

Servisná zmluva č. ZP–2014038

o poskytovaní služieb podpory pre aplikačné programové vybavenie

uzatvorená podľa § 269 a nasledujúcich zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)

v znení neskorších predpisov

I.

Zmluvné strany

Objednávateľ:	Národná transfúzna služba SR
V mene ktorého koná:	Ing. Renáta Dundová – riaditeľka
Sídlo:	Ďumbierska 3/L, 831 01 Bratislava
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica, č. účtu: SK18 8180 0000 0070 0028 8579, BIC: SPSRSKBAXXX
IČO:	30 853 915
DIČ:	2021764371
IČ DPH:	SK 2021764371
Zariadená:	Zriaďovacou listinou vydanou Ministerstvom zdravotníctva SR č.03775-4/2003 z 2.12.2003

(ďalej len „Objednávateľ“)

Dodávateľ:	ICZ Slovakia a.s.
V mene ktorého koná:	Ing. Martin Terkovič, predseda predstavenstva
Sídlo:	Soblahovská 2050, Trenčín 91101
Bankové spojenie:	Číslo účtu 1212899008/1111 IBAN: SK36 1111 0000 0012 1289 9008 UniCredit Bank Slovakia, a.s. ; UNCR; UNCRSKBX
IČO:	36 328 057
DIČ:	2020180096
IČ DPH:	SK2020180096
Registrácia:	Zapísaná v Obchodnom registeri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sa, vložka č. 10561/R

(ďalej len „Dodávateľ“)

II.

Základné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli na uzavretí tejto servisnej zmluvy o poskytovaní služieb podpory pre aplikačné programové vybavenie (ďalej len APV) Rubín v2 a všetky jeho moduly implementované na pracoviskách Objednávateľa, vrátane Centrálného registra (CReg), komunikácie APV Rubín s Centrálnym registrom (CReg) a komunikačných programov pre pripojené analyzátory a odberové váhy.
2. Zmluvné strany prehlasujú, že údaje uvedené v článku I. tejto zmluvy sú ku dňu uzavretia tejto zmluvy pravdivé. Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek zmeny údajov uvedených v článku I. tejto zmluvy oznámia bez zbytočného odkladu druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany prehlasujú, že osoby podpisujúce túto zmluvu, sú oprávnené osoby na tento úkon.
3. Dodávateľ prehlasuje, že je odborne spôsobilý k poskytovaniu predmetu tejto zmluvy Objednávateľovi a má dostatočné odborné personálne i administratívne kapacity na kvalifikované poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy.

III.

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie služieb produktovej podpory (maintenance), pozáručných a mimozáručných servisných služieb a metodickej podpory pre:
 - a) APV Rubín a všetky jeho moduly implementované na pracoviskách Objednávateľa (príloha č. 3 zmluvy):
 - NTS SR pracovisko Bratislava Ružinov, Ružinovská 6, 820 07 Bratislava,
 - NTS SR pracovisko Bratislava, Ďumbierska 3/L, 831 01 Bratislava,
 - NTS SR pracovisko Bratislava Kramáre, Limbová 3, 833 14 Bratislava,
 - NTS SR pracovisko Trnava, A. Žarnova 11, 917 17 Trnava,
 - NTS SR pracovisko Nové Zámky, Slovenská 11/A, 940 35 Nové Zámky,
 - NTS SR pracovisko Nitra, Špitálska 6, 950 01 Nitra,
 - NTS SR pracovisko Trenčín, Legionárska 28, 911 71 Trenčín,
 - NTS SR pracovisko Žilina, Vojtecha Spanyola 43, 010 01 Žilina,
 - NTS SR pracovisko Banská Bystrica, Nám. L. Svobodu 1, 975 17 Banská Bystrica,
 - NTS SR pracovisko Banská Bystrica, Jaseňova 7, 974 09 Banská Bystrica,
 - NTS SR pracovisko Martin, Priehradka 18/A, 036 01 Martin,
 - NTS SR pracovisko Poprad, Banícka 803/28, 058 45 Poprad,
 - NTS SR pracovisko Prešov, Hollého 14, 081 01 Prešov,
 - NTS SR pracovisko Košice, Trieda SNP 1, 040 11 Košice,
 - Zmluvné pracovisko NsP D. Streda, a.s. Veľkoblahovská č. 23, 929 01 Dunajská Streda
 - Zmluvné pracovisko NsP Myjava, Staromyjavská 59, 907 01 Myjava
 - b) Centrálny register (CReg) implementovaný v Národnej transfúznej službe SR, riaditeľstvo Bratislava, Ďumbierska 3/L, 833 14 Bratislava,
 - c) komunikáciu APV Rubín s Centrálnym registrom (CReg),
 - d) komunikačné programy pre pripojené analyzátory a odberové váhy.
 2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať vyššie uvedené služby podpory počas celej doby platnosti tejto zmluvy a za podmienok určených v tejto zmluve.
 3. Predmetom zmluvy nie je poskytovanie služieb podpory pre hardwarové vybavenie, databázový a systémový software.
-

