci služby Help Desk budú poskytované služby:
  - 1.12.1. Telefonické konzultácie na riešenie prevádzkových problémov ,
  - 1.12.2. Nahlasovanie chýb Systému Zákazníkom,
  - 1.12.3. Vedenie agendy chybových hlásení.
- 1.13. Zákazník svoju požiadavku na poskytnutie Servisných služieb zasiela Zhotoviteľovi e-mailom na dohodnutú emailovú adresu prostredníctvom formulára. Ak je formulár vyplnený úplne a správne Zhotoviteľ potvrdí prijatie požiadavky do 4 hodín od jej doručenia Zhotoviteľovi. V prípade doručenia neúplne alebo nesprávne vyplneného formulára, bude formulár vrátený Zákazníkovi na doplnenie alebo opravenie údajov do jednej hodiny od doručenia požiadavky Zhotoviteľa s uvedením nedostatkov v zaslanom formulári. V prípade, že nebude Zákazníkovou požiadavka do jednej hodiny zaevidovaná, má Zákazník právo urgovať nezaevidovanie požiadavky telefonicky alebo e-mailom. Zhotoviteľ je Zákazníkovi povinný bezodkladne potvrdiť prijatie urgencyie e-mailom. Zhotoviteľ zaeviduje len takú požiadavku, ktorá bola zaslaná na riadne a úplne vyplnenom formulári. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi Zhotoviteľ Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie služieb podpory Zhotoviteľa v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky prípadne od potvrdenia urgencyie e-mailom. Iný spôsob nahlasovania požiadaviek nie je možný. Zákazník je povinný nahlásiť vadu Systému bezodkladne.
- 1.14. Zhotoviteľ je povinný do 1 pracovného dňa od zaevidovania požiadavky oznámiť Zákazníkovi pridelený stupeň závažnosti požiadavky a predpokladaný dátum vyriešenia požiadavky.
- 1.15. Informácie o zaevidovanej požiadavke je Zákazník oprávnený bezodplatne požadovať nasledovným spôsobom:
  - 1.15.1. prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na [hotline.sk@ness.com](mailto:hotline.sk@ness.com), pričom v predmete správy Zákazník uvedie evidenčné číslo požiadavky, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje;
  - 1.15.2. telefonicky na telefónnom čísle +421 2 5826 1999, pričom Zákazník uvedie evidenčné číslo požiadavky, ku ktorej požaduje informácie.
- 1.16. Služba OnLine
  - 1.16.1. Služba OnLine je dopĺňujúcou službou k službe Help Desk a k službám podpory a umožňuje Zhotoviteľovi prístup do informačných systémov Zákazníka v potrebnom rozsahu za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Systému a prípadné uskutočnenie servisného zásahu.
  - 1.16.2. Zákazník umožní Zhotoviteľovi kontrolovaný prístup do IS Zákazníka a to v rozsahu vymedzenom Zákazníkom. Technické detaily spojenia a rozsahu prístupu dohodnú správcovia systémov Zhotoviteľa a Zákazníka.

1.16.3. Náklady na zriadenie vlastných prípojných miest na strane Zákazníka a poplatky za prevádzku telekomunikačných zariadení na strane Zákazníka hradí v plnej miere Zákazník.

## 2. CENA ZA SLUŽBY PODPORY A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 2.1. Cena za Služby podpory uvedené pod poradovým číslom 1-2 v rámci bodu 1.2. tejto Zmluvy je definovaná v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. K cene bude účtovaná DPH podľa právnych predpisov platných v čase vystavenia faktúry.
- 2.2. Cena za Služby riadenia zmien a služby podľa požiadaviek Zákazníka bude vypočítaná ako násobok odsúhlasenej pracovnosti a ceny za 1 človekodeň, ktorá je dohodou Zmluvných strán stanovená na 604.- EUR za 1 človekodeň bez DPH.
- 2.3. Zmluvné strany sa dohodli, že celková cena za Služby podpory uvedené pod poradovým číslom 1-3 v rámci bodu 1.2. tejto Zmluvy počas celého trvania Zmluvy je 1.199.544- EUR bez DPH.
- 2.4. Cena plnenia, je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 2.5. V prípade legislatívnych zmien, ktorými budú zavedené nové dane alebo poplatky, ktoré je Zhotoviteľ povinný uhradiť v súvislosti s dodaním Služieb podpory a ktoré neexistujú ku dňu podpisu Zmluvy, sa Zmluvné strany zaväzujú uzatvoriť dodatok k Zmluve, ktorým bude cena upravená o tieto novovzniknuté dane alebo poplatky.
- 2.6. Právo na vystavenie faktúr za jednotlivé Služby podpory a Help-Desk podľa bodu 1.2. Zmluvy vzniká Zhotoviteľovi po uplynutí príslušného kvartálu v súlade s Prílohou č. 1 tejto Zmluvy a v súlade s bodom 2.1 tejto Zmluvy.
- 2.7. Právo na vystavenie faktúr za Služby podpory podľa požiadaviek Zákazníka vzniká Zhotoviteľovi po ich odovzdaní Zákazníkovi, ak nie je v príslušnej objednávke dohodnuté inak.
- 2.8. Lehota splatnosti faktúr je 60 kalendárnych dní od vystavenia faktúry, nie však menej ako 14 kalendárnych dní od doručenia faktúry Zákazníkovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve alebo v objednávke.
- 2.9. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- 2.10. Ak faktúra nebude obsahovať ustanovené náležitosti alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Zákazník oprávnený vrátiť ju v lehote piatich (5) dní od jej obdržania Zhotoviteľom s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Zákazníkovi. V prípade, že Zákazník faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, lehota sa nepozastavuje a pokiaľ Zákazník faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškaní.
- 2.11. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania celej fakturovanej čiastky na účet NESS.

