

SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST201438

PODPORA PREVÁDZKY IS

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom: Hroncova 3, Košice 040 01
zastúpená: Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO: 31710549
IČ DPH: SK2020483982
DIČ: 2020483982

bankové spojenie:

Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, odd. Sro vložka číslo: 6435/V.
(ďalej len zhotoviteľ)

na strane jednej

a

Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Bratislava

so sídlom: Limbová 1, 833 40 Bratislava
zastúpená: doc. MUDr. Ladislav Kužela, CSc., MHA - riaditeľ nemocnice
IČO: 607231
DIČ: 2020848368
IČ DPH: SK2020848368

bankové spojenie:

(ďalej len objednávateľ)

na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb
v súlade s príslušnými ustanoveniami § 536 a nasledujúcich Obchodného zákonníka.

Článok I - Účel Zmluvy a ciele zmluvných strán

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľom objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačných technológií a informačných systémov (ďalej tiež IT) používaných objednávateľom a užívateľmi objednávateľa.

Článok II - Predmet zmluvy

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov objednávateľa, resp. pre zabezpečenie a podporu prevádzky vybraných informačných technológií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť dodávateľovi dohodnutú odmenu v dohodnutých termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, ako uvedené v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy, budú zabezpečované dodávateľom po dohode, a to výhradne na základe samostatnej potvrdenej písomnej objednávky či ďalšej zmluvy, a to v cenách podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy.

Článok III - Vyhlásenie zmluvných strán

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou k riadnemu a kvalifikovanému zabezpečovaniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej spolupráci upravenej touto zmluvou.
3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si nie je vedomý, že by voči nemu bolo začaté konanie o vyhlásení konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je vydané žiadne právoplatné súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho či iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom pre súdnu exekúciu, a že také konanie nebolo proti nemu začaté.

Článok IV - Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v tejto zmluve s náležitou odbornou starostlivosťou potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov a v súlade so záujmami objednávateľa.

2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v súlade s bezpečnostnými požiadavkami a internými predpismi objednávateľa, ktoré budú písomne dodávateľovi odovzdané a dodávateľom písomne potvrdené.
3. Dodávateľ aj objednávateľ sa zaväzujú stanoviť za účelom riadenia vzťahu medzi objednávateľom a dodávateľom v oblasti pôsobnosti tejto zmluvy osobu zodpovednú za tento vzťah. Mená zodpovedných osôb zmluvných strán sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno zodpovednej osoby dodávateľa je uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť zodpovedných pracovníkov a poskytnúť na požiadanie v primeranej lehote dodávateľovi potrebnú súčinnosť, nevyhnutné údaje a informácie potrebné k predpísanému plneniu tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu. V dobe vykonávania prác podľa tejto zmluvy bude na vyžiadanie dodávateľa prítomný na pracovisku objednávateľa zodpovedný pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámec bežnej pracovnej doby, pri plánovaných akciách po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom dodávateľa:
 - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
 - prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie technológií dotknutých touto zmluvou vo vopred dohodnutom čase a to tak - aby nebol narušený nočný klúd,
 - použitie komunikačných prostriedkov počas nevyhnutnej doby a v nevyhnutne nutnom rozsahu,
 - bezpečné, zdravie neohrozujúce pracovné prostredia.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne, včas a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek zdôvodnenia neprevezme, predpokladá sa, že plnenie bolo odovzdané a prevzaté dňom, kedy sa tak podľa písomného oznámenia malo stať. Písomné oznámenie musí byť adresované príslušnej zodpovednej osobe, resp. osobe, ktorá ju v dobe neprítomnosti zastupuje, a musí jej byť preukázateľne doručené.
9. Objednávateľ sa zaväzuje po dohode s dodávateľom zabezpečiť technické prostriedky, komponenty (hardwarové, softwarové) alebo služby, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú potrebné pre zabezpečenie služieb dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe odôvodnených požiadaviek dodávateľa. Pokiaľ nebudú tieto prostriedky zabezpečené, nezodpovedá dodávateľ za prípadnej neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb.
10. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že dodávateľ vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho software a že za používanie nelegálneho software objednávateľom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
11. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať jednanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy. Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu preukázateľným spôsobom informovať objednávateľa o negatívnych dopadoch zmeny v informačnom systéme (odkedy sa o nich dodávateľ dozvedel, mal alebo mohol dozvedieť) na služby zabezpečované dodávateľom, v opačnom prípade zodpovedá za škodu spôsobenú objednávateľom.
12. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.

