

SERVISNÁ ZMLUVA
na správu a servis portálu

**uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov**

1. ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ:	Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
Sídlo:	Želova 2 , 829 24 Bratislava
Zastúpený:	MUDr. Monika Pažinková, MPH, MBA predsedníčka
IČO:	30 796 482
DIČ:	2021904456
IČ DPH:	nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK5781800000007000198055
Zriadený:	zákonom č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Zhotoviteľ:	Open IT, s.r.o.
Sídlo:	Veľké Rovné 82, 013 62 Veľké Rovné
Zastúpený:	Ing. Ján Škulavík
IČO:	36 434 639
DIČ:	2022058060
IČ DPH:	SK2022058060
Bankové spojenie:	Tatra Banka, a.s.
IBAN:	SK78 1100 0000 0026 2486 4981
Zapísaný:	v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, oddiel: Sro, vložka číslo: 16642/L

(ďalej len „zhotoviteľ“)

(spolu ďalej len „zmluvné strany“)

Zmluvné strany vyhlasujú, že údaje v článku 1. tejto zmluvy sú pravdivé a aktuálne a zaväzujú sa vzájomne, bez meškania oznámiť druhej zmluvnej strane každú zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie zmluvných záväzkov.

Táto zmluva a všetky dodatky k nej dohodnuté v budúcnosti, tvoria zmluvu úplnú, upravujúcu

práva a záväzky zmluvných strán.

Dodávateľ je úspešným uchádzačom vybraným Odberateľom v súlade s § 9 ods. 9 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákazka č. VO-VPP64/2014.

2. PREDMET ZMLUVY

2.1. Predmetom zmluvy je realizácia správy, podpory a servisu portálu Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou uvedenej v prílohe č.1 tejto zmluvy.

2.2. Rozsah servisných služieb je rozdelený do dvoch kategórií:

2.2.1. Rozsah servisných služieb podľa mesačnej paušálnej ceny:

- riešenie kritických incidentov – incident management aplikácii portál,
- identifikácia a odstraňovanie chýb pri prevádzke aplikácii uvedených v prílohe č.1,
- podpora administrátorov, integrácia požiadaviek administrátorov.

Správou a podporou sa rozumejú pokyny, popisy postupov, alebo návody, umožňujúce vykonať činnosti súvisiace s touto zmluvou, prípadne priama účasť zamestnancov zo strany Dodávateľa v prípade znemožnenia prevádzky portálovej infraštruktúry. Podpora nezahŕňa dodávky upgrade, licencií a nových verzií programov. Správa sa vykonáva spravidla fyzickou prítomnosťou, ale aj skriptami či vzdialeným prístupom špecifikovaným v prílohe č. 3 a zahŕňa aj bežné rekonfiguračné zásahy.

2.2.2. Rozsah servisných služieb platených podľa odpracovaných hodín:

- reinstalácia a konfigurácia ktorejkoľvek zo súčastí aplikácií uvedenej v prílohe č.1,
- odstraňovanie problémov a chýb spôsobených nedodržaním pokynov, popisov postupov alebo návodov, umožňujúcich vykonať činnosti súvisiace s touto zmluvou, zo strany Odberateľa,
- administrácia serverovej infraštruktúry a úloh s tým spojených,
- upgrade na vyššiu verziu SW vybavenia,
- migrácia na iný HW.

2.3. V prípade prác nad rámec tejto zmluvy pri rozširovaní a zefektívnení portálového riešenia uvedeného v prílohe č.1 sa postupuje podľa ponuky zo strany Dodávateľa a objednávky zo strany Odberateľa.

3. TERMÍNY PLNENIA ZMLUVY

3.1. Začiatok plnenia zmluvy: dňom účinnosti zmluvy.

3.2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú: 24 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy.

3.3. Celková cena za plnenie tejto zmluvy počas platnosti a účinnosti tejto dohody nesmie prekročiť sumu **16 049,00 Eur** bez DPH (19 258,80 EUR s DPH). Zmluvu je možné ukončiť po vyčerpaní stanoveného finančného limitu jednostranným oznámením Odberateľa Dodávateľovi.

