

Zmluva o poskytnutí servisních služeb - Service Level Agreement (SLA)

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej ako „Zmluva“ alebo „SLA“)
uzatvorená medzi:

Objednávateľ:	Národné centrum zdravotníckych informácií
Sídlo:	Lazaretská 26, 811 09 Bratislava
IČO:	00 165 387
DIČ:	2020830119
IČ DPH:	
Za ktorého koná :	RNDr. Igor Serváček, riaditeľ
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Č. účtu:	7000185166/8180
IBAN	SK24 8180 0000 0070 0018 5166
SWIFT:	SPSRSKBAXXX

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:	TEMPEST a.s.
Sídlo:	Galvaniho 17/B, 821 04 Bratislava
IČO:	31326650
DIČ:	2020327716
IČ DPH:	SK2020327716
Za ktorého koná:	Ing. Roman Kriško, člen predstavenstva
Zapísaný v:	Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3771/B
Bankové spojenie:	Tatra banka
Č. účtu:	2620041080/1100
IBAN:	SK1311000000002620041080

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(spolu ďalej ako „Zmluvné strany“)

Článok 1 Úvodné ustanovenia

- Zmluvné strany dňa ... uzavreli Zmluvu o dielo, ktorej predmetom je vývoj, implementácia a parametrizácia Komplexného integrovaného systému pre zabezpečenie servisnej podpory a podpory riadenia prevádzky Národného zdravotného informačného systému (ďalej iba „KIS“) (ďalej len „**Základná zmluva**“).
- Zmluvné strany uzatvárajú túto SLA za účelom špecifikácie podmienok a rozsahu poskytovania:
 - Rozšíreného podporného servisu pre aplikačné programové vybavenie (ďalej len „APV“).
 - Rozšíreného podporného servisu pre HW a SW časti riešenia.
 - Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia.

Článok 2 Definície pojmov

- Akceptačný protokol** : dokument, ktorým Objednávateľ potvrdí Akceptáciu odovzdaného plnenia/služby;
- Človekohodina**: je základná merná jednotka fakturácie služieb, za ktorú sa považuje hodina práce jedného pracovníka Poskytovateľa (vrátane čo i len začatej hodiny práce). Človekohodina trvá 60 minút. Cena jednej človekohodiny je 1/8 ceny za človekodenň;

3. **Človekodenň** : práca jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 (osem) pracovných hodín, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň. Jeden človekodenň (ďalej aj „manday“ alebo „MD“ alebo „ČD“) predstavuje prácu jedného pracovníka Poskytovateľa počas 8 pracovných hodín, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden kalendárny deň
4. **IS KIS/IS Objednávateľa**: Informačný systém Objednávateľa zhotovený na základe Základnej zmluvy, ktorý je predmetom služieb podľa tejto SLA.
5. **Služby Rozšíreného podporného servisu pre aplikačné programové vybavenie (APV)**: konzultačné a postimplementačné práce. Služby sú poskytované na základe požiadaviek klienta zadaných v ServiceDesk Poskytovateľa a zahŕňajú odstraňovanie incidentov, posudzovanie a nasadzovanie bezpečnostných aplikácií, inštaláciu, konfiguráciu a parametrizáciu APV na nový HW alebo zabezpečenie prechodu APV na nové verzie.
6. **HW**: pod pojmom HW sa rozumie akýkoľvek hardvér dodaný Poskytovateľom Objednávateľovi na základe Základnej zmluvy pre HW infraštruktúru Objednávateľa.
7. **HW infraštruktúra**: hardvérová (HW) infraštruktúra predstavuje súbor HW prostriedkov, sieťových komponentov a ich sieťovej konfigurácie.
8. **HW komponent**: pod pojmom HW komponent sa rozumie Poskytovateľom dodaný komponent. Ide o HW súčasti ako serverová infraštruktúra, zálohovacia infraštruktúra, diskové pole, smerovače, firewally, prepínače, zariadenia pre rozdeľovanie záťaže, zariadenia pre bezpečnosť, a to pre produkčné, záložné a testovacie prostredie.
9. **SW**: sa rozumie Poskytovateľom vytvorená samostatná časť podporovaného IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných komponentov, zahrňujúcu SW infraštruktúru, na ktorej je prevádzkovaná.
10. **SW infraštruktúra**: softvérová (SW) infraštruktúra predstavuje súbor SW komponentov 3. strán, ktoré sú inštalované na HW prostriedkoch a vytvárajú prostredie pre fungovanie SW komponentov IS Objednávateľa.
11. **Služby Rozšíreného podporného servisu pre HW a SW časti riešenia**: Zmeny a doplnky IS Objednávateľa, pri ktorých sa jedná o úpravy IS Objednávateľa funkčného a prevádzkového charakteru, rozširujúce možnosti využitia tohto systému. Služby sú poskytované na základe požiadaviek klienta zadaných v ServiceDesk Poskytovateľa a zahŕňajú inštaláciu a konfiguráciu operačných systémov a platformových produktov na nový HW pri výmene HW, reaktívnu podporu, proaktívnu podporu.
12. **SW modul**: pod pojmom SW modul (ďalej len „**modul**“) sa rozumie samostatná časť SW komponentu IS Objednávateľa, ktorú možno používať nezávisle od ostatných modulov SW komponentu.
13. **Funkcia SW modulu**: pod pojmom funkcia SW modulu (ďalej len „**funkcia**“) sa rozumie samostatná funkcia SW komponentu alebo vlastnosť SW modulu podporovaného IS Objednávateľa.
14. **SW komponent 3. strany**: pod pojmom SW komponent 3. strany sa považuje SW komponent ako autorské dielo tretej strany, ktoré vytvorila tretia strana a/alebo ku ktorému vykonáva autorské práva (majetkové a/alebo aj osobnostné) tretia strana. Za tretie strany sa považujú aj subdodávatelia Poskytovateľa v prípade, že sa jedná o komerčný softvér bežne predávaný subdodávateľom.
15. **Požiadavka**: požiadavka je každá požiadavka Objednávateľa na poskytnutie služieb v rozsahu tejto SLA.
16. **Problém**: problém je Objednávateľom hlásený stav, ktorý znemožňuje používanie HW komponentu, SW komponentu, modulu alebo funkcie podporovaného IS Objednávateľa (vrátane SW komponentov 3. strán a HW), je vážnym obmedzením funkčnosti alebo rozporom fungovania oproti dodanej dokumentácii. Problémom je také správanie IS KIS:
 - pri ktorom Objednávateľ rutinne používajúci IS KIS nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu);
 - pri ktorom nie je dodržaná funkcionálna popisovaná v dokumentácii, alebo zaručená Zmluvou alebo objednávkou podľa ktorej bolo IS KIS dodané;
 - keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu;

- pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát, v rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta;

Problémom nie je najmä také správanie sa IS KIS, ktoré by inak spĺňalo kritériá Problému, ak je nevyhovujúce správanie sa IS KIS spôsobené:

- používaním IS KIS za iných podmienok, ako bolo stanovené, alebo ak IS KIS bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Objednávateľovi resp. obsahnutými v dokumentácii k IS Objednávateľa;
- softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím;
- udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré Poskytovateľ nemohol ovplyvniť;
- zmenou prostredia, do ktorého Poskytovateľ IS KIS nasadil;
- výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéry, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.

17. **Konzultácia:** konzultácia je Objednávateľom vyžiadaná odborná činnosť špecialistov Poskytovateľa, ktorá sa týka riešenia. Na poskytovanie konzultácií sa nevzťahuje reakčná doba ani doba neutralizácie stanovená touto SLA.
18. **Reakčná doba:** Reakčnou dobou sa rozumie maximálny prípustný čas v pracovných hodinách od oznámenia požiadavky po začiatok výkonu servisných prác súvisiacich s vyriešením incidentu. Pod dobou vyriešenia incidentu sa rozumie maximálny prípustný čas v pracovných hodinách pre vyriešenie incidentu, alebo nájdenie náhradného riešenia. Reakčná doba závisí od typu problému (incidentu).
19. **Kritický incident:** Kritická porucha (havária) aplikácie/í ohrozujúca zabezpečenie základných činností aplikácií v rámci softvéru. Znemožňuje využívanie softvéru, alebo jeho komponentov, spôsobuje vážne prevádzkové problémy, pričom prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné.
20. **Závažný incident:** Vážna porucha aplikácie/í ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci softvéru. Spôsobuje však problémy s využívaním a prevádzkovaním softvéru, alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa.
21. **Nekritický incident:** Bežná porucha aplikácie/í ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky softvéru a elektronických služieb, alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku softvéru.
22. **Doba neutralizácie problému:** doba neutralizácie problému je pre Poskytovateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (počnúc hlásením Objednávateľa). Neutralizácia problému znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu ako celku. Doba neutralizácie problému závisí od USP a typu požiadavky. Do doby neutralizácie problému sa započítava len čas podľa platnej USP. Do doby neutralizácie problému sa nezapočítava čas zdržania nespôsobený Poskytovateľom a čas následného riešenia príčiny problému.
23. **Reaktívna správa o odstraňovaní problémov:** kvartálna správa obsahujúca zoznam všetkých problémov, ktoré sa vyskytli v posudzovanom kvartáli, popis ich riešenia a prípadne aj návrh opatrení na predchádzanie problémov do budúcnosti. Poskytovateľ predkladá Reaktívnu správu o odstraňovaní problémov najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kvartálu. O implementácii navrhovaných opatrení rozhoduje Objednávateľ ako o novej požiadavke v súlade s touto SLA.
24. **Oprávnená osoba Objednávateľa:** osoba, ktorá je oprávnená nahlasovať, riešiť a potvrdzovať vyriešenie problémov spôsobmi uvedenými v tejto SLA a zadávať požiadavky a potvrdzovať ich vybavenie podľa tejto SLA.
25. **Projektový manažér Poskytovateľa** – je osoba vymenovaná Poskytovateľom, ktorá riadi práce na Projekte. Je zodpovedný za detailné plánovanie, koordináciu a kontrolu všetkých činností vykonávaných v rámci realizácie Projektu.

26. **Projektový manažér Objednávateľa** – je osoba vymenovaná Objednávateľom, ktorá je zodpovedná za zabezpečenie zdrojov a kapacít Objednávateľa potrebných pre riadnu realizáciu Projektu. Je zodpovedný za aktívnu spoluprácu zamestnancov Objednávateľa v spoločných pracovných tímoch.
27. **Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia** – je úprava a rozširovanie aplikácie/IS KIS, customizácia IS KIS po jeho dodaní Objednávateľovi podľa požiadaviek a potrieb Objednávateľa. Potreba poskytnutia rozšírenej dodávateľskej podpory APV časti riešenia je Objednávateľom nahlasovaná prostredníctvom ServiceDesk Poskytovateľa.