## 3. TRVANIE ZMLUVY A ČAS PLNENIA

- 3.1. Zmluva sa uzatvára na obdobie do 31.12.2015.

## 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 4.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi Služby podpory riadne a včas.
- 4.2. Zhotoviteľ je povinný poskytovať Služby podpory sám alebo prostredníctvom tretej osoby – subdodávateľa. V takom prípade však Zhotoviteľ zodpovedá voči Zákazníkovi tak, ako keby Služby podpory poskytoval sám.

- 4.3. Zmluvné strany najneskôr do 7 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy predložia SLA manažérovi druhej Zmluvnej strany zoznam Kontaktných osôb, ktoré za Zmluvnú stranu zodpovedajú za plnenie jednotlivých Čiastkových plnení, vrátane eskalačného mechanizmu. Tento zoznam osôb môže byť počas trvania Zmluvy aktualizovaný a Zmluvné strany sú si povinné nahlásiť zmenu písomne do 5 dní odo dňa, keď došlo k zmene.
- 4.4. Zákazník sa zaväzuje informovať Zhotoviteľa o všetkých faktoch, ktoré by mohli vplývať na poskytovanie Služieb podpory.
- 4.5. Zhotoviteľ je Služby podpory povinný poskytovať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu podpisu Zmluvy, a plnenie podľa objednávky ku dňu akceptácie objednávky Zákazníka Zhotoviteľom podľa bodu 1.3. Zmluvy.
- 4.6. Zákazník sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. podávať písomne SLA manažérovi Zhotoviteľa.

## 5. ZODPOVEDNOSŤ ZA KVALITU A VADY, ZÁRUČNÉ DOBY

- 5.1. V prípade, ak má Systém počas trvania tejto Zmluvy vady, je Zhotoviteľ povinný tieto odstrániť. SLA manažér Zákazníka je povinný vadu doporučeným listom, faxom, elektronickou poštou alebo iným preukázateľným spôsobom oznámiť Zhotoviteľovi na kontaktné miesta Zhotoviteľa po tom, čo takúto vadu plnenia zmluvy zistí.
- 5.2. Vada je také správanie Plnenia:
  - 5.2.1. pri ktorom Zákazník rutinne používajúci Plnenie nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu);
  - 5.2.2. pri ktorom nie je dodržaná funkcionálna popísaná v dokumentácii, alebo zaručená Zmluvou alebo objednávkou podľa ktorej bolo Plnenie dodané;
  - 5.2.3. keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu;
  - 5.2.4. pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát, v rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta;
- 5.3. Vadou nie je najmä také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené:
  - 5.3.1. používaním Plnenia za iných podmienok, ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Zákazníkovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Plneniu;
  - 5.3.2. softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím;
  - 5.3.3. udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Zhotoviteľ nemohol ovplyvniť;
  - 5.3.4. zmenou prostredia, do ktorého Zhotoviteľ Plnenie nasadil;
  - 5.3.5. poruchou na hardvéry, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.
- 5.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Zhotoviteľ začne s odstraňovaním väd podľa kategorizácie v časovom rámci podľa nasledujúcej tabuľky, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak:

Klasifikácia	Popis	Časový plán
„Kategória A“	Kritická vada (havária aplikácie/i) – ohrozuje zabezpečenie základných činností aplikácií v rámci softvéru. Znemožňuje využívanie softvéru, alebo jeho komponentov, spôsobuje vážne prevádzkové problémy. Jeho prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné.	Začiatok odstraňovania väd do 4 hodín od nahlásenia vady v ostatnom čase a uvedenie do prevádzkyschopného stavu do 24 hodín.

„Kategória B“	Vážna vada – neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci softvéru. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní softvéru, alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa.	Začiatok odstraňovania vád do 4 hodín od nahlásenia vady a odstránenie vád do 72 hodín.
„Kategória C“	Bežná vada – neobmedzuje zabezpečenie prevádzky softvéru a elektronických služieb, alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku softvéru.	Začiatok odstraňovania vád do 4 hodín od nahlásenia vady a odstránenie vád do 14 dní.