3.4. Zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby uvedenej v bode 3.2. a pred vyčerpaním limitu uvedeného v bode 3.3 tohto článku zmluvy v súlade s článkom 9 tejto zmluvy.

3.5. Služby podľa čl. 2. tejto zmluvy budú poskytované len po dobu jej platnosti a účinnosti.

4. MIESTO, ČAS A SPÔSOB PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

- 4.1. Miestom plnenia predmetu zmluvy je: sídlo Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou, Želova 2, 829 24 Bratislava.
- 4.2. Čas plnenia predmetu zmluvy: Pri chybách znemožňujúcich prevádzku alebo pri chybách obmedzujúcich funkčnosť portálu uvedeného v prílohe č. 1 začne Dodávateľ s prácami na odstránení chyby do 2 hodín od jej nahlásenia v prípade, že Odberateľ umožní diaľkové (vzdialené) pripojenie do siete a Dodávateľ má dostatočné informácie o vzniknutej chybe, v opačnom prípade a pri ostatných chybách začne Dodávateľ s prácami na odstránení chyby do 4 hodín od jej nahlásenia. V prípade, ak Dodávateľ nezačne s prácami na odstránení chýb v uvedených lehotách a ani nezačne s prácami na odstránení chýb v lehote určenej Odberateľom vo výzve na plnenie tejto zmluvy, Odberateľ je oprávnený objednať tieto služby u iného poskytovateľa a požadovať od Dodávateľa náhradu vzniknutej škody.

5. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Cena za plnenie predmetu tejto zmluvy podľa článku 2 bod 2.2.1. je stanovená vo výške **667,70 EUR bez DPH** mesačne – slovom šesťstosešťdesiatsedem eur a sedemdesiat centov bez DPH (**802,45 EUR s DPH**).
- 5.2. Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť cenu uvedenú v bode 5.1. tejto zmluvy na základe faktúry Dodávateľa, ktorá bude vystavená mesačne k poslednému dňu mesiaca, v ktorom boli vykonané práce podľa tejto zmluvy.
- 5.3. Služby poskytované podľa článku 2 bod 2.2.2. tejto zmluvy budú účtované Odberateľovi sadzbou **49,00 EUR bez DPH** – slovom štyridsaťdeväťeur bez DPH (**58,80 EUR s DPH**) za každú začatú ľudskohodinu.
- 5.4. Ceny uvedené v tomto článku zmluvy sú konečné a nemenné a zahŕňajú všetky náklady Dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy. Ceny uvedené v tomto článku nezahŕňajú náklady potrebné na dodanie HW, SW alebo súčiastok potrebných na plnenie tejto zmluvy.
- 5.5. Faktúry sú splatné do 30 dní od ich doručenia Odberateľovi.
- 5.6. Pri nedodržaní platobných podmienok je Odberateľ povinný uhradiť Dodávateľovi úroky z omeškania v sadzbe stanovenej príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a nariadenia vlády.
- 5.7. Pri nedodržaní dohodnutých dodacích termínov zo strany Dodávateľa, je Odberateľ oprávnený účtovať Dodávateľovi zmluvnú pokutu 100 eur za každý aj začatý deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo Odberateľa na náhradu škody.
- 5.8. Faktúra musí obsahovať okrem náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov aj predmet dodávky, cenu podľa zmluvy, dátum zdaniteľného plnenia, dátum vystavenia a splatnosti faktúry a prílohu – výkonový list Dodávateľa. Odberateľ má právo faktúru vrátiť, keď táto nebola vystavená v súlade so zmluvnými podmienkami a zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry.

6. DODACIE PODMIENKY

- 6.1. Plnenie v zmysle tejto zmluvy bude poskytované v priestoroch a na zariadeniach Odberateľa, alebo v priestoroch Dodávateľa.
- 6.2. Dodávateľ bude rešpektovať všetky aspekty plnenia a prevádzkové potreby Odberateľa.
- 6.3. Všetky práce u Odberateľa budú zamestnanci Dodávateľa vykonávať iba za prítomnosti príslušného zamestnanca z odboru informačných systémov Odberateľa.
- 6.4. Dodávateľ vyhotoví v spolupráci s Odberateľom stručný popis všetkých prác vykonaných v zmysle tejto zmluvy. Vzor protokolu o vykonaných prácach je uvedený v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
- 6.5. Výkon a evidencia vykonaných služieb podľa tejto zmluvy bude vykonávaná na základe písomnej požiadavky riaditeľa odboru informačných systémov Odberateľa alebo ním písomne poverenej osoby podľa tejto zmluvy v zmysle článku 4 tejto zmluvy, pričom potvrdením výkonu a záväzným podkladom pre fakturáciu bude výkonový list Dodávateľa, na ktorom bude špecifikovaná práca, čas, miesto a podpis podľa tohto článku.