IV.

Plnenie predmetu zmluvy

1. Plnenie predmetu zmluvy a poskytované služby podpory sú podrobne definované v Prílohe č. 1 zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.

V.

Ochrana informácií

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o dôverných informáciách, s ktorými sa stretne pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy. Originálne dáta Objednávateľa, ku ktorým má Dodávateľ vzdialený prístup pre správu a podporu softwarových riešení, nebude Dodávateľ sprístupňovať ani poskytovať akejkoľvek tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
2. Dodávateľ je oprávnený meniť obsah Objednávateľových originálnych dát len na výslovné požiadanie Objednávateľa. Požiadavka sa vystavuje písomne, resp. e-mailom, pričom písomná forma je povinná a môže nasledovať aj po požiadavke e-mailovej. Evidenciu písomných požiadaviek a ich realizáciu sú povinné viesť obidve zmluvné strany. Požiadavku na zmenu originálnych dát môže vystaviť len vedúci lekár, manažér kvality, resp. vedúcim lekárom poverený pracovník. Aj pracovník Objednávateľa, ktorý požiadavku vystavil, aj Dodávateľ musia o tejto zmene informovať povereného pracovníka Objednávateľa uvedeného v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
3. Pri nakladaní s chránenými osobnými údajmi sa Dodávateľ zaväzuje dodržiavať podmienky stanovené zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

VI.

Miesto plnenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že služby, ktoré sú predmetom plnenia tejto zmluvy, sa budú poskytovať nasledovne:
 - a) služby podpory budú poskytované najmä formou vzdialeného prístupu, pokiaľ to závažnosť problému umožňuje,
 - b) v prípade vážnych funkčných chýb, ktoré nebude možné odstrániť prostredníctvom vzdialeného prístupu, bude miestom plnenia predmetu zmluvy sídlo Objednávateľa a pracoviská definované v odseku 1 a) čl. III. tejto zmluvy - on-site podpora,
 - c) služby hot-line, metodickej podpory prostredníctvom vzdialeného prístupu budú poskytované cez aplikáciu HelpDesk alebo inú obdobnú aplikáciu s funkcionalitou HelpDesk v sídle Dodávateľa.