Článok 3 Predmet SLA

1. Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi za podmienok stanovených touto Zmluvou Rozšírený podporný servis pre APV Rozšírený podporný servis pre HW a SW časti riešenia, Zabezpečenie zákazníckeho servisu a Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia na základe požiadaviek Objednávateľa. Predmetom Zmluvy je aj záväzok Objednávateľa poskytnúť Poskytovateľovi dohodnutú súčinnosť a zaplatiť Poskytovateľovi cenu za služby Rozšírený podporný servis pre APV Rozšírený podporný servis pre HW a SW časti riešenia, Zabezpečenie zákazníckeho servisu a Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia. Služby uvedené v tomto bode budú Poskytovateľom pre Objednávateľa vykonávané v informačnom systéme Objednávateľa s názvom Komplexný integrovaný systém pre zabezpečenie servisnej podpory a podpory riadenia prevádzky NZIS („IS KIS“), na základe Požiadaviek, vzniknutých Problémov, objednávok alebo zadaní zo strany Objednávateľa v rozsahu a spôsobom uvedeným v tejto Zmluve. Predmetom tejto SLA nie je odstránenie tých väd vzniknutých na IS KIS, ktoré majú byť odstránené na základe Základnej zmluvy a predmetom SLA nie je ani odstránenie väd dodaného HW alebo dodaného štandardného SW komponentu 3.strany, ktoré vady budú odstránené podľa bodov 5.4 a 5.9 Základnej zmluvy.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok uvedených v tejto SLA k poskytovaniu:
- a) Rozšíreného podporného servisu pre APV v rozsahu:
- odstraňovania incidentov,
 - posudzovania a nasadzovania bezpečnostných aktualizácií,
 - inštalácia, konfigurácia a parametrizácia APV na nový HW pri výmene HW vybavenia nevyhnutného pre prevádzku APV
 - zabezpečenia prechodu APV na nové verzie v súvislosti s ukončením servisnej podpory platformových produktov nevyhnutných pre prevádzku APV
- b) Rozšíreného podporného servisu pre HW a SW časti riešenia:
- inštalácia a konfigurácia operačných systémov a platformových produktov na nový HW pri výmene HW vybavenia nevyhnutného pre prevádzku APV
 - reaktívna podpora – odstraňovanie HW a SW porúch na zariadeniach v rámci dohodnutých SLA parametrov
 - proaktívna podpora – činnosti spojené s kontrolou jednotlivých komponentov riešenia za účelom minimalizácie výpadku v nasledovnom rozsahu:
 - profylaktika zariadení a systémov min. 1x za 3 mesiace
 - aktualizácie firmvéru zariadení a serverov,
 - aktualizácie ovládačov a systémového softvéru,
 - pravidelnej kontroly logov zariadení a operačných systémov,
 - identifikácie a riešenie problémov v prípade opakovaného výskytu incidentov rovnakého typu
- c) Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia:
- Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia bude Poskytovateľom Objednávateľovi poskytnutá v predpokladanom rozsahu 480 človekodní ročne, a to na základe objednávok/požiadaviek Objednávateľa. Pred začatím výkonu služieb podľa tohto bodu si Zmluvné strany vzájomne odsúhlasia

predmet a rozsah dodávateľskej podpory APV, predpokladaný minimálny rozsah pracnosti v človekohodinách a tiež vymedzenia lehoty/dobu, v ktorej majú byť služby Rozšírenej dodávateľskej podpory APV časti riešenia pre Objednávateľa poskytnuté.

3. Služby definované v bode 2 písm. a), b), c) tohto článku je Poskytovateľ oprávnený vykonávať podľa potreby v priestoroch Objednávateľa 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 Poskytovateľa s Objednávateľom.
4. Služby definované v bode 2 písm. a), b), c) tohto článku Zmluvy budú Poskytovateľom zabezpečené prostredníctvom zákaznickeho ServiceDesk Poskytovateľa v režime 24x7 pre nahlasovanie a evidenciu incidentov, Problémov a Požiadaviek (ďalej tiež ako „ServiceDesk“). Poskytovateľ zabezpečuje riešenie a evidovanie požiadaviek Objednávateľa na poskytnutie servisných služieb podľa tohto bodu výlučne prostredníctvom služby ServiceDesk. Rozšírený podporný servis pre aplikačné programové alebo Rozšírený podporný servis pre HW a SW časti riešenia alebo Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia budú Poskytovateľom pre Objednávateľa vykonané v rozsahu písomných požiadaviek Objednávateľa.
5. Objednávateľ svoju požiadavku na poskytnutie Rozšíreného podporného servisu pre aplikačné programové alebo Rozšírený podporný servis pre HW a SW časti riešenia alebo Rozšírenú dodávateľskú podporu APV časti riešenia zasiela Poskytovateľovi e-mailom na dohodnutú emailovú adresu alebo vyplnením formulára na web stránke systému ServiceDesk. Poskytovateľ potvrdí prijatie nahlásenej požiadavky, vzniknutých problémov, objednávok alebo zadaní podľa bodu 3 alebo 4 tohto článku Zmluvy do 4 hodín od jej doručenia Poskytovateľovi. V prípade doručenia neúplne alebo nesprávne vyplnených údajov bude Objednávateľ spätne kontaktovaný na doplnenie alebo opravenie údajov. Zaevidované hlásenie bude následne postúpené na riešenie. Po zaevidovaní nového hlásenia oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi evidenčné číslo hlásenia. Lehoty na poskytnutie služieb podpory Poskytovateľa v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní hlásenia v systéme Poskytovateľa. Iný spôsob nahlasovania chýb, problémov alebo požiadaviek nie je možný. Objednávateľ je povinný nahlásiť Problém a/alebo incident v IS KIS bezodkladne.
6. Službu ServiceDesk Poskytovateľa môžu využívať len Projektový manažér Objednávateľa alebo Objednávateľom určení pracovníci Objednávateľa. Zoznam pracovníkov musí obsahovať meno, funkciu, adresu, telefonický a e-mailový kontakt pracovníka oprávneného službu ServiceDesk Poskytovateľa využívať. Zoznam pracovníkov doručí Objednávateľ Poskytovateľovi do 7 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy. Objednávateľ do 7 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy zašle Poskytovateľovi meno, funkciu, adresu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Objednávateľa v súvislosti s poskytovaním plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Objednávateľ povinný zaslať aktualizované informácie Poskytovateľovi okamžite. Zmena je voči Poskytovateľovi účinná nasledujúci pracovný deň po doručení oznámenia Poskytovateľovi.
7. Pre účely odstránenia Problémov a/alebo incidentov v rámci služieb Poskytovateľa pre Objednávateľa podľa tohto článku Zmluvy sú Problémy a/alebo incidenty pre účely ich odstránenia a lehoty na ich odstránenie definované nasledovne:

Typ incidentu		Reakčná doba maximálna v pracovných hodinách	Maximálna doba neutralizácie problému v pracovných hodinách
Kritický	Kritický incident - Kritická porucha (havária) aplikácie/i ohrozujúca zabezpečenie základných činností aplikácií v rámci softvéru. Znemožňuje využívanie softvéru, alebo jeho komponentov, spôsobuje vážne prevádzkové problémy, pričom prechodné riešenie organizačným opatrením nie je možné	4h	24h

Závažný	Závažný incident - Vážna porucha aplikácie/í ktorá neohrozuje základné činnosti aplikácií v rámci softvéru. Spôsobuje však problémy s využívaním a prevádzkovaním softvéru, alebo jeho komponentov. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania. Je možné ju dočasne vyriešiť organizačným opatrením prevádzkovateľa	4h	72h
Nekritický	Nekritický incident - Bežná porucha aplikácie/í ktorá neobmedzuje zabezpečenie prevádzky softvéru a elektronických služieb, alebo jeho/ich častí a nemá dôsledky na využívanie a prevádzku softvéru.	4h	112h

Informácie o zaevidovanej požiadavke je Objednávateľ oprávnený od Poskytovateľa bezodplatne požadovať nasledovným spôsobom:

- a. prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na xxxxxxxxxxxx , pričom v predmete správy Objednávateľ uvedie evidenčné číslo požiadavky, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje;
 - b. prostredníctvom web-u systému ServiceDesk;
 - c. telefonicky na telefónnom čísle pričom Objednávateľ uvedie evidenčné číslo požiadavky, ku ktorej požaduje informácie.
8. V rámci služby ServiceDesk budú poskytované služby:
- a) Nahlasovanie Problémov/chýb Systému IS KIS Objednávateľa,
 - b) Nahlasovanie požiadaviek Objednávateľa,
 - c) Vedenie agendy hlásení Problémov/ chýb IS KIS,
 - d) Vedenie agendy hlásených požiadaviek Objednávateľa,
 - e) Reaktívna správa o odstraňovaní problémov,
 - f) Nahlasovanie potreby rozšírenej dodávateľskej podpory APV časti riešenia.
9. V prípade, ak Poskytovateľ dodá Objednávateľovi na základe tejto SLA akékoľvek dielo, poskytuje Objednávateľovi na toto dielo rovnakú záruku, ako poskytol na dielo rovnakého charakteru (resp. obdobného) v Základnej zmluve. Ustanovenia Základnej zmluvy týkajúce sa záruky (vrátane odstraňovania väd v záručnej dobe) sa primerane vzťahujú aj na práva a povinnosti Zmluvných strán vo vzťahu k záruke na dielo dodané podľa SLA.
10. Objednávateľ v rámci tejto SLA neposkytuje pre HW komponent alebo SW komponent 3. Strany žiadnu servisnú podporu. Na základe Zmluvy o dielo uzavretej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom je pre Objednávateľa zabezpečená podpora pomocou telefonickej a/alebo e-mailovej technickej podpory help desku výrobcu/výrobcov HW komponentov alebo SW komponentov 3.strany v rozsahu:
- technická podpora 24x7,
 - prístup na zákaznícky servis portál s možnosťou vytvárania a manažovania online supportných požiadaviek,
 - dostupnosť softvérových aktualizácií a nových verzii produktu.

Článok 4 **Miesto a čas plnenia**

1. Miestom plnenia tejto SLA je sídlo Objednávateľa, prípadne môže byť poskytované aj formou diaľkového prístupu, v prípadoch, v ktorých si to Zmluvné strany dohodnú.
2. Služba Poskytovateľa ServiceDesk je dostupná telefonicky, e-mailom alebo ako web podpora Objednávateľa pri používaní IS KIS v režime 24x7. Odstránenie porúch a incidentov bude zrealizované v lehotách a spôsobom vymedzeným v článku 3 ods. 7 tejto Zmluvy.

Článok 5 Ceny a platobné podmienky

1. Ceny za Služby podľa Článku 3 bodu 2 písm. a), b) tejto SLA uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi jedným paušálnym poplatkom vo výške 41 847.5 € (slovom štyridsaťjedentisícosemstoštyridsaťsedem eur) za 1 mesiac poskytovania služby. K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia, čo predstavuje výslednú sumu vo výške 50 217 € (slovom päťdesiatštyristisícosemdesať eur) s DPH. Služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi mesačne, po uplynutí daného mesiaca, ale najneskôr do 15 dní od poskytnutia zdaniteľného plnenia. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že celková cena za Služby podľa Článku 3 bodu 2 písm. a), b) tejto SLA počas celého jej trvania je 2 510 850 EUR (slovom dvamiliónypäťstodesaťtisícosemstopäťdesiat eur) bez DPH, čo predstavuje sumu vo výške 3 013 020 € (slovom trimiliónytinásťtisícdeväťdesať eur) s DPH.
3. Cena za Služby podľa Článku 3 bodu 2 písm. a), b) tejto SLA je určená podľa rozsahu či nností potrebných na IS KIS, a to podľa stavu IS KIS ku dňu podpisu tejto Zmluvy. V prípade, ak dôjde k rozšíreniu IS KIS nasadením nových SW modulov s novou alebo rozšírenou funkcionalitou, od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po akceptácii príslušného SW modulu zo strany Objednávateľa, bude dopad do rozsahu poskytovania Služieb Rozšíreného podporného servisu pre aplikačné programové vybavenie a ich ceny predmetom vzájomnej dohody zmluvných strán. V prípade, ak rozšírenie IS KIS vykoná iná osoba ako Poskytovateľ, Zmluvné strany sa osobitne dohodnú na zmene tejto SLA v súlade s platnými právnymi predpismi.
4. Cenu za Služby podľa Článku 3 bodu 2 písm. c) tejto SLA, ktorú uhrádza Objednávateľ Poskytovateľovi, bude vypočítaná ako násobok Zmluvnými stranami odsúhlasenej pracovnosti pri poskytnutí služieb Rozšírenej dodávateľskej podpory APV časti riešenia a ceny za 1 človekohodinu, ktorá je dohodou Zmluvných strán stanovená na sumu 70 EUR (slovom sedemdesiat eur) za 1 človekohodinu bez DPH. K výslednej sume podľa predchádzajúcej vety bude pripočítaná DPH podľa platných právnych predpisov v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia, čo predstavuje výslednú sumu vo výške 84 € (slovom osemdesiatštyri eur) s DPH. Služby Poskytovateľ fakturuje Objednávateľovi po ich úplnom dodaní a akceptovaní zo strany Objednávateľa, ale najneskôr do 15 dní od poskytnutia zdaniteľného plnenia. Faktúra je splatná v lehote 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi. Potvrdením o dodaní Služby Rozšírenej dodávateľskej podpory APV je Akceptačný protokol.