Článok V – miesto, termíny a preukazovanie plnenia

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy sú pracoviská objednávateľa.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracoviská objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa v Bratislave, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom o čas zdržania.
4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dohodnutých služieb sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

Článok VI - Cena plnenia a platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí tiež daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške podľa platnej právnej úpravy k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktoré je daňovým dokladom účtované.
3. Cena bude hradená objednávatelom v mesačných úhradách vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny, a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry, daňové doklady, k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 60 dní odo dňa jej vystavenia.
4. Platby budú realizované objednávatelom bezhotovostne na účet dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet dodávateľa.
5. Dodávateľ má nárok na úhradu primeraných vedľajších nákladov, ako sú cestovné výdaje, ubytovanie, iba v prípade pokiaľ boli tieto náklady vopred písomne odsúhlasené objednávatelom. Vedľajšie náklady budú hradené zo strany objedávateľa na základe vystavených faktúr dodávateľom a ich neoddeliteľnou súčasťou musí byť objednávatelom odsúhlasený súpis vedľajších nákladov dodávateľa za fakturované obdobie. Cenník nákladov na dopravu a ubytovanie je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy a je obsahom prílohy č. 4.
6. Servisné a inštalačné práce na technologickej a sieťovej infraštruktúre budú účtované podľa cenníka dodávateľa. Cenník prác a služieb podľa predchádzajúcej vety je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy, príloha č. 4
7. Materiálové náklady budú vopred písomne odsúhlasené s objednávatelom. Pri servisných zásahoch mimo platnú záruku jednotlivých komponentov budú hradené objednávatelom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy.
8. Pokiaľ zmluvné strany dohodnú zmenu rozsahu plnenie podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávatelom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dohodnutých služieb, modulov a licencií, potom súčasne dohodnú zmenu dohodnutej ročnej ceny, a to formou písomného dodatku k tejto zmluve.
9. Dodávateľ, na základe písomnej dohody obidvoch zmluvných strán formou dodatku k zmluve, je každoročne oprávnený upraviť vždy k 1. januáru daného kalendárneho roku dohodnutú ročnú cenu v závislosti od ohlásenej miery inflácie meranej indexom spotrebiteľských cien predchádzajúceho kalendárneho roku publikovanej Slovenským štatistickým úradom.

Článok VII – Vyššia moc

1. Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za omeškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, vrátane prípadov vyššej moci, úmyselného poškodzovania, požiaru, povodne, výpadku dodávky elektrickej energie, povstania, vojny, zásahu vlády alebo verejných orgánov a pod.
2. Ak je niektorej zo strán zabránené plniť svoje záväzky z niektorého z vyššie uvedených dôvodov, oznámi druhej strane tieto okolnosti a druhá strana primerane predĺži lehotu plnenia dohodnutých touto zmluvou.

Článok VIII – Ochrana osobných údajov a dôverných informácií

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objedávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí najmä o skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje mlčanlivosť zdravotníckych pracovníkov podľa § 55, ods. 3 zákona č. 277/1994 Z.z. o zdravotnej starostlivosti. v znení neskorších predpisov, ako aj o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle § 15 a § 18 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že nezneužije akúkoľvek dôvernú informáciu, s ktorou príde do styku pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, a ani neumožní toto zneužitie tretej osobe.
3. Dodávateľ sa zaväzuje plne rešpektovať bezpečnostné požiadavky objedávateľa na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objedávateľa.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objedávateľa pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov.

5. Dodávateľ vyhlasuje, že jeho zamestnanci prichádzajúci pri výkone svojej práce do styku s osobnými údajmi pacientov a klientov objednávateľa boli dostatočne poučení o povolenom spôsobe nakladania s takýmito údajmi a boli oboznámení s následkami jednania, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smernicami objednávateľa.
6. V prípade porušenia záväzkov dodávateľa v zmysle tohto článku je dodávateľ povinný nahradiť objednávateľovi spôsobené škody, pričom je tým zároveň daný nárok objednávateľa na odstúpenie od tejto zmluvy.
7. Zverejnenie tejto zmluvy objednávateľom v súlade so všeobecne záväzným právnym predpisom (zák. č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám) nie je porušením povinností objednávateľa podľa tohto článku.