7. KOMUNIKÁCIA MEDZI ZMLUVNÝMI STRANAMI

- 7.1. Zmluvné strany budú spolu komunikovať telefonicky alebo písomne na adresy elektronickej pošty stanovené v prílohách č. 2 a č. 3 tejto zmluvy, a to prostredníctvom poverených osôb, ktoré budú písomne nahlásené oboma zmluvnými stranami do 7 dní od podpisu tejto zmluvy.
- 7.2. Aj v prípade, že plnenie bude poskytované v sídle Dodávateľa, platí, že zmluvné strany spolu so sebou komunikujú podľa článku 4. bod 4.2. tejto zmluvy.
- 7.3. Nahlásenie chyby bude vykonané prostredníctvom elektronickej pošty na adresu Dodávateľa uvedenú v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

8. ZODPOVEDNOSŤ ZA CHYBY A NÁHRADA ŠKODY

- 8.1. Dodávateľ zodpovedá za chyby spôsobené:
 - 8.1.1 zavinením zamestnancov Dodávateľa alebo iných osôb poverených Dodávateľom na plnenie tejto zmluvy,
 - 8.1.2 skutočnosťou, že plnenie predmetu zmluvy bolo poskytnuté odlišne od dohodnutých zmluvných podmienok alebo odlišne od stavu, popísanom v odovzdávacom protokole,
 - 8.1.3 chybnou implementáciou Dodávateľa. Dodávateľ nezodpovedá za chyby dodaného softvéru na platforme VMware a softvéru tretích strán, ktoré budú nasadzované do serverovej infraštruktúry podľa prílohy č.1.
- 8.2. Dodávateľ sa výslovne zbavuje svojej zodpovednosti v prípade, že:
 - 8.2.1 bude zistené, že chyba bola spôsobená neodbornou obsluhou Odberateľa alebo tretej osoby, alebo neodborným zásahom do softvéru, hardvéru či iného systémového prostredia zo strany Odberateľa alebo tretej osoby (pokiaľ zásah nebol urobený na pokyn alebo s vedomím a so súhlasom zamestnancov Dodávateľa),
 - 8.2.2 pokiaľ sa pri odstraňovaní chyby jednoznačne preukáže, že chyba bola spôsobená neodborným zásahom do implementovaného systému zamestnancom Odberateľa, treťou osobou, ktorá nemá právny vzťah k Dodávateľovi,
 - 8.2.3 Odberateľ neuplatní nárok na odstránenie chýb bez zbytočného odkladu od okamihu,

keď sa chyba prejaví a to písomne na adrese elektronickej pošty Dodávateľa uvedenej v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

- 8.3. Zmluvné strany zodpovedajú za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 8.4. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu upozornila písomne na adresu elektronickej pošty stanovenú v prílohách č. 2 a č. 3 pred vznikom škody a druhá zmluvná strana i napriek tomuto upozorneniu trvala na pôvodnom zadaní.
- 8.5. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej zmluvnej strany.
- 8.6. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle zmluvných strán a bráni zmluvnej strane v splnení jej povinnosti. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, pokiaľ trvá prekážka.