VII.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za poskytované predstavuje paušálnu čiastku **9 115 € bez DPH** (slovom deväťtisícstopätnásť EUR bez DPH) na obdobie jedného kalendárneho mesiaca. Cena služieb podpory sa fakturuje mesačne vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca s lehotou splatnosti 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
-

2. Službami podpory sa v rámci tejto servisnej zmluvy rozumie:

Služby podpory pre APV Rubín (14 pracovísk NTS SR a 2 zmluvné pracoviská, podľa čl. III odsek 1 a) zmluvy)

- prístup do aplikácie HelpDesk Dodávateľa servisných služieb pre 37 užívateľov,
- poskytnutie pozáručných a mimozáručných servisných služieb, služieb údržby APV Rubín (bližšie definovaných v Prílohe č.1),
- zabezpečenie vzdialenej správy na konkrétnych pracovných staniciach Objednávateľa prostredníctvom SW Teamviewer,
- Profylaxia vykonávaná na APV Rubín 1 x štvrtročne

Služby podpory pre Centrálny register (CReg)

- prístup do aplikácie HelpDesk Dodávateľa servisných služieb pre 37 užívateľov,
- poskytnutie pozáručných a mimozáručných servisných služieb, služieb údržby CReg (bližšie definovaných v Prílohe č.1),
- zabezpečenie vzdialenej správy pre CReg prostredníctvom Remote Desktop,
- Profylaxia vykonávaná na APV Rubín 1 x štvrtročne

Služby podpory pre komunikáciu APV Rubín s Centrálnym registrom (CReg)

- poskytnutie pozáručných a mimozáručných servisných služieb,

Služby podpory pre komunikačné programy pre pripojené analyzátory a odberové váhy

- poskytnutie pozáručných a mimozáručných servisných služieb.

Metodická podpora užívateľov

3. K dohodnutej cene sa pripočíta zákonná daň z pridanej hodnoty v súlade so zákonom č.222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ uhradí cenu za plnenie predmetu zmluvy v lehote uvedenej v odseku 1 tohto článku zmluvy a spôsobom uvedeným vyššie na základe vystavených faktúr Dodávateľa na účet Dodávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje správne vystavené faktúry Dodávateľa, ktoré majú všetky zákonom stanovené náležitosti, uhradiť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia. V prípade nesprávnej alebo neúplnej faktúry, môže Objednávateľ faktúru vrátiť Dodávateľovi na prepracovanie s uvedením dôvodu vrátenia. V takomto prípade plyní nová lehota splatnosti faktúry dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

VIII.

Sankcie

1. Ak Objednávateľ neuhradí faktúru za poskytnuté služby riadne a včas, Dodávateľ má právo uplatniť si voči Objednávateľovi úroky z omeškania v zákonnej výške.

IX.

Súčinnosť Objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi nasledujúcu súčinnosť, ktorá je nevyhnutná na úspešné splnenie predmetu zmluvy zo strany Dodávateľa:
 - a) Objednávateľ určí oprávnených pracovníkov, ktorí budú oprávnení požadovať služby špecifikované v predmete tejto zmluvy a budú oprávnení plnenie Dodávateľa validovať a prevziať. Zoznam oprávnených pracovníkov Objednávateľa je uvedený v Prílohe č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Objednávateľ je oprávnený jednostranne meniť zoznam oprávnených pracovníkov (Príloha č. 2), avšak je povinný o prípadných zmenách Dodávateľa písomne informovať.
 - b) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi všetky informácie potrebné pre správne a včasné odstránenie problému,
 - c) Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi potrebný prístup (vrátane vzdialeného prístupu) k miestu užívania systému, ktorý bude Dodávateľ potrebovať na splnenie predmetu tejto zmluvy,
 - d) Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť spoluprácu správcu siete, prípadne ďalších pracovníkov Objednávateľa s ohľadom na charakter riešeného problému, tak aby sa vytvorili podmienky na jeho úspešné odstránenie,
 - e) Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť Dodávateľovi prístup k licenčným programom, ktoré sú nevyhnutné pre odstránenie problému,
 - f) v prípade servisného zásahu na mieste, Objednávateľ zabezpečí prítomnosť oprávneného pracovníka Objednávateľa (podľa Prílohy č. 2), a to minimálne pri začatí a ukončení servisného zásahu.
2. Technické údaje a doplňujúce podklady, ktoré si Dodávateľ vyžiada ako nevyhnutný predpoklad pre riadne, včasné a úplné splnenie svojho záväzku, poskytne Objednávateľ faxom, resp. emailovou formou najneskôr do 5 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej požiadavky Dodávateľa. V prípade nemožnosti splnenia tejto požiadavky, je Objednávateľ túto skutočnosť povinný bezodkladne nahlásiť Dodávateľovi.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že pracovníci vykonávajúci servis budú pri plnení tejto zmluvy dodržiavať všeobecne platné predpisy o bezpečnosti práce, interné predpisy Objednávateľa, s ktorými ich Objednávateľ vopred oboznámil a budú sa riadiť organizačnými pokynmi zodpovedných pracovníkov Objednávateľa, na základe poučenia Objednávateľa.
4. Objednávateľ umožní pracovníkom Dodávateľa prístup do objektov, miestností a k zariadeniam v rozsahu a dobe nevyhnutnej pre splnenie predmetu zmluvy.
5. Zodpovední pracovníci Objednávateľa majú právo kontrolovať pracovníkov Dodávateľa pri plnení predmetu zmluvy.