2. Platobné podmienky

1. Cena podľa bodov 1 a 2 tohto článku SLA je stanovená podľa § 3 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Zmluvná cena je vyjadrená v eurách.
2. Zmluvné strany sa dohodli na spôsobe platenia prostredníctvom bezhotovostného platobného styku, ktorý sa bude realizovať výhradne prevodným príkazom.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že platba bude realizovaná na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi po riadnom prevzatí plnenia predmetu SLA v súlade s touto SLA, ak táto SLA neustanovuje inak.
4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ. Lehota splatnosti faktúr je 30 kalendárnych dní od doručenia faktúry Objednávateľovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve alebo v objednávke.
5. Ak faktúra nebude obsahovať ustanovené náležitosti alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote piatich (5) pracovných dní od jej obdržania Poskytovateľom s konkrétnym/podrobným uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej faktúry Objednávateľovi. V prípade, že Objednávateľ faktúru odmietne prevziať alebo ju vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, lehota sa nepozastavuje a pokiaľ Objednávateľ faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškani s úhradou svojho záväzku.
6. V prípade legislatívnych zmien, ktorými budú zavedené nové dane alebo poplatky, ktoré je Poskytovateľ 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 a navýšená o tieto novovzniknuté dane alebo poplatky.

7. Faktúra sa považuje za uhradenú v celom rozsahu dňom pripísania celej fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa.

Článok 7

Postup pri riešení Problémov/požiadaviek

1. Projektový manažér Objednávateľa alebo oprávnená osoba Objednávateľa nahlási Problém/Požiadavku vždy na ServiceDesk na adrese Poskytovateľa uvedenej v záhlaví tejto Zmluvy alebo e-mailom na adresu: helpdesk@assistance.sk a/alebo telefonicky v call centre Poskytovateľa podľa Prílohy č. 3, pričom Problém musí byť dostatočne, konkrétne, nezameniteľne a zrozumiteľne špecifikovaný. Oprávnená osoba Objednávateľa nahlasuje problém podľa predchádzajúcej vety Poskytovateľovi až potom, ako nebolo možné vyriešiť tento problém v prvom stupni Oprávnenou osobou Objednávateľa. Uskutočniť takéto hlásenie môže výlučne Projektový manažér Objednávateľa alebo oprávnená osoba Objednávateľa určená podľa článku 3 bod 6 v tejto SLA. V prípade hlásenia e-mailom alebo prostredníctvom call centra Poskytovateľ takéto hlásenie zaeviduje v ServiceDesk. Tento informačný systém vygeneruje identifikačné číslo požiadavky/problému. Akákoľvek budúca komunikácia medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa uskutočňuje použitím priradeného identifikačného čísla požiadavky/Problému.
2. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa preverí požiadavku/Problém a začne ich prešetrenie. Podľa potreby kontaktuje Oprávnenú osobu Objednávateľa. Komunikácia pracovníka Poskytovateľa prebieha priamo s Oprávnenou osobou Objednávateľa. Službukonajúci špecialista Poskytovateľa oznámi výsledok prešetrenia a odporúčané riešenie Oprávnenej osobe Objednávateľa. Na základe výsledkov prešetrenia bude pokračovať riešenie Problému.
3. Problém bude riešený na základe priority určenej dohodou Oprávnenej osoby Objednávateľa a Poskytovateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo zmeniť poradie priorít riešenia otvorených problémov/požiadaviek po dohode s oprávneným zástupcom zo strany Poskytovateľa dokumentovateľným spôsobom. Nahlasené problémy riešia oprávnené osoby Poskytovateľa a Oprávnená osoba Objednávateľa priamou komunikáciou.
4. Po vykonaní služieb podľa čl.3 ods.2 písm. c) tejto SLA (aj čiastkových) pracovníkom Poskytovateľa v priestoroch Objednávateľa potvrdí Oprávnená osoba Objednávateľa ich vykonanie vo formulári o poskytnutí služieb – Akceptačnom protokole (Príloha č. 2), z ktorého si ponecháva kópiu alebo potvrdí poskytnutie služieb v dohodnutom systéme ServiceDesk.
5. Všetky vyriešené požiadavky Objednávateľa, ktoré sú Poskytovateľom riešené podľa článku 3 ods.2 písm. c) tejto SLA, musia byť potvrdené písomne vo formulári o vyriešení (Príloha č. 3), ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi alebo ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ServiceDesk. Všetky vyriešené alebo otvorené požiadavky Objednávateľa, poskytované Poskytovateľom podľa článku 3 ods.2 písm. a) a b) tejto SLA, budú evidované v ServiceDesk a ich vyriešenie musí byť zaevidované v systéme ServiceDesk. Zaevidovaním vyriešenia požiadavky Objednávateľa v ServiceDesk sa bude požiadavka Objednávateľa na poskytnutie plnenia/služieb podľa článku 3 ods.2 písm. a), b) a c) tejto SLA považovať za splnenú a ukončenú. Objednávateľ je povinný potvrdiť vyriešenie každej požiadavky/Problému najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vyriešenia. Plnohodnotnou alternatívou akceptácie riešenia je akceptovanie riešenia požiadavky/problému priamo v systéme ServiceDesk. V prípade, ak Objednávateľ riešenie požiadavky/problému poskytovaného na základe článku 3 ods.2 písm. c) tejto SLA neakceptuje, v rovnakej lehote svoje pripomienky a výhrady uvedie do Prílohy č. 3 tejto SLA (Akceptačného protokolu), ktorú zašle Poskytovateľovi alebo priamo do systému ServiceDesk. Ak Objednávateľ bezdôvodne neakceptuje vyriešenie požiadavky/problému a ani nevznesie pripomienky k riešeniu požiadavky/Problému ani do 3 pracovných dní od ich vykonania, považuje sa riešenie požiadavky/Problému za akceptované.
6. Ak je súčasne riešená kritická a nižšia úroveň problému, tak ako sú vymedzené podľa článku 3 ods.7 tejto SLA, doba neutralizácie závažného a nekritického problému sa predlžuje o dobu riešenia kritického problému, maximálne však o dobu neutralizácie kritického problému definovaného príslušnou USP podľa článku 3 odsek 7 tejto SLA. Doba neutralizácie kritického problému nie je ovplyvňovaná počtom otvorených kritických problémov.
7. Zmluvné strany najneskôr do 7 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy predložia Projektovému manažérovi druhej Zmluvnej strany zoznam Oprávnených osôb/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 kalendárnych dní odo dňa, keď došlo k zmene.