Článok IX – Duševné vlastníctvo a obchodné tajomstvo

1. Všetky materiály v akejkoľvek forme a ďalej koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy zostávajú vo vlastníctve dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo, a to vrátane obsahu tejto zmluvy, a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému používaniu týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú internú potrebu, a to aj po uplynutí platnosti tejto zmluvy, pokiaľ neporuší podmienky používania dohodnuté v tomto článku.
3. Objednávateľ neumožní akejkoľvek tretej osobe ďalšie využitie týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa.
4. Povinnosti dodržiavania dôvernosti informácií, o ktorých sa hovorí v tomto článku tejto zmluvy, sa nevzťahujú na informácie, ktoré:
 - sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupnými inak, ako porušením ustanovenia tohto článku zo strany príjemcu,
 - sú príjemcovi známe a boli mu voľne oznámené treťou stranou pred prijatím od druhej strany,
 - budú následne príjemcovi oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
 - sa vyžadujú zo zákona.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosť tejto zmluvy.

Článok X - Zodpovednosť za vady

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody, ktoré mu spôsobí pri plnení tejto zmluvy svojím zavineným jednaním. Dodávateľ zároveň nesie zodpovednosť za vady diela spočívajúce v chybnom plnení a aj za oneskorené plnenie; tieto vady sa zaväzuje odstrániť na vlastné náklady a nebezpečenstvo bez zbytočného odkladu po ich oznámení objednávateľom. Dodávateľ zároveň poskytuje na svoju činnosť (diela) záruku na akosť v trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začne plynúť odovzdaním príslušného diela vytvoreného podľa tejto zmluvy; vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe je dodávateľ povinný odstrániť na vlastné náklady a nebezpečenstvo bez zbytočného odkladu po ich oznámení objednávateľom.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, ak sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa či tretích osôb.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za jednanie osôb, ktoré použil v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, bez ohľadu na to, či sa jedná o jeho vlastných zamestnancov alebo zamestnancov jeho zmluvných partnerov či iné osoby.

Článok XI – Dohoda o sankciách a zmluvné pokuty

1. Ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúr, je dodávateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške stanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom.
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy. Pri prípadnom zistení aj čiastočného neplnenia zmluvy má objednávateľ povinnosť upozorniť písomnou formou dodávateľa na zistenú skutočnosť neplnenia zmluvy. Medzi oboma stranami sa následne dojedná dohoda o náprave sa stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia tejto dohody alebo pokiaľ k dohode nedôjde je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastočné neplnenie zmluvnú pokutu:
 - nedodržanie garancie servisného zásahu 99 Euro za každú za začatý deň/hod.
 - neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 133 / Euro za jeden deň.
3. Zmluvné pokuty uvedenej výšky nemajú vplyv na nárok úhrady prípadnej škody, ktorá vznikla objednávateľovi v súvislosti s neplnením podmienok zmluvy zo strany dodávateľa.

4. Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že je v omeškaní s úhradou ceny podľa tejto zmluvy o viac, ako 9 kalendárnych mesiacov, a to ani so spätnou platnosťou. To znamená, že po zaplatení dlžnej čiastky nemá objednávateľ nárok vymáhať zmluvné pokuty z doby, kedy bol v omeškaní s úhradou alebo úhradami ceny plnenia podľa tejto zmluvy po dobu viac ako 9 kalendárnych mesiacov.

Článok XII - Doba platnosti a účinnosť zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 3 rokov od uzatvorenia zmluvy.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po jeho zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom pri Úrade vlády SR v súlade s ust. zákona č. 546/2010 Z. z.
4. Táto zmluva stráca účinnosť v nasledujúcich prípadoch:
 - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
 - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je trojmesačná, ktorá začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
 - Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávateľ je v omeškaní s akoukoľvek plátbou účtovanou dodávateľom podľa tejto zmluvy o viac ako 6 kalendárnych mesiacov. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla objednávatel'a uvedeného v tejto zmluve.
 - V prípade zániku oprávnenia k podnikateľskej činnosti dodávateľ'a, a to dňom zániku oprávnenia.
 - V prípade zániku objednávatel'a.