X.

Osobitné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednými pracovníkmi vo veciach organizačných, vo veciach validácie a preberania jednotlivých plnení podľa tejto zmluvy sú:
 - a) za Dodávateľa: Ing. Lucia Mituchová, Ing. Tomáš Godál, Ing. Ján Jurčák
 - b) za Objednávateľa: Mgr. Jarmila Bartošová, Ing. V. Augustín, Ing. J. Tima
-

2. Zmeny v osobách zodpovedných pracovníkov v zmysle odseku 1 musia byť zaslané druhej zmluvnej strane formou doporučeného listu.
3. O zmenách v osobách oprávnených pracovníkov (uvedených v Prílohe č. 2) je potrebné informovať Dodávateľa písomnou formou (doporučený list, resp. e-mail, HelpDesk).
4. Zmluvné strany sa dohodli prioritne na elektronickej komunikácii (požiadavka na servis, doplňujúce informácie, návrh riešenia, schválenie návrhu, oznámenie o odovzdaní plnenia alebo o jeho testovaní a iné) prostredníctvom aplikácie HelpDesk.
5. Zmluvné strany sú povinné zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách týkajúcich sa druhej zmluvnej strany, ktoré majú povahu obchodného tajomstva podľa Obchodného zákonníka, a ktoré sú predmetom Zákona o ochrane osobných údajov. Zmluvné strany sa zaväzujú, že tieto informácie nebudú poskytnuté tretej strane s výnimkou subdodávateľov Dodávateľa, pričom Dodávateľ je povinný zaistiť primeranú ochranu a utajenie takto poskytnutých dát.
6. Za dôverné informácie sa pre potreby tejto zmluvy považujú také informácie a skutočnosti, ktoré nie sú všeobecne verejne známe, a ktoré by svojím zverejnením mohli spôsobiť škodu pre ktorúkoľvek zo zmluvných strán, a ktoré jedna zo zmluvných strán označila za dôverné. Takéto informácie môžu byť poskytnuté tretím stranám len s písomným súhlasom druhej zmluvnej strany.
7. Záväzky uvedené v odseku 5 a 6 tohto článku platia aj po zániku tejto zmluvy počas doby, kým tieto informácie môžu mať povahu obchodného tajomstva alebo dôverných informácií.
8. Objednávateľ sa zaväzuje, že počas platnosti tejto zmluvy nebude bez vedomia Dodávateľa samostatne ani prostredníctvom tretej osoby zasahovať do kódu alebo programovej konfigurácie softwarových riešení. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku porušenia tohto ustanovenia zo strany Objednávateľa.
9. Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi záruku na všetky služby dodané v rámci tejto zmluvy v trvaní 6 mesiacov.
10. Ak Dodávateľ zistí, že služby podpory a rozvoja podľa tejto zmluvy nemôže z rôznych príčin splniť, alebo ich plnenie je ohrozené, je povinný obratom o tom informovať Objednávateľa. Dodávateľ nie je v omeškaní, ak bol termín plnenia služby podpory a rozvoja podľa tejto zmluvy po dohode zmluvných strán posunutý.