Článok 8

Uzatváranie problémov

1. Obidve strany považujú problém v zmysle tejto SLA za uzavretý za týchto okolností:
 - 1.1 ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi riešenie, ktoré neutralizuje nahlásený Problém a ktoré je konečné, čo Objednávateľ potvrdí v systéme ServiceDesk alebo bude plnenie akceptované postupom uvedeným v článku 7 bod 5 tejto SLA.
 - 1.2 ak Poskytovateľ na základe prešetrenia zistil a Objednávateľovi oznámil, že:
 - a) Problém spôsobili chyby SW komponentov 3. strán, na ktoré sa táto SLA nevzťahuje,
 - b) Problém vznikol nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa,
 - c) Problém vznikol nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou HW infraštruktúry, HW komponentov, SW infraštruktúry alebo SW komponentu vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,
 - d) Problém vznikol znehodnotením podporovaného systému alebo jeho časti, vrátane dát, spôsobeným napadnutím systému z vonku,
 - e) Problém vznikol nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, uvedených v prevádzkovej dokumentácii dodanej Objednávateľovi,
 - f) riešenie Problému nie je predmetom tejto SLA a ani sa na jeho riešení nedohodli,
 - g) záver Objednávateľa o nefunkčnosti IS KIS nemá povahu Problému,
 - h) hlásený Problém je v rozpore s dodanou dokumentáciou.
2. Za dočasné odstránenie Problému sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia Problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť IS KIS. Poskytovateľ je oprávnený dočasne odstrániť Problém aj tak, že navrhne postup, ktorým zamedzí prejavom Problému pri bežnej prevádzke, až do doby definitívneho odstránenia Problému.

Článok 9

Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby podľa článku 3 ods.2 písm. a) – c) tejto Zmluvy riadne a včas, v rozsahu a spôsobom uvedeným v tejto SLA.
2. Poskytovateľ je povinný poskytovať Služby služby podľa článku 3 ods.2 tejto Zmluvy sám alebo prostredníctvom tretej osoby – subdodávateľa. V takom prípade však Poskytovateľ zodpovedá voči Objednávateľovi tak, ako keby služby podľa článku 3 SLA poskytoval sám.
3. Poskytovateľ poskytuje informácie všetkým Oprávneným osobám Objednávateľa aj prostredníctvom on-line prístupu do informačného systému – ServiceDesk t.j. Poskytovateľ poskytne Oprávneným osobám Objednávateľa prístup do systému ServiceDesk, v ktorom budú zaznamenané informácie určené pre Oprávnené osoby Objednávateľa.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v rámci riešenia požiadaviek nebudú vyvinuté alebo upravené SW komponenty obsahovať žiadnu nezdokumentovanú funkcionálnu nepožadovanú Objednávateľom, ktorá nie je potrebná pre zabezpečenie funkčnosti SW komponentov (tzv. back-doors).
5. V prípade poskytnutia služby na základe tejto SLA, ktorej výsledkom je autorské dielo, Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k tomuto dielu za rovnakých podmienok a v rovnakom rozsahu, ako je uvedené v Základnej zmluve, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodli alebo nedohodnú inak.
6. Poskytovateľ je povinný predkladať Objednávateľovi písomné Reaktívne správy o odstraňovaní problémov najneskôr do 10 kalendárnych dní po skončení príslušného kvartálu, za ktorý sa správa vyhotovuje.

Článok 10

Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný nahlasovať Poskytovateľovi všetky požiadavky/Problémy postupom podľa tejto SLA.
2. Objednávateľ je povinný aktívne spolupracovať s Poskytovateľom na riešení problému a poskytovať mu súčinnosť.

3. Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie:
 - a) primeraného pracovného prostredia,
 - b) prístupu do potrebných priestorov a použitia všetkých zariadení Objednávateľa, ktoré Poskytovateľ potrebuje na účely poskytnutia služby/služieb podľa článku 3 SLA a ktoré má Objednávateľ k dispozícii,
 - c) poskytnutie primeraných prostriedkov diaľkového prístupu pre servisné zásahy v súlade s platnými internými predpismi.
4. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a týkajú sa požiadavky na službu podľa tejto SLA a požaduje ich Poskytovateľ.
5. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľ odplatu za poskytnuté služby, a to v rozsahu a spôsobom uvedeným v článku 5 tejto Zmluvy.

Článok 11 Sankcie

1. Ak je Poskytovateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa SLA, je Objednávateľ oprávnený požadovať za každý deň omeškania zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálneho poplatku, ak ide o služby hradené paušálnym poplatkom, maximálne do výšky 50% mesačného poplatku. Poskytovateľ však nie je v omeškaní s plnením, ak nemohol plniť svoje záväzky a povinnosti z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spoluzavinené Objednávateľom, resp. tretími stranami zmluvne zviazanými Objednávateľovi.
2. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou riadne vyhotovenej faktúry, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť voči Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý, aj začatý deň omeškania. V prípade, že toto omeškanie Objednávateľa presiahne 30 dní, je Poskytovateľ oprávnený obmedziť, alebo pozastaviť vykonávanie Služieb podpory až do jej úplného zaplatenia. V prípade pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Služieb podpory podľa tohto bodu Zmluvy sa Poskytovateľ nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy.

Článok 12 Zodpovednosť za škodu

1. V prípade, ak Poskytovateľ spôsobí Objednávateľovi zavineným 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. Poskytovateľ 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.
2. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škody vzniknuté porušením zmluvných povinností druhej Zmluvnej strany podľa Zmluvy.
3. Poskytovateľ nenesie nijakú zodpovednosť vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
 - a) dodržania návrhov, parametrov alebo pokynov Objednávateľa,
 - b) použitia technických informácií alebo technológií dodaných Objednávateľom,
 - c) modifikácií IS KIS Objednávateľom alebo treťou stranou,
 - d) použitím IS KIS spôsobom alebo na iné účely, ako bolo určené v technických parametroch alebo ďalších súvisiacich materiáloch.
4. V prípade ak je predmetom služieb podľa článku 3 tejto SLA migrácia dát, Poskytovateľ nezodpovedá za obsah ani aktuálnosť dát, ktorých migráciu vykonáva.

5. Za tvorbu, využívanie a prevádzkovanie dát Objednávateľa nesie zodpovednosť výlučne Objednávateľ. Objednávateľ 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. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škodu vzniknutú stratou alebo poškodením dát alebo dátových štruktúr Objednávateľa.

Článok 13

Ochrana dôverných informácií a osobných údajov, protikorupčná politika

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.
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 akejkoľvek 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 akejkoľvek 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:
 - a) 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;
 - b) 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;
 - c) subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane dôverných údajov, ako sú viazané Zmluvné strany podľa Zmluvy;
 - d) 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.

3. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
 - a) boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
 - b) 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;
 - c) 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.
4. Povinnosť Zmluvných strán zaistiť utajenie získaných dôverných informácií platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy a trvá po dobu 5 rokov po skončení platnosti tejto Zmluvy. V prípade ukončenia účinnosti niektorých zmluvných ustanovení nie sú dotknuté ustanovenia Zmluvy o ochrane dôverných informácií, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
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.
6. Zmluvné strany prehlasujú, že získali alebo vynaložia všetko potrebné úsilie na získanie súhlasu 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.
7. Žiadna Zmluvná strana nie je oprávnená bezdôvodne odmietnuť poskytnutie referencie o plnení podľa Zmluvy.

Článok 14 **Spôsoby ukončenia SLA**

1. Okrem uplynutia doby trvania Zmluvy alebo splnenia záväzkov zo Zmluvy je možné ukončiť platnosť a účinnosť Zmluvy nasledovne:
 - a) písomnou dohodou Zmluvných strán;
 - b) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek Zmluvnej strany aj bez uvedenia dôvodu;
 - c) písomným odstúpením od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou Zmluvnou stranou.
2. Od tejto SLA možno odstúpiť iba v prípadoch a za podmienok uvedených v tomto článku SLA.
3. Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od Zmluvy, ak:
 - a) je na druhú Zmluvnú stranu vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia, alebo ak bol,
 - b) vyhlásenie konkurzu odmietnuté alebo zrušené pre nedostatok majetku;
 - c) je druhá Zmluvná strana v likvidácii;