Článok XIII - Ustanovenia spoločné a záverečné

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými k takémuto jednaniu.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka a Autorského zákona.
3. Táto zmluva v rozsahu 5 strán (bez príloh) je vyhotovená v dvoch rovnopisoch z ktorých po jednom rovnopise obdrží každá zo zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 4:
 - príloha č. 1 - Rozsah služieb a cena plnenia,
 - príloha č. 2 - Popis služieb,
 - príloha č. 3 - Pravidlá súčinnosti a menovanie osôb.
 - Príloha č. 4 - Cenník prác a služieb STAPRO SLOVENSKO s.r.o.
4. Pokiaľ bude akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy zistené ako neplatné či neúčinné, nedotýka sa neplatnosť a neúčinnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa pre tento prípad zaväzujú neplatné či neúčinné ustanovenia nahradiť dohodou platnými a účinnými ustanoveniami, ktoré najlepšie zodpovedajú zmyslu a majú najbližšie k neplatnému či neúčinnému ustanoveniu. Do doby uzatvorenia dohody platí všeobecne záväzná právna úprava a princíp analógie.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve alebo oznámenú písomne počas uzatvorenia tejto zmluvy alebo náhradným doručením. O náhradné doručenie pôjde, ak adresát zásielky si túto nevyzdvihol aj keď bol o uložení zásielky riadne uvedený, a to ani v lehote 10-tich dní. Posledný deň lehoty je dňom doručenia. Zmluvné strany dohodli za právne relevantný spôsob doručenia písomnosti doručenie faxovou správou alebo elektronickou poštou.
6. Zmluvné strany dojednávajú, že všetky spory medzi zmluvnými stranami plynúce z tejto zmluvy a v súvislosti s touto zmluvou, ktoré sa nepodarí odstrániť spoločným jednaním zmluvných strán, budú s konečnou platnosťou rozhodované všeobecným súdom SR.
7. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a potvrdzujú podpismi osôb oprávnených k jednaniu zmluvných strán, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a ich príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej 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, alebo zmařit jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

V Bratislave, dňa 4. 12. 2014

Za dodávateľ'a:

Ing. Ján Nezkušil
riaditeľ spoločnosti

Za objednávateľ'a:

doc. MUDr. Ladislav

riaditeľ

Limbova 1, 803 40 Bratislava

STAPRO
SLOVENSKO
S.R.O.

- 1 -

P R Í L O H A č. 1

ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať dohodnuté služby na ďalej vymenované informačné technológie informačného systému objednávateľa.

Aplikačný software

Dodávateľ sa zaväzuje dodávať dohodnuté služby na vymenovaný aplikačný software (ďalej jen ASW) v tomto rozsahu licencií modulov a licencií pracovných staníc:

Licencie ASW modulov StaproFONS

výrobca: STAPRO s.r.o.

- Stapro Reporting – Logistika - PANAKEA
- Stapro Reporting – Ekonomika a Saldo
- Stapro Reporting – Operačné sály Medix
- Stapro Reporting – Výkazníctvo SK
- Stapro Reporting – Personalistika
- Stapro Reporting – Mimoriadne udalosti

2. Podpora aplikačných software

Aplikačný sw Stapro Reporting

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW Stapro reporting a databázového prostredia v rozsahu modulov a licencií podľa kap. 1, nasledujúci služby:

- **Základná podpora aplikačného sw Stapro Reporting** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
 - Garancia funkčnosti ASW.
 - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
 - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov
 - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.

3. Podpora technických prostriedkov IS

Server pre ASW StaproReporting

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu servera ASW StaproReporting definovaného v kap. 1 nasledujúci služby:

- **Servisné služby podľa podmienok programu Základná podpora technických prostriedkov IS**
- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:

– DB servera ASW StaproReporting **1 x ročne**

4. Služby nad rámec zmluvy

1. Služby spojené s riešením požiadaviek a konzultácií sú nad rámec tejto supervíznej zmluvy a budú účtované samostatne. Odpracované hodiny budú evidované v informačnom systéme HelpDesk na strane dodávateľa.
2. Dodávateľ odošle objednávateľovi zoznam realizovaných prác v uplynulom kalendárom mesiaci z informačného systému HelpDesk do 5 pracovných dní. Objednávateľ do 5 pracovných dní od obdržania zoznamu potvrdí správnosť vykázaných hodín a činností. V prípade, že sa objednávateľ do 5 pracovných dní nevyjadrí, zoznam sa považuje za akceptovaný.
3. Ak predpokladaný čas riešenia jednej požiadavky presiahne 8 hodín, dodávateľ predloží objednávateľovi cenovú ponuku. Realizácia takejto požiadavky bude možná len na základe samostatne vystavenej objednávky.