XI.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 48 mesiacov a nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvných strán a účinnosť deň nasledujúci po dni zverejnenia na webe Objednávateľa v súlade s ustanovením §47a Občianskeho zákonníka.
 2. Subdodávky
 - Dodávateľ môže zabezpečiť časť plnenia predmetu zmluvy prostredníctvom svojich subdodávateľov, o čom je však povinný Objednávateľa vopred informovať a Objednávateľ je oprávnený Dodávateľom navrhovaného subdodávateľa odmietnuť.
 - Dodávateľ garantuje spôsobilosť subdodávateľov pre plnenie predmetu zmluvy.
 - Dodávateľ má právo na zmenu subdodávateľa, prostredníctvom ktorého nepreukazoval splnenie podmienok účasti podľa § 27, resp. § 28 Zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom
-

obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon č. 25/2006 Z. z.“) vo vzťahu k plneniu, ktorého sa táto zmluva týka.

- Dodávateľ má právo na doplnenie nového subdodávateľa, vo vzťahu k plneniu, ktorého sa táto zmluva týka.
 - Dodávateľ je povinný do piatich pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy so subdodávateľom, alebo v deň nástupu subdodávateľa (podľa toho, ktorá skutočnosť nastane neskôr), preukázať Objednávateľovi, že tento subdodávateľ spĺňa podmienky účasti podľa § 26 ods. 1 Zákona č. 25/2006 Z. z. Zároveň je Dodávateľ povinný aktualizovať zoznam subdodávateľov, ktorí je prílohou zmluvy.
 - Nedodržanie tohto ustanovenia sa považuje za podstatné porušenie zmluvných povinností.
3. Zmluvu možno vypovedať jednostranne ktoroukoľvek zmluvnou stranou v 3-mesačnej výpovednej lehote. Tým nie je dotknuté právo účastníkov od zmluvy odstúpiť alebo ukončiť zmluvný vzťah vzájomnou dohodou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Dohoda musí byť vyhotovená v písomnej forme, podpísaná oprávnenými zástupcami zmluvných strán a podpisy osôb konajúcich v mene účastníkov musia byť na jednej listine.
4. Táto zmluva môže byť doplnená alebo zmenená len na základe písomných dodatkov, podpísaných štatutárnymi zástupcami všetkých zmluvných strán.
5. Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú touto zmluvou výslovne upravené, sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
6. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, po dvoch pre každú zmluvnú stranu.

V dňa.....

za Objednávateľa
Ing. Renáta Dundová – riaditeľka

za Dodávateľa
Ing. Martin Terkovič , predseda predstavenstva

Prílohy:

1. Definícia služieb podpory
 2. Zoznam oprávnených pracovníkov Objednávateľa
 3. Miesta plnenia
 4. Cena za predmet plnenia
-

Definícia služieb podpory pre

- a) APV Rubín a všetky jeho moduly implementované na pracoviskách Objednávateľa - Národnej transfúznej služby SR (ďalej aj ako „NTS SR“) (uvedené v čl. III odsek 1a),
- b) Centrálny register (CReg) implementovaný u Objednávateľa - Národnej transfúznej služby SR,
- c) komunikáciu APV Rubín s Centrálnym registrom (CReg),
- d) komunikačné programy pre pripojené analyzátory a odberové váhy.