9. VÝPOVEĎ A ODSÚPENIE OD ZMLUVY

- 9.1. Odberateľ má právo zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodov s dvojmesačnou výpovednou lehotou, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
- 9.2. Dodávateľ môže od tejto zmluvy odstúpiť iba z dôvodu závažného porušenia tejto zmluvy Odberateľom, t.j. Odberateľ nezaplatí predložené faktúry – daňové doklady po dobu jedného mesiaca odo dňa ich splatnosti.
- 9.3. Odberateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť iba z dôvodu závažného porušenia tejto zmluvy Dodávateľom, t.j., ak Dodávateľ aj po výzve Odberateľa neplní činnosti, na ktoré sa zaviazal v predmete tejto zmluvy, pričom nárok na náhradu škody týmto nie je dotknutý.
- 9.4. Právne následky odstúpenia od zmluvy nastávajú doručením oznámenia o odstúpení.
- 9.5. Týmto nie je dotknuté právo zmluvných strán ukončiť zmluvný vzťah dohodou.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Zmluvné strany sa dohodli, že túto zmluvu možno meniť alebo dopĺňať len písomnými dodatkami, ktoré musia byť postupne číslované a podpísané oboma zmluvnými stranami. Takéto dodatky sa stanú nedeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 10.2. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách, týkajúcich sa Odberateľa, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s plnením predmetu zmluvy, zaväzuje sa pri práci s osobnými údajmi dodržiavať ustanovenia zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a zaväzuje sa, že nepoužije informácie získané pri plnení tejto zmluvy pre iný účel, než bol Odberateľom objednaný, a to aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto zmluvy. Dodávateľ na požiadanie Odberateľa preukáže, že zabezpečil zachovávanie mlčanlivosti, dodržiavanie zákona o ochrane osobných údajov a zákaz použitia informácií podľa tohto bodu. V prípade porušenia tohto ustanovenia zmluvy Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá tým Odberateľovi vznikne.

- 10.3. V prípade, ak je výsledkom plnenia tejto zmluvy dielo chránené zákonom č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „autorský zákon“), Dodávateľ udeľuje Odberateľovi súhlas na každé známe použitie diela podľa § 18 ods. 2 autorského zákona, a to tak v tlačenej, ako i elektronickej podobe. Právo používať dielo sa vzťahuje na územie členských štátov Európskej únie v neobmedzenom vecnom rozsahu. Licencia udelená Dodávateľom má povahu výhradnej licencie a Dodávateľ vyhlasuje, že pred uzavretím tejto zmluvy neposkytol právo dielo používať inej osobe. Dodávateľ udeľuje licenciu Odberateľovi bezodplatne a na neobmedzenú dobu.
- 10.4. Písomnosti si budú zmluvné strany doručovať na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve. Zmenu sídla je zmluvná strana povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade vrátenia zásielky odosielateľovi z akéhokoľvek dôvodu platí, že písomnosť bola doručená adresátovi dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, aj keď sa o tom adresát nedozvedel.
- 10.5. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené touto zmluvou sa riadia platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä obchodným zákonníkom, občianskym zákonníkom a autorským zákonom v znení neskorších predpisov.
- 10.6. Akékoľvek nezhody, spory alebo nároky vznikajúce zo zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú riešené dohodou zmluvných strán, ak k takejto dohode nedôjde, rozhodne príslušný súd.
- 10.7. Zmluva a faktúry podliehajú povinnosti zverejnenia podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 10.8. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu a účinnosť deň nasledujúci po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 10.9. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých jedno vyhotovenie obdrží Dodávateľ a tri vyhotovenia obdrží Odberateľ.
- 10.10. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú:

príloha č. 1: Zoznam aplikačnej funkcionality - portál

príloha č. 2: Kontakty na Dodávateľa servisnej zmluvy

príloha č.3: Spôsob pripojenia Dodávateľa k Odberateľovi a vzor protokolu o vykonaných prácach

príloha č. 4: Nahlasovanie chýb – vzor

- 10.11. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom dojednaní ako prejav ich slobodnej vôle určite, vážne a zrozumiteľne. Na dôkaz dohody o obsahu tejto zmluvy pripájajú štatutárny zástupcovia obidvoch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

Nasleduje podpisová strana:

V, dňa2014

V Bratislave, dňa2014

Za Dodávateľa:

Za Odberateľa:

.....
.....