5. Celková cena plnenia

položka	jednotková cena	d'alsie služby podľa bodu 5, 6 a 7	cena spolu
Supervízna podpora SW			
aplikácia Stapro Reporting	1 200,00	0,00	1 200,00
Ročná cena spolu bez DPH			1 200,0
Ročná cena vrátane DPH 20%			1 440,00
Mesačná cena spolu bez DPH			100,00
Mesačná cena vrátane DPH 20%			120,00

Mesačné fakturačné položky	počet	Cena bez DPH v Euro	Cena s DPH v Euro
Supervízna podpora Stapro Reporting	1	100,00	
Spolu		100,00	120,00

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby nad rámec tejto zmluvy v prílohe č. 1, bod 4 uhrádzať dodávateľovi dohodnutú cenu podľa prílohy č. 4 tejto zmluvy na základe odsúhlaseného výkazu odpracovaných hodín podľa prílohy č. 1, bod 4 tejto zmluvy.

Koniec prílohy č. 1



PRÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽIEB PODPORY

ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÝ SW Stapro Reporting

Stapro Reporting – Základná podpora

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť podporu ASW Stapro Reporting pre rozsah ASW Stapro Reporting uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného sw Stapro Reporting“ popísaného v čl. III.

2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTWARE

Riešenie zmien

4. Ak bude zmena či aktualizácia na úrovni ASW vyžadovať zmenu databázového prostredia, systémových, softwarových či technických prostriedkov (dielčích komponentov či celých častí), inštalácie a implementácie upgrade alebo vyšších verzií databázových či systémových software alebo výmenu celých technologických častí, zaväzuje sa dodávateľ, že o tejto skutočnosti bude objednávateľa informovať v predstihu tak, aby bol objednávateľ schopný túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom dodávateľa, príp. ďalších tretích strán.
5. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi na riešenie vynútených zmien všetku súčinnosť a potrebné služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.
6. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí objednávateľ.

ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE STAPRO REPORTING

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW Stapro Reporting sa vzťahuje iba k dohodnutému rozsahu modulov a licencií, uvedených v prílohe č. 1, a to odo dňa dohodnutia tejto podpory. Na tento dohodnutý rozsah sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť opravu zistených chýb formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (označené ako hot-fix alebo patch).
2. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.
3. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW Stapro Reporting.
4. **Podpora ASW nezahŕňa:**

Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW Stapro Reporting:

- Nové, samostatné alebo rozširujúce moduly, ktoré sú samostatne dodávané na trh a ktoré neobmedzujú dostupnosť a funkčnosť dodaného ASW.
- Nové, samostatne dodávané funkcie systému, bez ktorých je možné dodaný systém prevádzkovať a ktoré je možné povoliť alebo zablokovať pri zachovaní dostupnosti ostatných funkcií.
- Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.

Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW Stapro Reporting:

- Inštalácia sw produktov (hot-fix, patch, update, upgrade) poskytovaných v rámci tejto podpory.
- Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia.
- Prezentácia a zaškolenie pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa.
- Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

ČLÁNOK IV. - KATEGÓRIE INCIDENTOV A PODPORA PROSTRIEDKOV IS

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

1. KATEGÓRIA INCIDENTU

Klasifikácia incidentu		
Kategórie incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Havárie – prerušenie prevádzky	Služba aplikačného SW ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľa dostupné.	<ul style="list-style-type: none">▪ Výpadok riešenia Stapro Reporting.▪ Nefunkčné reporty.
Významná závada - 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">▪ Nesprávne zobrazenie diemenzíí, chýbajúce dimenzie.▪ Nedostupné aktualizované údaje▪ Nepresné hodnoty pri porovnaní produkčných dát a údajov v Stapro Reporting.

2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisná garancia	
		Začatie riešenie	Servisný výjazd
Havária prerušenie prevádzky	HelpDesk – 8x5 Počas pracovných dní od 8:00-16:00, inak záznamník. Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr tretí nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
Významná chyba významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr druhý nasledujúci pracovnej deň	Najneskôr siedmy nasledujúci pracovnej deň

Začatím riešenia sa rozumie:

1. začatie prác na lokalizácii a odstránení poruchy,
2. alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia,
3. alebo poskytnutie nahlásenej poruchy na vyriešenie tretej strane (napr. subdodávateľovi).