Predmet plnenia

1. Poskytovaním služieb podpory k vyššie uvedeným riešeniam sa rozumie:

- a) produktová podpora (maintenance), ktorá zahŕňa:
 - i. odstránenie chýb kategórií (1), (2), (3),
 - ii. zapracovanie nových požiadaviek vznesených zo strany Objednávateľa (4),
 - iii. metodická podpora (5),
- b) HelpDesk, telefonická podpora – hot-line ,
- c) Zapracovanie úprav vyplývajúcich z legislatívnych zmien a dodanie Objednávateľovi do doby, ktorú určuje zákon, t.j. doba kedy daná úprava, prípadne legislatívna zmena nadobúda účinnosť podľa zákona. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať bezplatne Objednávateľovi update SW riešení, ktoré sú predmetom zmluvy, čo zaručuje predovšetkým včasnú reakciu na zmeny všeobecne záväzných právnych noriem SR vrátane záväzných pokynov ÚDZS, NCZI a usmernení, či iných záväzných pokynov ZP.

2. V rámci produktovej podpory Dodávateľ zabezpečí dodávku updatov predmetných APV, opravu chýb a zapracovanie nových požiadaviek v rozsahu definovanom nasledovne:

- a) Chyby SW riešení sú rozdelené do troch skupín:
 - i. **(1) - znemožňujúce** prevádzku systému NTS SR alebo niektorého z pracovísk,
 - ii. **(2) - obmedzujúce** prevádzku systému NTS SR alebo niektorého z pracovísk,
 - iii. **(3) - neobmedzujúce** prevádzku, ale jedná sa o funkčné chyby APV
- b) Nové požiadavky zo strany Objednávateľa sú:
 - iv. **(4) – rozvojová požiadavka**, vylepšenie funkcionality a zjednodušenie práce užívateľov, nová funkčnosť systému,
- c) Postup pri riešení chýb a požiadaviek:
 - i. prijatie požiadavky alebo oznámenia o chybe supportným oddelením Dodávateľa,
 - ii. jej zaevidovanie,
 - iii. analýza požiadavky, chyby,
 - iv. odsúhlasenie návrhu riešenia Objednávateľom (ak ide o novú požiadavku),
 - v. pridelenie požiadavky na riešenie riešiteľovi,
 - vi. programovanie, interné testovanie u Dodávateľa,
 - vii. testovanie v prevádzke Objednávateľa,
 - viii. ostrá prevádzka.
- d) Doba reakcie a vyriešenia chýb a požiadaviek:

i. kategória (1) – Chyba znemožňujúca prevádzku (urgent)

Prijatie dočasného riešenia umožňujúceho prevádzku systému do max. 6 hodín od prijatia požiadavky.

Prijatie konečného riešenia umožňujúceho prevádzku systému do max. 24 hodín (resp. nasledujúci pracovný deň) od prijatia požiadavky.

ii. kategória (2) – Chyba obmedzujúca prevádzku

Prijatie dočasného alebo konečného riešenia, ktoré vyrieši obmedzenie prevádzky do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky.

iii. kategória (3) - Chyba neobmedzujúca prevádzku

Opravenie chyby do termínu schválenom po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán (resp. po dohode s Objednávateľom), zvyčajne do 30 pracovných dní.

iv. kategória (4) – Rozvojová požiadavka

Rozvojové požiadavky (4) sa budú analyzovať v spolupráci oboch zmluvných strán. Zodpovedný pracovník Dodávateľa zašle zodpovednému pracovníkovi Objednávateľa 1 x mesačne zoznam rozvojových požiadaviek, ktoré boli zadane v aplikácii HelpDesk. Zodpovedný pracovník Objednávateľa rozhodne, pri ktorých požaduje odhad prácnosti a určí im prioritu riešenia, prípadne označí tie, ktorých riešenie nepožaduje a môžu sa v aplikácii HelpDesk deaktivovať. Takto upravený zoznam požiadaviek zašle späť zodpovednému pracovníkovi Dodávateľa, ktorý k určeným rozvojovým požiadavkám stanoví prácnosť a možný termín zapracovania.

v. kategória (5) – Metodická podpora

Požiadavky metodického charakteru.