MUDr. Monika Pažinková, MPH, MBA
predsedníčka

Príloha č. 1:
Zoznam serverovej infraštruktúry

UC101	Registrácia zdravotníckeho pracovníka
UC102	Registrácia poskytovateľa zdravotnej starostlivosti
UC103	Schvaľovanie požiadaviek na registráciu
UC104	Správa registrovaných používateľov
UC105	Overenie aktuálneho poistného vzťahu
UC106	Overenie poistného vzťahu k dátumu
UC107	Overenie zdravotníckeho pracovníka / PZS
UC108	Hromadné overenie poistných vzťahov
UC109	Zhromažďovanie štatistík
UC110	Prezeranie štatistík
UC111	Vyhľadávanie v evidencií úmrtí
UC112	Vyhľadávanie v registri podaných prihlášok
UC113	Hromadné overenie v evidencií úmrtí
UC114	Vloženie dokumentu do zabezpečenej schránky
UC115	Vyzdvihnutie dokumentu zo zabezpečenej schránky
UC116	Správa dokumentov v zabezpečenej schránke
UC201	Zobrazenie textovej informácie / článku
UC202	Úprava textovej informácie / článku
UC203	Vyhľadávanie Poskytovateľa zdravotnej starostlivosti
UC204	Vytvorenie žiadosti o poskytnutie informácie
UC205	Zobrazenie žiadosti o poskytnutie informácie
UC206	Zobrazenie detailu žiadosti o poskytnutie informácie
UC207	Zodpovedanie žiadosti o poskytnutie informácie
UC208	Vyhľadávanie kontaktných údajov NKM v EÚ

Príloha č. 2:
Kontakty na Dodávateľa servisnej zmluvy:

Telefón/fax: 041/ 41 763 1177

Obchodné oddelenie:

Ing. Ján Škulavík 0908/461190

E-mail: obchod@openit.sk

E-mail: support@openit.sk

Príloha č. 3:**Spôsob pripojenia Dodávateľa k Odberateľovi a vzor protokolu o vykonaných prácach****Spôsob vzdialeného pripojenia Dodávateľa:**

Dodávateľ sa bude vzdialene pripájať cez VPN prístup a prostredníctvom Active Directory účtu k virtuálnemu prostrediu management servera, kde budú nainštalované všetky manažovacie konzoly a nástroje, potrebné pre správu celého prostredia. Kompetentná osoba Odberateľa je zodpovedná za aktiváciu, resp. deaktiváciu VPN prístupu na začiatku, resp. po ukončení každého vzdialeného prístupu Dodávateľa.

IT podpora OIS		telefon#1 POTRAL	telefon#2 SERVIS	email, nahlasovací portál OIS	Lokalita	Pracovisko UDZS	Adresa
Peter	ASZTALOS	+421 2 20856 456	+421 911 397 029	informatika@udz-sk.sk	Bratislava	Centrála - Bratislava	Žellova 2
Marek	DÓZA						
David	TOMAN			https://nppois.udzs-sk.sk			
Filip	DEMČÁK						
Milan	KONEČNÝ			-			
Eskalačný kontakt:							
Peter	CHLÁDECKÝ	+421 2 20856 238	+421 911 397 029	peter.chladecky@udz-sk.sk	Bratislava	Centrála - Bratislava	Žellova 2

Vzor protokolu o vykonaných prácach:

Protokol bude vyhotovovaný Dodávateľom mesačne, ku koncu každého mesiaca a bude predkladaný Odberateľovi na odsúhlasenie. Súčasne bude každý odsúhlasený protokol prikladaný Dodávateľom ako príloha k faktúre.

Poradové číslo	Dátum	Čas od	Čas do	Osoba za Dodávateľa	Spôsob práce/pripojenia	Popis činností	Poznámka
1.	1.10.2013	8:30	9:30	Daniš	vzdialene	Riešenie problému s prideľovaním operačnej pamäte virtuálnym prostrediam.	Problém vyriešený.
2.	12.10.2013	9:00	14:00	Staňa	Osobne v priestoroch Odberateľa	Pozri prílohu č.1 protokolu.	Problém odstránený.

Za Dodávateľa (meno, priezvisko a podpis):

Prevzal a skontroloval za Odberateľa (meno, priezvisko a podpis):

V Bratislave, dňa:

Príloha č. 4:
Nahlasovanie chýb – vzor

Dátum	Čas	Číslo chyby	Popis chyby	Dôsledky chyby
28.10.2013	14:00	100001	The virtual machine cannot start	Nefunguje virtual server