- 5.5. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za Vady, t.j. poskytovanie Služieb podpory podľa Zmluvy sa nevzťahuje na prípady, keď:
- 5.5.1. zistenie Zákazníka nemá povahu Vady;
  - 5.5.2. Vada vznikla v dôsledku nepoužívania Plnenia v súlade s dodanou užívateľskou resp. technickou dokumentáciou, alebo s inštrukciami či odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli doručené Zákazníkovi;
  - 5.5.3. Vada vznikla v dôsledku zásahu Zákazníka alebo tretej osoby do Plnenia, do hardvérového alebo softvérového prostredia, do ktorého bolo Plnenie alebo jeho časť nasadené, ak bol takýto zásah vykonaný bez písomného súhlasu Zhotoviteľa;
- 5.6. Za dočasné odstránenie Vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť Plnenia. Zhotoviteľ je oprávnený dočasne odstrániť Vadu aj tak, že navrhne postup, ktorým zamedzí prejavom Vady pri bežnej prevádzke, až do doby definitívneho odstránenia Vady.
- 5.7. Zákazník požiadavku na odstránenie Vady zasiela vždy písomne prostredníctvom služby Help Desk, vo formulári, ktorý tvorí Prílohu č. 2 tejto Zmluvy, pričom Vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Zákazník je povinný nahlásiť Vadu bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nej dozvedel.
- 5.8. V prípade, ak dodávateľ vady plnenia neodstráni v dohodnutej dobe, je objednávateľ oprávnený zabezpečiť odstránenie vád treťou osobou na náklady dodávateľa za podmienky, že o tejto skutočnosti objednávateľ dodávateľa bezodkladu upovedomí.

## 6. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 6.1. V prípade, ak Zhotoviteľ spôsobí Zákazníkovi porušením svojich povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov alebo Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 6.2. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu ktorú nezavinil, za nepriame škody alebo následky ako ušlý zisk, nerealizované obraty, nároky tretích strán, za stratu alebo poškodenie dát a z toho vyplývajúce dôsledky a pod.
- 6.3. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škody vzniknuté porušením zmluvných povinností druhej Zmluvnej strany podľa Zmluvy.
- 6.4. Zhotoviteľ nenesie nijakú zodpovednosť vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
- 6.4.1. dodržania Zákazníkových návrhov, parametrov alebo pokynov,
  - 6.4.2. použitia technických informácií alebo technológií dodaných Zákazníkom,
  - 6.4.3. modifikácií Plnenia Zákazníkom alebo treťou stranou,

- 6.4.4. použitím Plnenia spôsobom alebo na iné účely ako bolo určené v technických parametroch alebo ďalších súvisiacich materiáloch.
- 6.5. V prípade ak je predmetom plnenia Zmluvy migrácia dát, Zhotoviteľ nezodpovedá za obsah ani aktuálnosť dát, ktorých migráciu vykonáva.
- 6.6. Za tvorbu, využívanie a prevádzkovanie dát Zákazníka nesie zodpovednosť výlučne Zákazník. Zákazník je súčasne povinný konať s obvyklou starostlivosťou a predchádzať vzniku možných škôd tak, že bude vykonávať bezpečnostné zálohy dát v súlade s pravidlami bežnými pre nakladanie s údajmi v informačných systémoch. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za škodu vzniknutú stratou alebo poškodením dát alebo dátových štruktúr Zákazníka, a to ani v prípade, že k nim došlo pri používaní Plnenia dodaného Zhotoviteľom, na ktoré sa vzťahuje záruka, ak nie je strata alebo poškodenie spôsobené Vadou.

## 7. VLASTNÍCKE PRÁVO, PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA A PRECHOD NEBEZPEČENSTVA ŠKODY

- 7.1. Vlastnícke právo k čiastkovému Plneniu prechádza na Zákazníka dňom zaplatenia ceny za čiastkové Plnenia.
- 7.2. Ak Plnenie dodané podľa Zmluvy alebo objednávky má charakter Autorského diela (ďalej len „Dielo“) podľa § 7 zákona č. 618/2003 Z.z. Autorský zákon (ďalej ako „AZ“), Zákazník sa zaväzuje, že bude Dielo používať v súlade s licenciami udelenými mu Zmluvou a v súlade s ustanoveniami AZ. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Dielu, najmä vyvinúť primerané úsilie na jeho ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou.
- 7.3. Zákazník je oprávnený používať Dielo na celom území Slovenskej republiky, počas doby autorskoprávnej ochrany Diela, nasledovným spôsobom:
  - 7.3.1. nainštalovať a spustiť Dielo na cieľovej infraštruktúre,
  - 7.3.2. používať Dielo pre vlastnú potrebu pri výkone svojej činnosti a pre účel, na ktorý mu bolo dodané Dielo podľa Zmluvy (zapisovanie, pozmeňovanie, čítanie a archivácia údajovej základne Diela, exportovanie a importovanie údajovej základne, ak to Dielo umožňuje, generovanie tlačových a digitálnych výstupov z Diela, konfigurácia používateľských nastavení Diela a iné spôsoby použitia potrebné pre naplnenie účelu, na ktorý bolo Dielo Zákazníkovi dodané).
- 7.4. Právo používať Dielo (licencia/sublicencia) podľa tohto článku Zmluvy prechádza na Zákazníka dňom zaplatenia ceny čiastkového Plnenia podľa Zmluvy. Do zaplatenia ceny je Zákazník oprávnený používať Dielo len na testovanie.
- 7.5. Zákazník je oprávnený používať Podporný softvér v súlade s licenčnými podmienkami Výrobcu tohto softvéru, ktoré sú prílohou Zmluvy.
- 7.6. Cena za licenciu na používanie Diela a Podporného softvéru je zahrnutá v cene Plnenia podľa Zmluvy alebo objednávky.
- 7.7. Zákazník nie je oprávnený:
  - 7.7.1. robiť akékoľvek úpravy v Diele bez písomného súhlasu Zhotoviteľa, a to ani za účelom úpravy alebo prekladu podľa § 35 ods. 1 písm. a) AZ;
  - 7.7.2. robiť rozmnoženiny Diela bez písomného súhlasu Zhotoviteľa, s výnimkou vytvorenia rozmnoženiny za účelom podľa § 35 ods. 1 písm. b) AZ. Rozmnoženinu je Zákazník povinný zabezpečiť voči strate a odcudzeniu a označiť všetkými autorskými právami a označeniami ako originál;
  - 7.7.3. vykonávať reverzné inžinierstvo Diela;
  - 7.7.4. odovzdať, postúpiť, predať, prenajať alebo iným obdobným spôsobom poskytnúť Dielo tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zhotoviteľa.