3. HelpDesk predstavuje zákaznícky prístup pre definovanie požiadaviek Objednávateľa ako aj zabezpečenie sledovania riešenia a vyriešenia požiadaviek Dodávateľom. V prípade jeho nefunkčnosti je zaslanie požiadavky Objednávateľa na e-mailovú adresu support@icz.sk, rovnocenné zapísaniu požiadavky do HelpDesku.
4. Hotline predstavuje telefonickú podporu formou metodických usmernení, konzultácií na odbornú tému, vzťahujúcich sa k aplikácii zo strany Dodávateľa.
5. On-site podpora predstavuje priame, osobné riešenie technických problémov oprávneným pracovníkom Dodávateľa v mieste sídla Objednávateľa.

Plnenie predmetu zmluvy

1. Dodávateľ je povinný v rámci predmetu zmluvy odstraňovať funkčné chyby, ktoré vznikli v súvislosti s používaním dodaného softwarového riešenia v súlade s technickou dokumentáciou, na základe požiadaviek na odstránenie chýb zo strany Objednávateľa. Na zaznamenávanie a riešenie problémov softwarového riešenia slúži aplikácia HelpDesk.
 2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať u Objednávateľa podporu prostredníctvom aplikácie HelpDesk v pracovných dňoch v čase 8:00 – 15:30 hod. Po nahlásení problému zo strany Objednávateľa (oprávnenej osoby Objednávateľa) sa Dodávateľ zaväzuje začať práce na riešení problému v lehotách stanovených v bode 2d) v časti Predmet zmluvy tejto prílohy za podmienok uvedených v odsekoch 2-6 tohto článku prílohy.
 3. Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti tejto zmluvy poskytovať metodickú, hot-line telefonickú podporu pre Objednávateľa v pracovných dňoch od 8:00 – 15:30 hod. na telefónnych číslach
-

032/6563751. Požiadavky kategórie (1) sú prijímané aj mimo pracovný čas, počas víkendov a sviatkov na telefónnych číslach 0911266710, 0910940373, 0911262876. Osoby oprávnené volať na uvedené tel. čísla sú definované ako osoby oprávnené užívať aplikáciu HelpDesk. Prijímanie požiadaviek mimo pracovný čas, počas víkendov a sviatkov na tel. číslach 0911266710, 0910940373, 0911262876 sa týka iba požiadaviek kategórie (1). Požiadavky ostatných kategórií sú riešené prostredníctvom aplikácie HelpDesk.

4. Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti tejto zmluvy poskytovať služby on-site podpory, t.j. osobného riešenia problémov, priamo v sídle Objednávateľa a na pracoviskách Objednávateľa, v prípade, že si to podstata problému vyžaduje.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že práce vykonávané v rámci podpory, nezahŕňajú odstránenie problémov, ktoré vzniknú z nasledujúcich príčin:
 - a) ak Objednávateľ nedodržiaval zodpovedajúce prostredie pre prevádzku dodaného software, ktorý je predmetom zmluvy, v súlade s písomnými a technickými podmienkami uvedenými v dokumentácii dodanej Dodávateľom,
 - b) ak Objednávateľ, nereagoval na hlásenie systému alebo neohlásil Dodávateľovi chybové hlásenie systému, poruchy systému, ktorý bezprostredne súvisí s predmetom plnenia zmluvy,
 - c) v prípade uskutočnenia zmien, modifikácii alebo údržby softwarového riešenia inou osobou, ako pracovníkmi Dodávateľa, bez písomného súhlasu Dodávateľa,
 - d) prenesením alebo premiestnením produktov, s ktorými bezprostredne súvisí predmet plnenia zmluvy, ak to nebolo vykonané so súhlasom Dodávateľa,
 - e) v prípade chýb, ktoré vznikli pôsobením vyššej moci, ako napr. požiar, výbuch, záplava, výboj statickej energie spôsobený bleskom ap.,
 - f) v prípade, že chyba vznikla neoprávneným zásahom pracovníkmi Objednávateľa, v zmysle zmeny štruktúr databázy a podobne.