Koniec prílohy č.2

P R Í L O H A Č. 3

MENOVANIE OSÔB A PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

ČLÁNOK I. - OSOBY ZODPOVEDNEJ ZA RIADENIE VZŤAHOV V RÁMCI TEJTO ZMLUVY

1. Pracovníci zodpovední za riadenie vzťahov zmluvy sú určení takto:

Dodávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **Ing. Jan Nezkusil** riaditeľ a konateľ spoločnosti
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach: **Ing. Adrián Petrik** obchodný manažér

Objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **doc. MUDr. Ladislav Kužela, CSc., MHA** riaditeľ nemocnice
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach: **doc. MUDr. Ladislav Kužela, CSc.,MHA** riaditeľ nemocnice

2. Pracovník dodávateľa zodpovedný za vlastné plnenie a spoluprácu s objednávateľom je určený takto:

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy **Ing. Marián Vaňko** vedúci úseku konzultačných služieb

3. Pracovníci objednávateľa zodpovední za spoluprácu s dodávateľom sú určení takto:

Objednávateľ

osoba zodpovedná za spoluprácu **Andrej Gáll** vedúci oddelenia informačných technológií

4. Organizačná podpora objednávateľa – zodpovedná osoba objednávateľa pre koordináciu servisného výjazdu dodávateľa vrátane určenia jej dostupnosti:

Objednávateľ - organizačná podpora objednávateľa pre servisný výjazd
Andrej Gáll +421 2 59371 399 dostupnosť denne od 7:30 do 15:30

ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

HelpDesk - základné určenie

- Dodávateľ zabezpečuje riadenie a správu požiadaviek, hlásenia chýb alebo porúch vzťahujúcich sa k službám podľa tejto zmluvy prostredníctvom Centra podpory zákazníkov, ktoré používa pre podporu svojej činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviská služby HelpDesk STAPRO (ďalej jen HelpDesk).
- Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup do systému HelpDesk pre tieto účely:
 - príjem požiadaviek užívateľov,
 - hlásenia chýb, porúch, incidentov, problémov, havárií apod.,
 - poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia.
- Prístup k službám sw HelpDesk je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odvzдание požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

- V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
- V prípade, že objednávateľ zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
- Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.

4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné nasledujúcimi spôsobmi:

- internet: <http://www.stapro.sk>
- e-mail: helpdesk@stapro.sk
- telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00 +421 55 6829 807
- písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.
Hroncova 3
040 01 Košice

5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk dodávateľa.

6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku 1.

7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná 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,
- odovzдание problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
- predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb

1. Dodávateľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku alebo hlásenie chýb odpovedať objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavky alebo chýb do tejto doby vyriešené, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácie o stave riešenia a predpokladanom termíne vyriešenia.

2. Táto garancia nijak neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či chýb dohodnutú touto zmluvou.

ČLÁNOK III. - BEZPEČNOSŤ A OCHRANA

1. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA DÁT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMOCH

1.

2.

3.

2.

1.

ČLÁNOK IV. - ŠPECIFICKÉ DOJEDNANIA

1. ŠPECIÁLNE LICENCIE SW PRODUKTOV VO VLASTNÍCTVE OBJEDNÁVATEĽA

Kc

PRÍLOHA Č. 4

CENNÍK PRÁC A SLUŽIEB STAPRO SLOVENSKO S.R.O.

Konzultačné a servisné návštevy, školenia	Cena bez DPH
Servisná alebo konzultačná návšteva, školenie (za 1 človekohod) - min. 2 hod.	40,00
Servisná alebo konzultačná návšteva, školenie (za 1 človekodeň=8 hod.)	320,00
Za prácu vyžadovanú zákazníkom mimo bežnú dobu (pracovné dni 16.00 - 7.00 hod.), hodnoty sa pripočítajú sadzbám za bežnú dobu v pracovných dňoch	
za hodinu práce vo pracovné dni mimo pracovnú dobu (od 16:00 do 22:00)	50%
za hodinu práce v noci (od 22:00 do 6:00), So, Ne	100%
Expresný zásah (aj pri reklamácii)	
do 2 pracovného dňa	100,00
nasledujúci deň	200,00
okamžite (výjazd do 1 hodiny)	400,00

Špecializované činnosti	Cena bez DPH
Programátorské práce (vývoj sw, zákaznicke úpravy)	70 € / hod.
Expertné práce (analýzy, projekty a projektové riadenie, databázové a systémové činnosti)	60 € / hod.
Odborné práce (konzultanti)	40 € / hod.

Vedľajšie nevyhnutné náklady	Cena bez DPH
Cestovné náklady pri použití osobného vozidla (tam a späť)	0,42 € / km