- 7.8. Práva Zhotoviteľa k Dielu zostávajú bez ohľadu na ustanovenia tohto článku bez akéhokoľvek obmedzenia zachované.
- 7.9. Zákazník podpisom Zmluvy akceptuje udelenie licencie/sublicencie v rozsahu, v akom mu boli udelené v tomto článku.
- 7.10. V prípade porušenia vyššie uvedených licenčných podmienok zo strany Zákazníka, je Zhotoviteľ oprávnený žiadať od Zákazníka zmluvnú pokutu vo výške maximalne 20% z celkovej ceny Plnenia podľa Zmluvy.
- 7.11. Nebezpečenstvo škody na odovzdanom Plnení prechádza na Zákazníka dňom jeho odovzdania Zákazníkovi.
- 7.12. Dodávateľ je pri podpise akceptačného protokolu povinný dodať objednávateľovi na základe jeho žiadosti najaktuálnejšiu verziu komentovaných zdrojových kódov a dátového modulu diela, s tým, že objednávateľ bude oprávnený tieto bez akéhokoľvek časového a vecného obmedzenia použiť (vrátane možnosti ich dekompilácie a akýchkoľvek iných spôsobov úpravy). Súčasne poskytne dodávateľ zdrojové kódy 2-krát v elektronickej forme na CD alebo DVD nosiči vo formáte RTF a PDF

## 8. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ A OSOBNÝCH ÚDAJOV, PROTIKORUPČNÁ POLITIKA

- 8.1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 8.2. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkolvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkolvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia /odovzdania /oznámenia/ sprístupnenia:
  - 8.2.1. odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou;
  - 8.2.2. (i) ovládanej osobe Zmluvnej strany; (ii) ovládajúcej osobe Zmluvnej strany; (iii) osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a (iv) osobe, v ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby budú mať vo vzťahu k ochrane dôverných informácií rovnaké povinnosti ako Zmluvné strany;
  - 8.2.3. subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Zhotoviteľa podľa Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane dôverných údajov, ako sú viazané Zmluvné strany podľa Zmluvy;

- 8.2.4. na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií.
- 8.3. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- 8.3.1. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- 8.3.2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
- 8.3.3. boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, boli získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 8.4. Povinnosť Zmluvných strán zaistiť utajenie získaných dôverných informácií platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy. V prípade ukončenia účinnosti niektorých zmluvných ustanovení nie sú dotknuté ustanovenia Zmluvy o ochrane dôverných informácií, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 8.5. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 8.6. Zmluvné strany prehlasujú, že získali alebo získajú súhlas svojich pracovníkov podieľajúcich sa na plnení k spracovaniu ich osobných údajov druhou Zmluvnou stranou podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Zmluvné strany sa zaväzujú spracovávať takto poskytnuté osobné údaje v súlade s uvedeným zákonom a uchovávať ich len počas nevyhnutnej doby pre plnenie záväzkov podľa Zmluvy. Po uplynutí účelu, na ktorý boli osobné údaje poskytnuté, sú Zmluvné strany povinné poskytnuté osobné údaje zničiť.
- 8.7. Každá Zmluvná strana je oprávnená uvádzať obchodné meno a logo druhej Zmluvnej strany (ako svojho obchodného partnera) v obchodných a marketingových materiáloch. Každá Zmluvná strana je oprávnená prezentovať Plnenie podľa Zmluvy a jeho základné parametre vo svojich referenciách. Žiadna Zmluvná strana nie je oprávnená bezdôvodne odmietnuť poskytnutie referencie o Plnení podľa Zmluvy.

## 9. SANKCIE

- 9.1. V prípade omeškania Zhotoviteľa s realizáciou Služieb podpory podľa tejto Zmluvy je Zákazník oprávnený požadovať od Zhotoviteľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,5% z ceny Služieb podpory podľa bodu 2.1. za každý deň omeškania, maximálne do výšky 50% ceny Služieb podpory podľa bodu 2.1. Zmluvy. Zhotoviteľ však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spoluzavinené Zákazníkom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Zákazníkovi.
- 9.2. V prípade omeškania Zhotoviteľa s realizáciou Služieb riadenia zmien a služieb podľa požiadaviek Zákazníka je Zákazník oprávnený požadovať od Zhotoviteľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% z ceny služieb s ktorými je Zhotoviteľ v omeškaní za každý deň omeškaniamaximálne do výšky 20% ceny služby s ktorou je Zhotoviteľ v omeškaní.

- 9.3. V prípade omeškania Zákazníka so zaplatením faktúry je Zhotoviteľ oprávnený požadovať od Zákazníka zaplataenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania. V prípade, že toto omeškanie Zákazníka presiahne 30 dní, je Zhotoviteľ oprávnený obmedziť, alebo pozastaviť vykonávanie Služieb podpory až do jej úplného zaplataenia. V prípade pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služieb podpory podľa tohto bodu Zmluvy sa Zhotoviteľ nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy.
- 9.4. Zmluvná strana nie je v omeškani s plnením svojich zmluvných povinností, ak je jej omeškanie zapríčinené dôvodmi u druhej Zmluvnej strany.
- 9.5. Zmluvná strana nie je v omeškani s plnením svojich zmluvných povinností v prípadoch vyššej moci, ktorou sa rozumie každá vonkajšia udalosť alebo okolnosť výnimočného a neodvratného charakteru, ktorú Zmluvné strany nemohli rozumne predvídať pri podpisovaní Zmluvy a ktorá znemožňuje realizáciu plnenia alebo jeho časti (napr. živelné pohromy a pod.).
- 9.6. Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazníkovi nevznikne nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie Zhotoviteľa, ak:
- 9.6.1. Zákazník nie je schopný problém jasne resp. jednoznačne zdokumentovať, alebo
- 9.6.2. Zhotoviteľ zabezpečí náhradné riešenie po dobu opravy.

## 10. UKONČENIE ZMLUVY

- 10.1. Okrem uplynutia doby trvania Zmluvy alebo splnenia záväzkov zo Zmluvy je možné ukončiť platnosť a účinnosť Zmluvy nasledovne:
- 10.1.1. písomnou dohodou Zmluvných strán;
- 10.1.2. písomnou výpoveďou;
- 10.1.3. písomným odstúpením od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou Zmluvnou stranou.
- 10.2. Zmluvná strana je oprávnená vypovedať Zmluvu, ak:
- 10.2.1. je na druhú Zmluvnú stranu vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia, alebo ak bolo vyhlásenie konkurzu odmietnuté alebo zrušené pre nedostatok majetku;
- 10.2.2. je druhá Zmluvná strana v likvidácii;
- 10.2.3. niektorá Zmluvná strana nemôže plniť svoje povinnosti v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (§ 374 Obchodného zákonníka) po dobu dlhšiu ako 6 mesiacov.
- 10.3. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 10.4. Pre prípad vypovedania Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že Zhotoviteľ má nárok na úhradu tých Čiastkových plnení, ktoré boli akceptované Zákazníkom, a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené Čiastkové plnenia nastala pred vypovedaním Zmluvy alebo po vypovedaní Zmluvy.
- 10.5. Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak si druhá Zmluvná strana riadne a včas nespĺnila podstatnú povinnosť podľa Zmluvy ani potom, ako ju odstupujúca Zmluvná strana na neplnenie písomne upozornila a na plnenie v tomto upozornení aj opätovne vyzvala, pričom jej na splnenie povinnosti v písomnej výzve na to poskytla dodatočnú primeranú lehotu, nie kratšiu ako 30 dní.
- 10.6. Účinky odstúpenia nastávajú dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že Plnenia, ktoré si poskytli pred dňom odstúpenia od Zmluvy, si nevracajú. Ak si chce Zákazník ponechať Plnenie, ktoré doposiaľ neakceptoval, je ho povinný akceptovať a zaplatiť Zhotoviteľ cenu toho Plnenia.

- 10.7. Ak sa Zhotoviteľ domnieva, že poskytovaním, alebo používaním Diela alebo jeho časti podľa Zmluvy môžu byť porušované práva duševného vlastníctva tretej strany a Zhotoviteľ nie je schopný (i) získať pre Zákazníka licenciu, ktorá by umožňovala ďalšie používanie Diela alebo jeho časti, (ii) modifikovať Dielo alebo jeho časť, pričom si Dielo alebo jeho modifikovaná časť zachovávajú svoju funkčnosť; je Zhotoviteľ oprávnený vypovedať Zmluvu v časti udelenia licencií (ukončiť licencie) k Dielu alebo jeho časti, ktorého sa porušovanie práv tretích osôb týka. V prípade vypovedania Zmluvy podľa predchádzajúcej vety je Zhotoviteľ povinný vrátiť Zákazníkovi cenu zaplatenú za licencie, ktoré mali umožniť Zákazníkovi používanie Diela alebo jeho časti a ktorých poskytovanie alebo používanie môže mať za následok porušovanie práv tretích osôb. Zákazník je po doručení výpovede povinný ukončiť používanie Diela alebo jeho časti.
- 10.8. V prípade, ak dôjde z dôvodov na strane Zákazníka k zániku Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Služieb podpory, v priebehu obdobia, za ktoré už bola cena Služieb podpory zo strany Zákazníka uhradená, Zhotoviteľ nie je povinný vrátiť alikvotnú časť uhradenej sumy za toto obdobie.

## 11. ROZHODNÉ PRÁVO, RIEŠENIE SPOROV

- 11.1. Práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 11.2. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
- 11.3. V prípade sporného chápania Zmluvy sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Ak ani takto nedôjde k zhode, obrátia sa na príslušný súd v Slovenskej republike.
- 11.4. Písomnosti doručované poštou sú považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak ich Zmluvná strana neprevezme na adrese uvedenej v Zmluve, alebo na korešpondenčnej adrese písomne oznámenej Zmluvnej strane, považujú sa písomnosti za doručené tretím dňom od uloženia zásielky na pošte; v prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „Adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.

## 12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obomi Zmluvnými stranami resp. poslednou zo Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle platných právnych predpisov.
- 12.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ani jedna z nich nie je oprávnená postúpiť pohľadávku vzniknutú z tejto zmluvy na inú osobu (či už právnickú alebo fyzickú) v dôsledku čoho vylučuje inštitút postúpenia pohľadávok.
- 12.3. Akékoľvek zmeny či doplnenia Zmluvy je možné vykonať len na základe písomnej dohody Zmluvných strán. Takáto dohoda musí mať formu písomného dodatku k Zmluve podpísaného obomi Zmluvnými stranami, ak nie je dohodnuté inak.
- 12.4. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať. Takéto zmeny v Zmluve nie je potrebné robiť písomným dodatkom k Zmluve a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane tretím pracovným dňom po doručení oznámenia o zmene.
- 12.5. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá Zmluvná strana obdrží dva.
- 12.6. Prílohy sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
- 12.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

Zoznam príloh:

Príloha č. 1 – Cenová kalkulácia za služby podpory podľa bodu 1.2 Zmluvy a fakturačné míľniky

Príloha č. 2 – Formulár na poskytnutie servisných služieb

Príloha č. 3 – Organizácia a riadenie projektu

Príloha č. 4 – Odovzdávanie a Akceptácia plnenia

podpisy zmluvných strán

Objednávateľ:  
Národné centrum zdravotníckych informácií  
V Bratislave dňa dňa 29.9.2014

Zhotoviteľ:  
NESS Slovensko a.s.  
V Bratislave dňa 29.9.2014

Podpis: \_\_\_\_\_  
Meno: Ing. Ľuboš Černý  
Funkcia: riaditeľ

Podpis: \_\_\_\_\_  
Meno: Ing. Daniela Švábová  
Funkcia: člen predstavenstva



Podpis: \_\_\_\_\_  
Meno: Ing. Milan Šlanina  
Funkcia: člen predstavenstva



Príloha č. 2 k Zmluve

Číslo zmluvy Zákazníka: .....  
Číslo zmluvy Zhotoviteľa: SK-OPP130112

Formulár na poskytnutie servisných služieb

		<b>Vstupný formulár na HelpDesk pre užívateľský hotline</b>
<b>A Vstupné údaje</b>		
1	Dátum zadania	
2	Názov spoločnosti	
3	Meno užívateľa	
5	Databáza / server produkčná, predprodukčná, testovacia, a pod., v prípade viac databáz presná identifikácia)	
6	Názov Číselníka alebo Registra	
7	Modul	
8	Užívateľská identifikácia problému (Konzultácia / Reklamácia / Objednávka)	
9	Požiadavka riešená v minulosti A/N. Ak ANO, označenie a obdobie (číslo hotline, CHL, ZML, distribúcie a obdobie riešenia a pod.)	
<b>B Popis</b>		
10	Kód a názov transakcie, presný názov programu, procesu	
11	Detailný popis požiadavky, popis problému, popis chyby (požiadavka k poskytnutiu rady, chyba programu, chybná funkcionalita, chybný algoritmus, chybný popis a pod.)	
<b>C Doplnujúce informácie</b>		
12	Prílohy a ich popis ( zosnímané obrazovky, výpisy z logu, chybové hlášky, podklady a pod. a popis k nim)	
13	Poznámky (ďalšie doplnujúce informácie)	
<b>Legenda</b>		
		Povinné polia

Príloha č. 3 k Zmluve

Číslo zmluvy Zákazníka: .....

Číslo zmluvy Zhotoviteľa: SK-OPP130112

#### SLA MANAŽÉR ZHOTOVITEĽA

1. SLA manažér Zhotoviteľa najmä:

- zodpovedá za zabezpečenie zdrojov a kapacít Zhotoviteľa potrebných pre riadne plnenie Zmluvy a za spoluprácu v spoločných tímoch pracujúcich na jednotlivých Čiastkových plneniach.
- je oprávnený zadávať úlohy a vymáhať ich splnenie u osôb určených Zmluvnými stranami na spoluprácu v spoločných pracovných tímoch a na riešení Čiastkových plnení.
- zodpovedá za celú realizáciu výstupov jednotlivých Čiastkových plnení a za plnenie Zmluvy podľa ustanovení Zmluvy,
- schvaľuje výsledky kontroly kvality a procesu Akceptácie,
- zodpovedá za dodržiavanie termínov podľa schváleného harmonogramu,
- zodpovedá za dodržiavanie schváleného modelu pravidiel systému kvality a za dosiahnutie kvality riešenia.
- má právo vyžiadať si od vedúcich jednotlivých tímov odovzdávanie pravidelných alebo nepravidelných informácií o činnosti tímov,
- je povinný viesť dokumentáciu a dohliadať na dodržiavanie projektových postupov a procedúr, ktoré budú definované,

#### SLA MANAŽÉR OBJEDNÁVATEĽA

1. SLA manažér Objednávateľa najmä:

- je oprávnený zadávať úlohy a vymáhať ich splnenie u osôb určených Zmluvnými stranami na spoluprácu v spoločných pracovných tímoch a na riešení Čiastkových plnení.
- schvaľuje výsledky kontroly kvality a procesu Akceptácie,
- zodpovedá za zabezpečenie potrebnej technickej infraštruktúry pre využitie vyčlenených zdrojov,
- detailne plánuje, koordinuje a kontroluje všetky činnosti vykonávané v rámci tímov, ktoré sú tvorené len zamestnancami Objednávateľa alebo osobami Objednávateľom určenými, k plneniu úloh, ktoré sú úplne v kompetencii Objednávateľa,



Príloha č. 4 k Zmluve

Číslo zmluvy Zákazníka: .....

Číslo zmluvy Zhotoviteľa: SK-OPP130112

#### Odovzdávanie a akceptácia plnenia

##### Všeobecné ustanovenia pre Akceptáciu výstupov Zhotoviteľa:

1. Zmluvné strany sa zaväzujú odsúhlasiť si Akceptačné kritériá najneskôr do dňa schválenia analýzy. Návrh Akceptačných kritérií vypracuje Zhotoviteľ za súčinnosti Objednávateľa. V prípade, že Objednávateľ opakovane (2x) odmietne schváliť Akceptačné kritériá navrhnuté zo strany Zhotoviteľa, nie je Zhotoviteľ povinný pokračovať v realizácii predmetu Zmluvy a nedostáva sa do omeškania.
2. Zhotoviteľ vyzve Objednávateľa k prevzatiu Plnenia najmenej tri (3) pracovné dni pred plánovaným dátumom odovzdania Plnenia alebo Čiastkového plnenia. Zhotoviteľ je oprávnený vyzvať Objednávateľa k prevzatiu Plnenia alebo Čiastkového plnenia a Objednávateľ je povinný prevziať Plnenie alebo Čiastkové plnenie aj pred termínom stanoveným Zmluvou.
3. Objednávateľ je povinný podpísať Akceptačný protokol v lehote do 5 pracovných dní odo dňa prevzatia Plnenia alebo v rovnakej lehote doručiť Zhotoviteľ písomné pripomienky k odovzdanému Plneniu. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Plnenie za akceptované zo strany Objednávateľa v plnom rozsahu a bez výhrad. Akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Objednávateľa ku dňu uplynutia tejto lehoty.
4. V prípade uplatnenia písomných pripomienok Objednávateľa k odovzdanému Plneniu v stanovenej lehote je Zhotoviteľ povinný zapracovať a predložiť Objednávateľovi prepracované Plnenie do 5 pracovných dní odo dňa obdržania pripomienok Objednávateľa. V prípade, že pripomienky sú rozsiahlejšieho charakteru, Zmluvné strany dohodnú primeraný termín na ich odstránenie. V prípade, že niektorú z pripomienok nie je možné akceptovať alebo zapracovať, alebo ak sa netýkajú predmetu Plnenia, upozorní Zhotoviteľ Objednávateľa na túto skutočnosť s príslušným odôvodnením.
5. Pre Akceptáciu prepracovaného Plnenia platí postup podľa bodu 3 obdobne. Objednávateľ môže zaslať stanovisko iba k spôsobu zapracovania pripomienok vznesených k predošlej verzii Plnenia.
6. Výstupy, ktoré nie sú výsledkom prác resp. činnosti Zhotoviteľa (najmä hardware, licencie na software a pod.), sa považujú za akceptované dňom ich odovzdania Objednávateľovi, čo Objednávateľ potvrdí podpisom preberacieho protokolu.
7. Akékoľvek Plnenie sa považuje za riadne vykonané a predmet Plnenia za riadne zhotovený a akceptovaný aj v prípade, ak Objednávateľ začal predmet Plnenia alebo jeho časť užívať pre iné účely, než pre účely vykonania Akceptácie resp. Akceptačného konania, alebo ak takéto užívanie umožnil tretej osobe.
8. Lehoty pre Akceptáciu uvedené v tejto prílohe platia, len ak sa SLA manažéri Zmluvných strán písomne nedohodnú inak.
9. Akceptáciou Plnenia sa považuje Plnenie za riadne vykonané a odovzdané Objednávateľovi.

##### Špeciálne ustanovenia pre Akceptáciu programových úprav:

1. Realizované a otestované Programové úpravy budú odovzdané na testovanie u Objednávateľa formou definovanou v Zmluve. Ak nebolo Zmluvnými stranami dohodnuté inak, Zhotoviteľ zašle Programové úpravy Objednávateľovi v elektronickej forme, alebo na CD alebo DVD nosiči.
2. Objednávateľ otestuje dodané Programové úpravy do 5 pracovných dní od ich dodávky. Počas tohto obdobia je Objednávateľ oprávnený hlásiť Zhotoviteľovi vady vo funkcionalite realizovaných Programových úprav. Za vadu sa v tomto prípade považuje iba nesúlad správania sa Programovej úpravy voči odsúhlasenému Dokumentu. Na iné skutočnosti namietané Objednávateľom Zhotoviteľ nie je povinný prihliadať a nemajú vplyv na Akceptáciu. V prípade, že sa Zmluvné strany v Zmluve, že testovanie bude prebiehať za osobnej účasti zástupcu Zhotoviteľa, dohodnú sa aj na harmonogram a dobu testovania dodaných Programových úprav.
3. Vady hlásené po termíne podľa bodu 2. budú riešené v rámci Help Desk v zmysle servisnej zmluvy a nebudú mať vplyv na podpísanie Akceptačného protokolu. V prípade ak Zhotoviteľ

k Plneniu neposkytuje servis na základe servisnej zmluvy, vady hlásené po stanovenom termíne budú riešené v rámci záruky.

4. Na konci testovacej prevádzky Objednávateľ vyhotoví súpis Vád s ich rozdelením do troch kategórií v zmysle týchto Zmluvy.
5. SLA manažér Zhotoviteľa navrhne lehoty, v ktorých sa Zhotoviteľ zaväzuje odstrániť jednotlivé vady.
6. SLA manažér Objednávateľa podpíše Akceptačný protokol, obsahujúci stanovisko k Akceptácii Plnenia. Plnenie môže byť:
  - akceptované bez výhrad,
  - akceptované s výhradami
  - neakceptované.
7. Úspešné uskutočnenie testovania a potvrdenie Akceptačného protokolu nezbavuje Zhotoviteľa povinnosti odstrániť všetky vady Plnenia v lehote stanovenej v Akceptačnom protokole.
8. Po odstránení vady Objednávateľ písomne potvrdí jej odstránenie.
9. V prípade, že nebudú vady oznámené v lehote uvedenej v bode 2. tejto časti tejto prílohy, budú sa Programové úpravy považovať za akceptované a bude podpísaný Akceptačný protokol. Za deň schválenia a ukončenia dodávky Programových úprav sa považuje nasledujúci deň po márnom uplynutí tejto lehoty. Objednávateľ je do 2 dní po tom, čo uplynula lehota na oznámenie vád, povinný podpísať Akceptačný protokol. Ak Objednávateľ Akceptačný protokol v tejto lehote nepodpíše, Akceptačný protokol k programovým úpravám sa považuje za potvrdený Objednávateľom. V tomto prípade platí, že Plnenie bolo riadne vykonané a Objednávateľom prevzaté. Plnenie sa vždy považuje za riadne vykonané a Objednávateľom prevzaté aj ku dňu kedy bolo prvý krát spustené do produkčnej prevádzky.
10. Podpísaním Akceptačného protokolu sa dodávka Programových úprav považuje za riadne splnenú a prevzatú Objednávateľom.
11. Pri Akceptácii konverzie dát alebo ich modifikácii sa postupuje analogickým spôsobom.

Špeciálne ustanovenia pre Akceptáciu implementácie modulu (modulov) aplikácie:

1. Spôsob implementácie modulu (modulov) aplikácie bude popísaný v príslušnej Dokumentácii, ktorá podlieha Akceptácii v zmysle Všeobecných ustanovení pre Akceptáciu výstupov Zhotoviteľa tejto prílohy.
2. V Dokumentácii sú presne definované Akceptačné kritériá a testovacie procedúry, ktoré musí modul aplikácie spĺňať, aby mohla byť jeho implementácia považovaná za ukončenú.
3. Po úspešnej realizácii testovacích procedúr definovaných v Dokumentácii je SLA manažér Objednávateľa povinný podpísať Akceptačný protokol.
4. V prípade, že sa počas realizácie testovacích procedúr vyskytnú vady, Objednávateľ vyhotoví ich súpis s rozdelením do troch kategórií v zmysle týchto Zmluvy.
5. SLA manažér Zhotoviteľa navrhne lehoty, v ktorých sa Zhotoviteľ zaväzuje odstrániť jednotlivé vady.
6. SLA manažér Objednávateľa podpíše Akceptačný protokol, obsahujúci stanovisko k Akceptácii Plnenia. Plnenie môže byť:
  - akceptované bez výhrad,
  - akceptované s výhradami, v prípade, že Plnenie obsahuje menej ako Väčšie množstvo Vád ,
  - neakceptované, v prípade, že Plnenie obsahuje Väčšie množstvo Vád.
7. Za vadu modulu sa považuje iba nesúlad správania sa modulu voči odsúhlasenej Dokumentácii (detailnej špecifikácii Plnenia a pod.). Na iné skutočnosti namietané Objednávateľom Zhotoviteľ nie je povinný prihliadať a nemajú vplyv na Akceptáciu.
8. Úspešné uskutočnenie testovania a potvrdenie Akceptačného protokolu nezbavuje Zhotoviteľa povinnosti odstrániť všetky vady Plnenia v lehote stanovenej v Akceptačnom protokole.
9. Modul sa vždy považuje za riadne implementovaný a Objednávateľom prevzatý aj ku dňu, keď bol prvý krát spustený do produkčnej prevádzky.
10. Po odstránení vady Objednávateľ písomne potvrdí jej odstránenie.