Postup vyžiadania a prevzatia

1. Zmluvné strany sa dohodli na určení oprávnených pracovníkov na strane Objednávateľa (Príloha č.2), ktorí sú oprávnení nahlásiť chyby cez aplikáciu HelpDesk a žiadať ich odstránenie. Oprávnení pracovníci sú povinní výsledok servisného zásahu validovať a prevziať.
 2. V prípade maintenance, ktorá predstavuje činnosť Dodávateľa vedúcu k náhrade inštalovanej verzie software novou verziou s vyššou alebo upravenou funkcionalitou na základe kontinuálneho vývoja, sa zabezpečuje cez vzdialený prístup, ktorý je Objednávateľ povinný zabezpečiť.
-

Príloha č. 2 Servisnej zmluvy

Zoznam oprávnených pracovníkov Objednávateľa

Mgr. Jarmila Bartošová

Ing. V. Augustín

Ing. J. Tima

Miesta plnenia

- NTS SR pracovisko Bratislava Ružinov, Ružinovská 6, 820 07 Bratislava,
 - NTS SR pracovisko Bratislava, Ďumbierska 3/L, 831 01 Bratislava,
 - NTS SR pracovisko Bratislava Kramáre, Limbová 3, 833 14 Bratislava,
 - NTS SR pracovisko Trnava, A. Žarnova 11, 917 17 Trnava,
 - NTS SR pracovisko Nové Zámky, Slovenská 11/A, 940 35 Nové Zámky,
 - NTS SR pracovisko Nitra, Špitálska 6, 950 01 Nitra,
 - NTS SR pracovisko Trenčín, Legionárska 28, 911 71 Trenčín,
 - NTS SR pracovisko Žilina, Vojtecha Spanyola 43, 010 01 Žilina,
 - NTS SR pracovisko Banská Bystrica, Nám. L. Svobodu 1, 975 17 B. Bystrica,
 - NTS SR pracovisko Banská Bystrica, Jaseňova 7, 974 09 B. Bystrica,
 - NTS SR pracovisko Martin, Priehradka 18/A, 036 01 Martin,
 - NTS SR pracovisko Poprad, Banícka 803/28, 058 45 Poprad,
 - NTS SR pracovisko Prešov, Hollého 14, 081 01 Prešov,
 - NTS SR pracovisko Košice, Trieda SNP 1, 040 11 Košice,
 - Zmluvné pracovisko NsP D. Streda, a.s. Veľkobláhovská č. 23, 929 01 Dunajská Streda,
 - Zmluvné pracovisko NsP Myjava, Staromyjavská 59, 907 01 Myjava
-

Príloha č. 4 Servisnej zmluvy - Cena za predmet plnenia

Objednávateľ:

Národná transfúzna služba SR, Ďumbierska 3/L, 833 14 Bratislava, Slovenská republika

Predmet zmluvy:

Poskytovanie služieb podpory pre aplikačné programové vybavenie Rubín a všetky jeho moduly implementované na pracoviskách Národnej transfúznej služby SR, vrátane Centrálného registra (CReg), komunikácie APV Rubín s Centrálnym registrom (CReg) a komunikačných programov pre pripojené analyzátory a odberové váhy.

Dodávateľ:

ICZ Slovakia a.s.

Názov položky	Zmluvné obdobie v mesiacoch	Paušálna mesačná odplata (EUR)				Celková cena za zmluvné obdobie/ 48 mesiacov (EUR)
		bez DPH	DPH (%)	DPH (€)	s DPH	s DPH
Poskytovanie služieb podľa článku III. bod 1 Servisnej zmluvy	48	9 115,00	20	1 823,00	10 938,00	525 024,00
						525 024,00