- d) niektorá Zmluvná strana nemôže plniť svoje povinnosti v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (§ 374 Obchodného zákonníka) po dobu dlhšiu ako 6 mesiacov.
4. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
 5. Pre prípad vypovedania Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že Poskytovateľ má nárok na úhradu tých služieb poskytnutých podľa článku 3 tejto SLA, ktoré boli akceptované Objednávateľom, a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené služby podpory nastala pred vypovedaním Zmluvy alebo po vypovedaní Zmluvy.
 6. Odstúpenie od SLA sa netýka autorských práv k dielu dodanému na základe tejto SLA, ktoré zostávajú zachované.
 7. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od SLA, ak Objednávateľ:
 - a) bude v omeškaní s poskytnutím potrebnej súčinnosti podľa tejto SLA a túto súčinnosť neposkytne ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 30 dní,
 - b) sa opakovane omešká s úhradou splatných faktúr o viac ako 30 dní odo dňa splatnosti faktúry.
 8. Odstúpenie od SLA musí mať písomnú formu, musí v ňom byť uvedený dôvod, pre ktorý Zmluvná strana od SLA odstupuje.
 9. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od SLA aj v nasledujúcich prípadoch a to buď v celom jej rozsahu alebo čiastočne a to aj bez výzvy na dodatočné splnenie záväzkov v prípade:
 - a) vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa alebo povolenie reštrukturalizácie Poskytovateľa,
 - b) vstup Poskytovateľa do likvidácie,
 - c) ak komukoľvek, kto je súčasťou organizácie Objednávateľa alebo akémukoľvek podriadenému či zástupcovi Objednávateľa ponúkne alebo dá úplatok Poskytovateľ alebo jeho podriadený alebo zástupca.
 - d) Ak Poskytovateľ riadne a včas nesplnil podstatnú povinnosť podľa Zmluvy ani potom, ako ho Objednávateľ na neplnenie písomne upozornil a na plnenie v tomto upozornení aj opätovne vyzval, pričom mu na splnenie povinnosti v písomnej výzve na to poskytol dodatočnú primeranú lehotu v dĺžke najmenej 30 dní.
 10. Odstúpenie od SLA nemá vplyv na právo odstupujúcej Zmluvnej strany domáhať sa náhrady za všetky ním vynaložené náklady, škodu, úroky a sankcie, ktoré mu vyplynú z nesplnených záväzkov, ak nie je uvedené inak.
 11. Pri odstúpení od SLA z akéhokoľvek dôvodu ktoroukoľvek Zmluvnou stranou si Zmluvné strany už poskytnuté plnenia nevracajú a účinky odstúpenia od SLA nastávajú dňom doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane.
 12. Poskytovateľ pre prípad odstúpenia udeľuje Objednávateľovi licenciu s náležitosťami uvedenými v Základnej zmluve ku všetkým dielam, ktoré vytvoril alebo zabezpečil ich vytvorenie a ktoré boli odovzdané Objednávateľovi, resp. budú odovzdané na základe tejto SLA, pokiaľ Objednávateľ nezískal tieto licencie iným spôsobom. Zároveň sa zaväzuje v prípade písomnej žiadosti Objednávateľa a za podmienok uvedených v tejto SLA zabezpečiť licencie k dielam tretích strán, ktoré sa týkajú odovzdanej časti poskytnutého plnenia.

Článok 15

Záverečné ustanovenia

1. Táto SLA sa uzatvára na dobu určitú na 60 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
2. Táto SLA nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými osobami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom odovzdania IS Objednávateľa podľa Základnej zmluvy, najskôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle bodu 3 tohto článku SLA.
3. Táto SLA je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné

strany berú na vedomie a súhlasia, že táto SLA vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky. Zverejnenie SLA sa nepovažuje za porušenie ani ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto SLA ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné.

4. Všetky zmeny tejto SLA možno vykonať výlučne dohodou vo forme očíslovaných písomných dodatkov k tejto SLA, podpísaných zástupcami oboch Zmluvných strán.
5. Vzťahy a iné právne záležitosti, ktoré nie sú upravené v tejto SLA, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi ostatnými všeobecne záväznými predpismi v poradí uvedenom v tejto vete.
6. 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. Rovnako nie je žiadna zo Zmluvných strán oprávnená postúpiť alebo prenechať práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy tretej osobe.
7. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať bez zbytočného odkladu. 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.
8. 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.
9. V prípade sporného chápania Zmluvy sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o kompromisné vyriešenie veci akceptovateľné oboma Zmluvnými stranami. 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.
10. 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 doručенú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
11. Táto SLA je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá Zmluvná strana obdrží dva.
12. Neoddeliteľnou súčasťou tejto SLA sú nasledujúce prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Cenová kalkulácia za Služby Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia
 - b) Príloha č. 2: Formulár žiadosti o Službu Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia a akceptačný protokol,
 - c) Príloha č. 3: Formulár o nahlásenie žiadosti o službu Rozšírený podporný servis pre aplikačné programové vybavenie a vyriešenie problému alebo o nahlásenie žiadosti o službu Rozšíreného podporného servisu pre HW a SW časti riešenia,
13. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto SLA prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto SLA zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa 31.08.2015

V Bratislave dňa 31.08.2015

Objednávateľ:
Národné centrum zdravotníckych
informácií

Poskytovateľ:

RNDr. Igor Serváček
riaditeľ

Podpis:
Meno:
Funkcia:

Ing. Roman Kriško
Člen predstavenstva

Príloha č. 1

Cenová kalkulácia za Služby Rozšírená dodávateľská podpora APV časti riešenia

	Servisné služby v eur s DPH(mesačne)	Konzultačné a postimplementačné práce (Cena za človekoden v eur s DPH)
Podpora riešenia (v EUR s DPH)	€ 50.217,- s DPH	€ 672,- s DPH/človekoden
Predpokladaný rozsah plnenia	60 mesiacov	Predpokladaný počet človekodní 2400
Celkom (v EUR s DPH)	Paušál x počet mesiacov = € 3.013.020,- s DPH	Cena ČD x 2400 = € 1.612.800,- s DPH

Príloha č. 3

Formulár o nahlásenie žiadosti o službu Rozšírený podporný servis pre aplikačné programové vybavenie alebo o nahlásenie žiadosti o službu Rozšíreného podporného servisu pre HW a SW časti riešenia

ID	Objednávateľ	Poskytovateľ	
	Národné centrum zdravotníckych informácií		
Nahlásil	Prevzal	Dátum/čas	
	/.....:.....	
Typ:	Kritický problém <input type="checkbox"/>	Závažný problém <input type="checkbox"/>	
	Nekritický problém <input type="checkbox"/>	Iná požiadavka <input type="checkbox"/>	
Aplikácia/System:			
Popis problému/požiadavky:			
Počet odpracovaných člh:	Z toho spotreba z predplatených člh:		

Poznámka :

ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi objednávateľa zamestnanec Poskytovateľa

Celé meno a priezvisko zástupcu Objedávateľa:

Podpis zástupcu Objedávateľa:

Dátum a čas podpisu: