

**Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Softvérový
balík
na základe dohodnutej úrovne služby
– Service Level Agreement /SLA/.
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka**

Čl. 1 Zmluvné strany

Obchodné meno: **Optima fide Pharma Consulting spol. s r.o.**
Sídlo: Cukrovarská 32/2, 075 01 Trebišov
IČO: 44 511 817
DIČ: 2022721657
IČ DPH: SK2022721657
Bankové spojenie: Tatra banka, a. s.
Číslo účtu: 2945007577/1100
Zastúpená: Ľubomír Pauk, konateľ

Spoločnosť zapísaná v OR Okresného súdu Košice I , Oddiel: Sro , vložka č.: 22824/V
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

a

Obchodné meno: **DLHOPIS, o.c.p., a.s.**
Sídlo: Trnavská cesta 100, 821 01 Bratislava
IČO: 35695820
DIČ: 2020860952
IČ DPH: SK2020860952
Bankové spojenie: VÚB, a.s.
Číslo účtu: 6334940112/0200
Zastúpená: Ing. Miloslav Michalík, generálny riaditeľ
na základe Generálneho plnomocenstva zo dňa 27.9.2012
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel : Sa, vložka č.
1129/B
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzavretiu tejto zmluvy za účelom úpravy práv a povinností pri poskytovaní podpornej servisnej služby k Softvérovému balíku pozostávajúceho z IS Zberné miesta a IS OCP.

Objednávateľ užíva Softvérový balík na základe licenčnej zmluvy uzavretej s Poskytovateľom dňa 6.5.2013 a na základe Zmluvy o dielo uzavretej s Poskytovateľom dňa 13.9.2013.

Zmluvné strany sa dohodli, že služby podľa tejto zmluvy bude Poskytovateľ poskytovať sám alebo prostredníctvom svojho subdodávateľa na základe zmluvného vzťahu s takýmto subdodávateľom, pričom plnenie poskytnuté priamo subdodávateľom Objednávateľovi sa bude považovať za plnenie poskytnuté Poskytovateľom a za jeho poskytnutie v plnom rozsahu zodpovedá Poskytovateľ.

Čl. 2 Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve poskytovať Objednávateľovi podpornú servisnú službu k Softvérovému balíku. Popis a dohodnuté parametre SLA pre jednotlivé služby poskytované Poskytovateľom v rámci predmetu tejto zmluvy sú uvedené v **Prílohe č.1**, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

2.2 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie služieb (bod 2.1.) dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. 5 tejto zmluvy.

2.3 Rozsah služieb môže byť dohodou strán dodatočne rozšírený. Poskytovateľ takúto zmenu zmluvy neodmietne, pokiaľ je v jeho prevádzkových možnostiach a dohodne s Objednávateľom obchodné podmienky rozšírenia. Rozšíriť rozsah služieb je možné i písomným prijatím objednávky od oprávnenej osoby Objednávateľa oprávnenou osobou Poskytovateľa; tento postup sa považuje za písomné dojednanie zmeny zmluvy.

Čl. 3 Miesto plnenia

3.1 Miesto plnenia tejto zmluvy je prevádzka Poskytovateľa alebo pracoviská Objednávateľa. Poskytnutie služieb bude realizované vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú. Vzdialený prístup do informačného systému Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných informačných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.

3.2 V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa; lehoty určené v Prílohe č.1 budú predĺžené o čas reálne spotrebovaný na cestu na pracovisko Objednávateľa.

Čl. 4 Platnosť, predĺženie a ukončenie zmluvy

4.1 Zmluva je platná a účinná podpísaním oboma zmluvnými stranami a uzatvára sa na dobu určitú v trvaní 2 roky odo dňa jej účinnosti.

4.2 Každá zo zmluvných strán je oprávnená aj pred uplynutím doby platnosti tejto zmluvy túto ukončiť nasledovnými spôsobmi:

- a) Písomným odstúpením s okamžitou platnosťou a účinkom ex nunc v prípade podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou, ak k odstráneniu vzniknutého nedostatku nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote určenej v písomnej výzve.
- b) Ukončenie zmluvy vzájomnou písomnou dohodou, alebo výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 12 mesiacov a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane.
- c) Odstúpením od zmluvy zo strany Poskytovateľa v prípade, ak bude z akýchkoľvek dôvodov ukončená zmluva medzi Poskytovateľom a svojim subdodávateľom, ktorý pre neho zabezpečuje niektoré alebo všetky činnosti podľa tejto zmluvy pre Objednávateľa a Poskytovateľ nebude schopný sám alebo prostredníctvom inej osoby ďalej zabezpečovať plnenie predmetu tejto zmluvy pre Objednávateľa, pričom

odstúpenie bude účinné ku dňu skončenia platnosti zmluvy medzi Poskytovateľom a jeho subdodávateľom.

Čl. 5 Cena a platobné podmienky

5.1 Za poskytovanie podpornej servisnej služby podľa predmetu zmluvy opísaného v tabuľke č. 7, Prílohy č. 1 kap 4 „Služby podporného kontraktu – kategorizácia“ body 1 a 4 je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto zmluvy vo výške uvedenej v tabuľke č. 1 v Prílohe č.2.kap 1 Ceny a sadzby, pri zohľadnení úpravy bodu 5.2. tohto článku.

5.2 Mesačná paušálna odmena bola stanovená v nadväznosti na plnenie dodané na základe zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom v zmysle zmluvy definovanej v Preambule tejto zmluvy.

V prípade rozšírenia podpornej servisnej služby na ďalšie plnenia poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi na základe tejto zmluvy, alebo osobitných zmluvných vzťahov za účelom rozvoja alebo zmeny funkcionality Softvérového balíka v dôsledku poskytnutých služieb podľa tabuľky č. 7, Prílohy č. 1 kap 4 „Služby podporného kontraktu – kategorizácia“ bod 3, bude aktuálne platná mesačná paušálna odmena pre ďalšie obdobia trvania tejto zmluvy navýšená po akceptácii týchto plnení o jednu dvanástinu z 17 % z celkovej ceny takéhoto plnenia (t.j. ceny rozvoja funkcionality a/alebo vývoja novej funkcionality) bez DPH, a to bez potreby podpísania písomného dodatku k tejto zmluve. Mesačná paušálna odmena bude navýšená počínajúc nasledujúcim kalendárnym mesiacom po kalendárnom mesiaci kedy došlo k akceptácii takéhoto plnenia.

5.3 Cena za plnenia v zmysle bodov č. 2 a 3 tabuľky č. 7, Prílohy č. 1 kap 4 „Služby podporného kontraktu – kategorizácia“, bude stanovená na základe sadzieb Poskytovateľa uvedených v tabuľke č. 1 v **Prílohe č.2** .kap 1 Ceny a sadzby tejto zmluvy a bude fakturovaná Poskytovateľom Objednávateľovi vždy po dodaní plnení služieb a prác podľa tohto bodu nad rámec mesačnej paušálnej odmeny a mesačne pozadu.

5.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať sadzby za poskytovanie služieb podľa odseku 5.1 tohto článku zmluvy vždy po skončení kalendárneho mesiaca, v ktorom bola aplikačná podpora poskytovaná. V prípade necelého kalendárneho mesiaca trvania zmluvy bude paušálna odmena pripadajúca na takýto mesiac určená pomerne podľa doby, po ktorú táto zmluva v dotknutom mesiaci trvala.

5.5 Platobné a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 15 dní od ich vystavenia.

5.6 K cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.

5.7 Ceny za predmet zmluvy je možné meniť len jej dodatkom, ak v tejto zmluve nie je dohodnuté iným spôsobom.

5.8 Ak ročná miera inflácie prekročí 3 %, je Poskytovateľ oprávnený jedenkrát ročne vždy po zverejnení ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, upraviť mesačnú paušálnu odmenu podľa tejto zmluvy o sumu prekračujúcu 3 % oficiálne zverejnenej ročnej miery inflácie. Táto zmena je pre zmluvné strany záväzná prvým dňom mesiaca nasledujúcim po mesiaci, v ktorom Poskytovateľ písomne oznámi Objednávateľovi uplatnenie tejto inflačnej doložky a zvýšenie ceny o tento inflačný koeficient je možné len za služby poskytnuté po doručení oznámenia o uplatnení tohto inflačného koeficientu.

5.9 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto zmluvy, pokiaľ od Objednávateľa neobdrží celú platbu mesačnej paušálnej odmeny podľa vystavenej faktúry v lehote splatnosti.

5.10 V cenách podľa odseku 5.1 a 5.2 tohto článku zmluvy sú už zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa súvisiace s plnením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, najmä cestovné a ubytovacie náklady svojich zamestnancov, alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

5.11 Faktúry a všetka korešpondencia bude zasielaná na adresu zmluvných strán uvedenú v záhlaví zmluvy prípadne v obchodnom registri, ak počas trvania tejto zmluvy neoznámí písomne druhej zmluvnej strane iné určenie svojej adresy pre doručovanie.

Čl. 6 Vylúčenie podpory

6.1 Z podpory (služby) sú vylúčené všetky chyby, ktoré vznikli na základe zmien vykonaných na softvérovom produkte, ktoré nevykoná Poskytovateľ.

6.2 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- Objednávateľ úmyselne používa softvérový produkt nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v používateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii softvérového produktu.
- Chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa na poskytnutie súčinnosti podľa čl. 10. bod 10.2 c) pri nábehu Softvérového balíka po odstránení takýchto chýb.

6.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť nasledovné služby:

- Služby spojené s konfiguráciou iných softvérových systémov, sietí a komunikačných zariadení
- Podpora softvéru iných výrobcov

6.4 V prípade poskytnutia podpory podľa bodov 6.2 a 6.3 je Poskytovateľ oprávnený zúčtovať náklady spojené s diagnostikovaním problému prípadne jeho odstránením podľa platného cenníka v **Prílohe č.2** kap 1 Ceny a sadzby, tabuľka č. 1 a to vystavením faktúry.

6.5 Diagnostika problému podľa tohto čl. 6 zmluvy bude Poskytovateľom vykonaná výlučne na základe požiadavky Objednávateľa zadanej prostredníctvom elektronického formulára, ktorý je súčasťou dohodnutého informačného systému alebo elektronickej (e-mail) požiadavky Objednávateľa. V prípade, ak činnosť Softvérového balíka je ovplyvnená okolnosťami, ktoré sú vylúčené z podpory (služby) a Objednávateľ o vykonanie diagnostiky tohto problému nepožiada, je vylúčená zodpovednosť Poskytovateľa za funkčnosť Softvérového balíka ovplyvnenú okolnosťou vylúčenou z podpory (služby) podľa čl. 6 zmluvy.

Čl. 7 Ochrana informácií

7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s akýmkoľvek informáciami poskytnutými druhou zmluvnou stranou ako aj s informáciami majúcimi charakter obchodného tajomstva v súlade s §17 Obch. zák. (ďalej len súhrnne „dôverné informácie“) a sú povinné zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami. Zmluvná strana je oprávnená poskytnúť tretej osobe dôverné informácie len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej zmluvnej strany, okrem prípadu, ak by povinnosť zverejnenia vyplývala zmluvnej strane zo zákona alebo z právoplatného rozhodnutia príslušného štátneho orgánu, alebo by informácia bola poskytovaná subdodávateľovi v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh (vrátane práv subdodávateľa voči Poskytovateľovi) alebo je informácia poskytnutá odborným poradcom zmluvných strán, ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti (napr. advokáti, daňoví poradcovia, audítori, konzultanti) a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej zmluvnej strane. Táto zmluva neovplyvňuje akúkoľvek inú dohodu medzi zmluvnými stranami o utajení informácií.

7.2 Každá zo zmluvných strán je povinná oboznámiť druhú zmluvnú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Porušujúca zmluvná strana je povinná bezodkladne vykonať opatrenia na zamedzenie porušovania povinnosti mlčanlivosti.

7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť, aby pri plnení jeho záväzkov podľa tejto zmluvy nedochádzalo k ohrozovaniu dát Objednávateľa.

7.4 V prípade poskytnutia dôvernej informácie tretej osobe v súlade s touto zmluvou, je zmluvná strana poskytujúca informáciu povinná zaviazat' tretiu osobu povinnosťou zabezpečiť ochranu dôvernej informácie v súlade s podmienkami tejto zmluvy.

7.5 Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú:

- a) informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany,
- b) informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo druhej strane, pokiaľ je strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť,
- c) informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany,
- d) informácie nezávisle vyvinuté druhou zmluvnou stranou.

Čl. 8 Záruka kvality

8.1 Poskytovateľ nesie zodpovednosť za to, že služby podľa tejto zmluvy budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh.

Čl. 9 Kontaktné osoby

9.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto zmluvy zo strany Objednávateľa a Poskytovateľa je uvedený v Prílohe č.1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.

9.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta Servisnej zmluvy Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie Prílohy č 1.

9.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkového garanta Servisnej zmluvy Poskytovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie Prílohy č 1.

Čl. 10 Súčinnosť a vzájomná komunikácia

10.1 Súčinnosť požadovaná od Objednávateľa, ktorú Poskytovateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) Objednávateľ po vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do systému Objednávateľa v prípade potreby vykonania servisného zásahu

Poskytovateľom s tým, že Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie, aby servisný zásah nenarušil prevádzku tohto ani ostatných systémov Objednávateľa,

- b) Na základe žiadosti Poskytovateľa je Objednávateľ povinný zabezpečiť prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ak je táto nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia.
- c) V prípade služby riešenie Incidentu Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tejto zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť.
- d) V prípade služby podpora prevádzky systému a Profylaktika Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tejto zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť.
- e) V prípade, ak Objednávateľ neposkytne požadovanú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie Incidentu sa prerušuje a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá.

10.2 Súčinnosť požadovaná od Poskytovateľa, ktorú Objednávateľ môže pre účely plnenia tejto zmluvy požadovať je nasledovná:

- a) na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť (vo vzájomne dohodnutom termíne) prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej servisnej služby v požadovanom mieste plnenia, pokiaľ poskytnutie služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom.
- b) Pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu Softvérového balíka.

10.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo poveriť prácami podľa tejto zmluvy tretiu stranu. Poskytovateľ je zodpovedný za dodržanie zmluvných podmienok tejto zmluvy poverenou treťou stranou.

Čl. 11 Vyššia moc

11.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v meškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

11.2 Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto zmluvy predvídala, a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.

11.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo okamžite od zmluvy odstúpiť.

11.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

Čl. 12 Riešenie sporov

12.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia touto zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb.,

v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník) a ostatnými , všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

12.2 Za dodržiavanie dohodnutých podmienok zmluvných strán podľa tejto zmluvy zodpovedajú Prevádzkoví garanti Servisnej zmluvy (v zmysle Prílohy č.1 kap 2 Kontaktné údaje, tabuľka č. 3 a č. 4) každý za svoju stranu.

12.3 Prvá úroveň eskalácie je riešená na úrovni Prevádzkových garantov Servisnej zmluvy zmluvných strán.

12.4 Druhá úroveň eskalácie je riešená prostredníctvom Garantov Servisnej zmluvy (v zmysle Prílohy č.1 kap 2 Kontaktné údaje, tabuľka č. 1 a č. 2) zmluvných strán. Eskaláciu iniciujú Prevádzkoví garanti Servisnej zmluvy, každý za svoju stranu, ak spor nedokázali vyriešiť na svojej úrovni.

Čl. 13 Sankcie

13.1 V prípade, ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s plnením si svojich povinností, ktoré mu vyplývajú z plnenia predmetu tejto zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% aktuálne platnej (*pre mesiac v ktorom došlo k porušeniu povinností*) mesačnej paušálnej odmeny (bod 5.1 tejto zmluvy) za každú začatú hodinu omeškania s plnením si svojich povinností, ak je čas plnenia stanovený v hodinách alebo za každý začatý deň omeškania, ak je čas plnenia stanovený v dňoch. Zmluvná pokuta nepresiahne šesťmesačnú paušálnu odmenu celkom.

13.2 Zmluvné strany prehlasujú, že informácie uvedené v tejto zmluve sú pravdivé, aktuálne a úplné. V prípade akýchkoľvek škôd spôsobených na základe nepravdivých, neaktuálnych alebo neúplných informácií uvedených jednou zo zmluvných strán, je za vznik škody a jej úhradu zodpovedná strana, ktorá tieto informácie uviedla.

Čl. 14 Autorské práva

14.1 Účastníci berú na vedomie, že na základe plnenia predmetu Zmluvy môže byť vytvorené samostatné dielo, t.j. dielo, ktoré nevyužíva zdrojový kód Softvérového balíka (ďalej len Samostatné dielo), ktoré ako celok alebo jeho časť je považovaná za Dielo v zmysle ustanovení zákona č. 618/2003 Z.z. Autorského zákona v znení jeho noviel, bude toto požívať ochranu v zmysle ustanovení citovaného zákona.

14.2 Právo na označenie autorstva k Samostatnému dielu v zmysle ustanovení Autorského zákona č. 618/2003 Z.z. prináleží Poskytovateľovi, prípadne tretím osobám, ktoré na základe zmluvného vzťahu s Poskytovateľom Samostatné dielo vytvorili.

Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ bude pri plnení tejto zmluvy vytvorené Samostatné dielo, ktoré bude používať ochranu zákona č. 618/2003 Z.z. autorský zákon Poskytovateľ udeľuje bezplatne Objednávateľovi v zmysle ustanovenia §40 a nasl. Autorského zákona nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciou alebo sublicenciou platnú pre územie Slovenskej republiky bez akéhokoľvek iného obmedzenia k Samostatnému dielu , a to v rozsahu, ktorý zahŕňa najmä právo Objednávateľa bez akéhokoľvek ďalšieho súhlasu Poskytovateľa:

- a) Samostatné dielo používať, všetkými spôsobmi známymi ku dňu účinnosti tejto Zmluvy, najmä na jeho priame používanie Objednávateľom pri výkone jeho podnikateľskej činnosti,
- b) vyhotovovať kópie Samostatného diela.
- c) Rozmnožovanie, úpravy alebo preklad Samostatného diela môže Objednávateľ vykonať iba v rozsahu práv, ktoré podľa zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov nemožno zmluvne vylúčiť.

14.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený uzatvoriť túto Zmluvu, vykonávať Predmet plnenia a poskytnúť práva v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy.

Poskytovateľ vyhlasuje, že používaním diel v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy nedôjde k porušeniu práv tretích osôb a že na základe tejto zmluvy dodaný predmet plnenia nemá právne vady. Poskytovateľ sa zaväzuje upraviť svoje zmluvné vzťahy s osobami spolupracujúcim s poskytovateľom ako aj so svojimi zamestnancami tak aby boli v súlade s touto Zmluvou.

14.4 Práva a povinnosti, ktoré účastníkom vznikli na základe zmluvy, prechádzajú na právnych nástupcov účastníkov.

14.5 Oprávnenia z licencií k Samostatnému dielu vzniknú Objednávateľovi dňom Akceptácie plnenia, v rámci ktorého došlo k dodaniu Samostatného diela.

14.6 Zmluvné strany sa dohodli, že žiadne z práv obsiahnutých v tomto článku /najmä licenčné oprávnenia/ sa nevzťahujú žiadnym spôsobom na Softvérový balík. Zmluvné strany sa dohodli, že licenčné oprávnenie k Softvérovému balíku sa bude riadiť pôvodnou zmluvou na základe ktorej došlo k dodaniu Softvérového balíka.

14.7 Zmluvné strany sa dohodli, že Samostatné dielo môže byť (v závislosti od požiadavky Objednávateľa) označované ako Softvérový balík bez vplyvu na zmluvnú úpravu autorských práv špecifikovaných v tejto Zmluve.

Čl. 15 Spoločné a záverečné ustanovenia

15.1 Zmena tejto zmluvy je možná len písomnou dohodou zmluvných strán s výnimkou zmeny ceny podľa inflačnej doložky uvedenej v bode 5.8 a mechanizmu automatického navyšovanie popísaného v bode 5.2, zmeny kontaktných osôb uvedených v **Prílohe č. 1** tejto zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto zmluve a iných prípadov uvedených v zmluve.

15.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi uhradiť všetky náklady a škody, ktoré Objednávateľovi, alebo Objednávateľovi Objednávateľa vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto zmluve.

15.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky.

15.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **Príloha č. 1**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami, a ktorá obsahuje popis a dohodnuté parametre SLA poskytovaných služieb a definíciu základných pojmov v rámci predmetu tejto zmluvy.

15.5 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **Príloha č. 2**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami, a ktorá obsahuje aktuálny cenník služieb Poskytovateľa.

15.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je **Príloha č. 3**, ktorá je takto označená a podpísaná zmluvnými stranami, a ktorá obsahuje ďalšie podmienky „dôvernosti informácií a ochrany aktív“ podľa tejto zmluvy; v prípade rozporu medzi podmienkami dohodnutými v čl. 7 tejto zmluvy a v texte Prílohy č.3 má prednosť Príloha č.3 tejto zmluvy.

15.7 Táto zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží tri (3) rovnopisy a Poskytovateľ dva (2) rovnopisy. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

15.8 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. V prípade, ak zmluva nie je podpísaná oboma zmluvnými stranami v ten istý deň, zmluva nadobúda platnosť v deň, v ktorom dôjde k podpisu zmluvy zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje v poradí ako druhá.

15.9 Táto zmluva 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 zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie Zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.

Poskytovateľ (Optima fide Pharma
Consulting spol. s r.o.)

V Bratislave dňa:

.....
Ľubomír Pauk, konateľ

Objednávateľ (DLHOPIS, o.c.p., a.s.)

V Bratislave dňa:

.....
Ing. Miloslav Michalík
generálny riaditeľ

Príloha č. 1

1 Definícia základných pojmov

Príloha č.1. je samostatná príloha k Zmluve o dielo (ďalej len IS OCP) na základe dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb /SLT/, obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovní, metrík, KPI služieb, zmeny cenových podmienok (penále, bonusy), používaných formulárov. Zmeniť akýkoľvek parameter v tejto prílohe je možné iba na základe obojstranného súhlasu Garantov zmluvy na strane Poskytovateľa a Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien kontaktných osôb na strane Objednávateľa a Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov zmluvy.

Človekoden (Čdeň) vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu 8 hodín.

Človekohodina (Čhod) je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnosti, vyjadruje prácnosť realizovanú jedným človekom v rozsahu jednej hodiny, pričom najmenšia účtovateľná čiastka za prácnosť podľa tejto zmluvy je 1 hodina.

Defekt je správanie IS nezodpovedajúce aktuálnej vzájomne odsúhlasenému záväznému zadaniu afunkčnej špecifikácii schválenej zmluvnými stranami s negatívnymi dopadmi na funkčnosť IS, alebo jeho častí, identifikovaný počas akceptačných testov/ pred nasadením do produkčného prostredia.

Doba konečného vyriešenia znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokiaľ Poskytovateľ musí vyriešiť incident, t.j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný v rámci dohodnutej úrovne služby od času nahlásenia incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

Doba odozvy je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa.

Dostupnosť je schopnosť IS vykonávať dohodnuté funkcie podľa zadefinovaných požiadaviek. Dostupnosť je podmienená spoľahlivosťou, udržateľnosťou, výkonnosťou, kvalitatívnosťou a bezpečnosťou prevádzky IS. Dostupnosť sa počíta percentuálne. Výpočet je závislý od dohodnutého prevádzkového času IS a od času jeho výpadku (nedostupnosti).

Fix je nasadený prostredníctvom služby Upgrade/ Update obsahujúci riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

Funkčné testy sú regresné testy pôvodných kritických funkcionalít a testy novej alebo zmenenej funkcionality, ktoré Objednávateľ realizuje podľa vopred vzájomne odsúhlasených testovacích scenárov a testovacích prípadov dodaných Poskytovateľom.

Garant zmluvy Objednávateľa: rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

Garant zmluvy Poskytovateľa: rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

HotFix je urýchlene nasadená oprava Incidentu prostredníctvom služby Upgrade/ Update.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS, ktorá vykazuje iné správanie voči akceptovanému a do produkcie nasadenému Release, a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS v produkčnom prostredí.

Informačný systém Kontaktného centra (IS KC) je Aplikačné programové vybavenie (APV) t.j. aplikácia - softvér /SW/, ktorý používa Objednávateľ, resp. Poskytovateľ na svojom kontaktnom centre (HelpDesku, ServisDesku). Ako IS KC bude použitý IS JIRA Atlassian.

Konečné riešenie znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti IS OCP ako pred výpadkom (prevádzka IS OCP bola plne obnovená).

Náhradné/dočasné riešenie znižuje, alebo eliminuje sa ním dopad incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti IS OCP, t.j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít IS OCP nevyhnutných na jeho používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov, resp. prepnutím na záložný/ náhradný systém.

Požiadavka na zmenu (PZ) je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS OCP podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je pôvodný zdrojový kód, dátový model alebo analytické dokumenty dodané na základe predchádzajúcich zmlúv. Realizáciou PZ nevznikne samostatné dielo.

Prevádzkový čas služby je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Mimo tejto doby ostatné dohodnuté časové termíny neplnú.

Prevádzková dokumentácia – súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít informačného systému (integrovaná používateľská príručka pre PC klienta, príručka pre používanie mobilného klienta a dohľad centrálneho systému).

Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa: rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3. na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v tejto prílohe za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa: rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3. na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

Priorita je klasifikácia používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu alebo Defektu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS OCP.

Priorita „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť IS OCP je degradovaná. Dostupnosť IS OCP je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Objednávateľa, zistená udalosť nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti Objednávateľa. Prevádzka IS OCP vzhľadom na definovanú udalosť je komplikovaná, alebo nie je možné plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

Priorita „URGENTNÁ“ znamená že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť celého IS OCP, kedy Objednávateľ nie je schopný sám zabezpečiť náhradným spôsobom.

Recovery PS je obnovenie činnosti Primárneho servra (PS) prenesením dát zo Záložného servra (ZS).

Release je riadené spracovanie balíka Zmenových požiadaviek, Fixov, Hotfixov, optimalizácií a pod.

2 Kontaktné údaje

Garant Zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno	Zaradenie
Ing. Miloslav Michalík	generálny riaditeľ

Garant Zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 2

Meno	Zaradenie
Ľubomír Pauk	konateľ

Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ing. Alexandra Pápešová	manažér	0911 718 708	alexandra.papesova@dlhopisocp.sk

Prevádzkový garant zmluvy Poskytovateľa

Tabuľka 4

Meno	Zaradenie	Telefón	E-mailová adresa Poskytovateľa
Ľubomír Pauk	konateľ	0918 648 303	obchod@optimafide.sk

3 Varianty nahlasovania požiadaviek na podporné služby Objednávateľom, kontaktné údaje Poskytovateľa, spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom a miesta plnenia u Objednávateľa

3.1 Varianty nahlasovania požiadaviek na podporné služby Objednávateľom

3.1.1 Nahlasovacie kanály

Príjem požiadavky na službu Servisná podpora - Správa Incidentov

- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Hlásenie Incidentu",
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy a telefonickým overením v prípade neobdržania potvrdenia v Čase doby odozvy) prostredníctvom formulára "Hlásenie Incidentu"
- Telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou Urgentná môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením Elektronickou poštou alebo dohodnutých IS KC. Čas nahlásenia Incidentu sa počíta až od zaevidovania Incidentu prostredníctvom formulára „Hlásenie Incidentu“.

Príjem požiadavky na službu - Požiadavka na službu

- Telefonicky
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy a telefonickým overením v prípade neobdržania potvrdenia v Čase doby odozvy) prostredníctvom formulára "Hlásenie Incidentu", resp. formulára "Požiadavka na službu – „Kategória služby“"
- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Hlásenie Incidentu", resp. formulára "Požiadavka na službu – „Kategória služby“".

Príjem požiadavky na službu Zmenová podpora - Správa Zmien

- Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Požiadavka na zmenu".
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy a telefonickým overením v prípade neobdržania potvrdenia v Čase doby odozvy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na zmenu".

Príjem požiadavky na služby: Upgrade/ Update

Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára "Požiadavka na službu – „Kategorizácia služby“".

Nahlasovacie kanály sa pri týchto službách používajú iba v prípade požiadavky na:

- o výkon týchto služieb na základe Požiadavky Objednávateľa,
 - o výkon týchto služieb na základe Požiadavky Poskytovateľa,
 - o výkon týchto služieb mimo dohodnutých - zadaných termínov,
 - o pri požiadavke na ich zmenu Objednávateľom, resp. Poskytovateľom,
 - o pri požiadavke na novú službu, ktorá bola obojstranne dohodnutá a akceptovaná na úrovni Gestorov zmluvy
- Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy a telefonickým overením v prípade neobdržania potvrdenia v Čase doby odozvy) prostredníctvom formulára "Požiadavka na službu – „Klasifikácia služby“".

3.2 Kontaktné údaje poskytovateľa

Poskytovateľ – Kontaktné údaje

Tabuľka 5

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje
e-mail	podpora@optimafide.sk
Telefón	0918 648 303
Dohodnutý IS KC	IS JIRA

Riadenie komunikácie a koordinácie súčinnosti a ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia predmetnej požiadavky na službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov.

3.3 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

- Vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú. Vzďialený prístup do IS OCP Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných IS OCP Objednávateľa. Vzďialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu.
- V prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 6 tejto prílohy. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t.j. tieto sú o tento čas predĺžené.
- Na pracovisku Poskytovateľa.

3.4 Miesta plnenia u Objednávateľa

Objednávateľ –Miesta plnenia výkonu podporných služieb

Tabuľka 6

Miesto	
Primárny server (PS) DLHOPIS, o.c.p., a.s.	Adresa: Trnavská cesta 100 821 01 Bratislava
Záložný server (ZS) Dátové Centrum Plaut Slovensko, s.r.o.	Adresa: Ďurgalova 16 831 01 Bratislava

4 Služby podporného kontraktu – kategorizácia

Tabuľka 7

Kategória služby.	Názov podpornej služby
1	Servisná podpora – Správa Incidentov
2	Požiadavka na službu
3	Zmenová podpora – Správa zmien
4	Upgrade/ Update

5 Služby podporného kontraktu – definovanie

5.1 Služba Servisná podpora - Správa Incidentov

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov (kategória služby „Incident“), ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky IS OCP. Základné činnosti poskytované v rámci služby:

5.1.1 Klasifikácia priority Incidentu/ Defektu, kategorizácia služby

Výstupom je:

- odsúhlasenie kategórie služby, resp. návrh na zmenu kategórie služby,
- odsúhlasenie Priority Incidentu/ Defektu, resp.
- návrh na preklasifikovanie Priority Incidentu/ Defektu.

5.1.2 Analýza - preskúmanie a diagnostika

Výstupom je:

- návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov
- kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo
- návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia),
- potreba zásahu - prístupu Poskytovateľa do IKT Objednávateľa,

5.1.3 Vyriešenie resp. dočasná obnova prevádzky IS OCP

Výstupom je:

- vyriešenie, t.j. úplná obnova prevádzky v kvalite poskytovaných služieb pred Incidentom
- dočasná obnova prevádzky, t.j. náhradné riešenie, kým Incident nie je definitívne odstránený a prevádzka IS OCP nie je úplne obnovená

5.1.4 Uzavretie

Výstupom je:

- akceptácia Objednávateľa,
- zápis o ukončení v dohodnutom IS KC,

5.1.5 Súčinnosť Objednávateľa

Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi aj inú, na účely plnenia tejto zmluvy potrebnú a Poskytovateľom primerane a účelne požadovanú súčinnosť najmä:

- backup, recovery časti alebo celej databázy,
 - management dátového úložiska databázy,
 - riešenie problémov spôsobených komponentmi inštalovanými na žiadosť Objednávateľa,
 - riešenie problémov infraštruktúry ICT IS OCP v priestoroch dátových centier Objednávateľa a zabezpečenie súčinnosti tretích strán.
-

Činnosti 5.1.1a 5.1.2 Poskytovateľ prostredníctvom svojho Kontaktného centra (1. úroveň podpory Tabuľka 5), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 8) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1. úroveň podpory), resp. špecialistu (2. úroveň podpory – Tabuľka 12), v dohodnutom čase **Doby oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia Incidentu** (Tabuľka 10).

Eskalačný proces

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii služby, resp. rovnakej klasifikácii priority, bude sa v prípade Urgentného incidentu postupovať v jeho riešení podľa nahlásenej požiadavky na túto službu, resp. vyššej priority a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o kategorizácii služby, resp. klasifikácii priority.

V prípade, že Objednávateľom zadaná klasifikácia Urgentného incidentu, podľa ktorej bolo postupované, sa ukáže ako neodôvodnená, zaväzuje sa Objednávateľ uhradiť zvýšené náklady Poskytovateľa, ktoré boli vyvolané povinnosťou postupovať podľa tejto klasifikácie aj na základe stanoviska Prevádzkového garanta Objednávateľa, ktorý bol o uvedenom informovaný.

Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii služby, resp. rovnakej klasifikácii priority, v prípade Nízkeho incidentu, poskytovanie služieb sa preruší do doby dosiahnutia dohody zmluvných strán a počas tejto doby lehoty podľa tejto Zmluvy neplynú.

V prípade, že Požiadavka na službu vyplýva z Incidentu, ktorý má za následok znemožnenie prevádzky IS OCP (priorita URGENTNÁ), je Poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami Objednávateľa, súbežne s riešením Incidentu, zabezpečiť náhradné/ dočasné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti Objednávateľa.

V prípade, že pri akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu Defektov, Incidentov, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku IS OCP, budú tieto oznámené Poskytovateľovi a táto Požiadavka na službu zo strany Objednávateľa bude buď preklasifikovaná na nižšiu prioritu, alebo hodnotená ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvotnej požiadavky Objednávateľa, pri zohľadnení času preklasifikovania priority Incidentu.

Objednávateľ je oprávnený rozhodnúť o dĺžke prevádzky Dočasného/ náhradného riešenia.

Správa Incidentov - Kontaktné údaje - Poskytovateľ

Tabuľka 8

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Pauk	0918 648 303	podpora@optimafide.sk

Správa Incidentov – Prevádzkový čas služby - Poskytovateľ

Tabuľka 9

Pracovné dni
08:00 – 16:00

Priorita	Čas doby odozvy	Dohodnutý čas oznámenia cieľového času a spôsobu vyriešenia Incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu (DKVI) /1/
Urgentná	1 hod	1 deň	10 dní
Nízka	8 hod	5 dní	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných Releasov, v súvislosti s riešením požiadaviek na zmenu

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

(1) Doba konečného vyriešenia incidentu znamená pri Kritickom incidente obnovenie štandardnej prevádzky

Pracovné dni
08:00 – 16:00

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Alexandra Pápešová	0911 718 708	alexandra.papesova@dlhopisocp.sk
Markéta Helebrantová	02/50229511	marketa.helebrantova@dlhopisocp.sk

5.2 Služba Požiadavka na službu

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Požiadavky Objednávateľa na:

5.2.1 Metodickú podporu (kategória služby „Konzultácia“)

Poskytovanie konzultácií pre objasňovanie, upresňovanie a vysvetľovanie otázok súvisiacich s problematikou funkcionality, administrácie a prevádzky IS OCP. V prípade, že predmet konzultácie má podľa Poskytovateľa charakter Incidentu, resp. Zmeny, požiadavka bude ukončená s týmto záverom a Objednávateľ ďalej postupuje ako pri službe Servisná podpora - Správa Incidentov, resp. Zmenová podpora – Správa zmien.

5.2.2 Oprava Incidentov spôsobených Objednávateľom (kategória služby „Incident“).

6.2.1 Vypracovanie a realizáciu štandardizovaných a jednorazových výstupov, procedúr a dát a ostatných služieb pre zabezpečenie operatívnych požiadaviek súvisiacich s prevádzkou IS OCP.

6.2.2 Prispôsobenie IS OCP novým verziám technologickej platformy z vôle Objednávateľa (kategória služby „Prispôsobenie“).

- príprava a výkon dátovej migrácie (v prípade potreby) v internom prostredí Poskytovateľa,
- zdokumentovanie zmien, aktualizácia prevádzkovo-technických príručiek výkon záťažových
- poloautomatizovaných testov,
- zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v
- prostredí Objednávateľa, v prípade potreby,
- výkon dátovej migrácie v produkčnom prostredí v prípade potreby.

6.2.3 Požiadavka na službu Upgrade/ Update podľa vyžadovanej potreby na základe realizácie požiadaviek tejto služby (kategória služby „Upgrade/ Update“).

6.2.4 Školenie (kategória služby „Školenie“)

- požiadavka na vyššenie zamestnancov Objednávateľa na prevádzkové postupy IS OCP v rozsahu školenia podľa potreby Objednávateľa na základe objednávky Objednávateľa,

Požiadavka na službu - Prevádzkový čas služby - Poskytovateľ

Tabuľka 13

Pracovné dni
08:00 – 16:00

Požiadavka na službu - Kontaktné údaje - Poskytovateľ

Tabuľka 14

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Pauk	0918 648 303	podpora@optimafide.sk

Požiadavka na službu – Konzultácia - Poskytovateľ

Tabuľka 15

Doba odozvy	
Úroveň podpory 1. Kontaktné centrum	Úroveň podpory 2. Špecialista
1 hod	8 hod

Časy sú počítané v rámci Prevádzkového času služby

Dohodnuté úrovne služby pre riešenie Incidentov spôsobených Objednávateľom sú uvedené v Tabuľke 10. Časy riešení pre 6.2.3 až 6.2.5 budú stanovené individuálne podľa dohody prevádzkových garantov zmluvných strán.

Požiadavka na službu – Prevádzkový čas služby - Objednávateľ

Tabuľka 16

Pracovné dni	Sobota, Nedeľa, Sviatok
08:00 – 16:00	-

Požiadavka na službu - Kontaktné údaje - Objednávateľ

Tabuľka 17

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Alexandra Pápešová	0911 718 708	alexandra.papesova@dlhopisocp.sk

Markéta Helebrantová	02/50229511	marketa.helebrantova@dlhopisocp.sk
----------------------	-------------	------------------------------------

5.3 Služba Zmenová podpora - Správa Zmien

Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ na základe požiadavky Objednávateľa proces riešenia Požiadaviek na zmenu v IS OCP (kategória služby „Zmena“).

Zoznam činností:

5.3.1 Posúdenie špecifikácie a kategorizácie požiadavky na zmenu

Na špecifikáciu a kategorizáciu Požiadaviek na zmenu je používaný jednotný formulár „Požiadavka na zmenu“.

5.3.2 Vypracovanie odhadu prácnosti a cenovej ponuky

Požiadavka na zmenu bude realizovaná v rámci dohodnutých Čhod, Poskytovateľ Odhad prácnosti v Čhod zašle prostredníctvom nahlasovacieho kanálu prostredníctvom Formulára – „Cenová kalkulácia“ Objednávateľovi.

5.3.3 Realizácia Zmeny

K začatiu realizácie Požiadavky na zmenu dôjde až po zaslaní formulára „Dokument realizácie zmeny“, zo strany Objednávateľa určenými kontaktnými osobami Objednávateľa pre službu Zmenová podpora – Správa zmien na kontaktné centrum (kontaktné osoby) Poskytovateľa

5.3.4 Otestovanie Zmeny

Poskytovateľ sa zaväzuje otestovať implementovanú Zmenu na vlastných vývojových prostriedkoch.

5.3.5 Aktualizácia dokumentácie

Ak pri realizácii Požiadavky na zmenu dôjde ku modifikácii postupov správy, inštalácie alebo používania akejkoľvek časti funkcionality IS OCP, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie aktualizovanej administratívnej (príloha č. 3) a prevádzkovej dokumentácie so zaznamenaním vykonaných zmien.

5.3.6 Školenie

V prípade rozsiahlejších zmien v IS OCP zabezpečí Poskytovateľ požadované školenia pre Objednávateľa.

Zmenová podpora - Prevádzkový čas služby - Poskytovateľ

Tabuľka 18

Pracovné dni
08:00 – 16:00

Zmenová podpora – Kontaktné údaje - Poskytovateľ

Tabuľka 19

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ľubomír Pauk	0918 648 303	popora@optimafide.sk

Zmenová podpora – Prevádzkový čas služby – Objednávateľ

Tabuľka 20

Pracovné dni
08:00 – 16:00

Zmenová podpora – Kontaktné údaje – Objednávateľ

Tabuľka 21

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Alexandra Pápešová	0911 718 708	alexandra.papesova@dlhopisocp.sk
Markéta Helebrantová	02/50229511	marketa.helebrantova@dlhopisocp.sk

5.4 Služba Upgrade/ Update

Zoznam činnosti v rámci tejto služby:

5.4.1 Upgrade/ Update

- Spájanie (merge) vývojových vetiev, konfiguračný manažment
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie inštancie v prostredí Poskytovateľa
- Príprava migračných skriptov
- Výkon interných funkčných / integračných testov

- Výkon záťažových poloa automatizovaných testov (podľa potreby)
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre testovacie a prototypové inštancie v prostredí Objednávateľa
- Zostavenie (build) a nasadenie (deployment) pre produkčnú inštanciu v prostredí Objednávateľa podľa dohodnutých pravidiel
- Notifikácia o nasadení zmien v uvoľnenej verzii (Release Notes)
- Výkon dátovej migrácie (podľa potreby)
- Zdokumentovanie zmien, aktualizácia používateľských a prevádzkovo-technických príručiek

5.4.2 Defekty

Klasifikácia a popis defektov

Tabuľka 22

Kategória	Popis
„Urgentná“	Kritický defekt s dopadom na kritické funkcionality systému, ktorý by v prípade výskytu v produkčnom prostredí znemožnil prevádzku IS OCP a obsluhu klientov, resp. v testovacom prostredí zastaví postup testov.
„Nízka“	Defekt s nepodstatným dopadom na obsluhu klientov, resp. bez dopadu na postup testov v testovacom prostredí.

5.4.3 Release proces

1. Zber zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
2. Prioritizácia Zmenových požiadaviek na strane Objednávateľa
3. Spracovanie balíka Zmenových požiadaviek na základe služby Požiadavka na zmenu na strane Poskytovateľa
4. Nasadenie balíka zmenových požiadaviek na základe služby Upgrade/ Update.
5. Pravidlá pre nasadzovanie Release: Pre každý Release sa spracuje obsah a charakter zmien (Fix, Hotfix, Zmena), samostatný harmonogram, ktorý bude odsúhlasený oboma zmluvnými stranami.
6. Akceptácia Release: Je postup odovzdávania a preberania Zmien a Fixov, realizovaný minimálne na základe Funkčného testu, v testovacom prostredí Objednávateľa. Realizácia Release bude akceptovaná v prípade úspešného vykonania testu a zároveň ak počet nevyriešených defektov neprevýši limity uvedené v Tabuľke č. 24.

Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi poskytnúť plnú súčinnosť počas Akceptácie.

Záverečné akceptovanie je potvrdené prostredníctvom formulára „Akceptačný protokol“

Služba Upgrade/ Update - Povolený počet Defektov release

Tabuľka 23

Kategória Defektu	Povolený počet Defektov
„Urgentná“	0
„Nízka“	20

Služba Upgrade/ Update - Prevádzkový čas služby - Poskytovateľ

Tabuľka 24

Pracovné dni
Podľa dohody Prevádzkových garantov zmluvy alebo časov nasadenia, ktoré špecifikuje služba, ktorá Upgrade vyvolala.

Služba Upgrade/ Update - Kontaktné údaje - Poskytovateľ

Tabuľka 25

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Lubomír Pauk	0918 648 303	podpora@optimafide.sk

Služba Upgrade/ Update - Prevádzkový čas služby - Objednávateľ

Tabuľka 26

Pracovné dni
08:00 – 16:00

Meno	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Alexandra Pápešová	0911 718 708	alexandra.papesova@dlhopisocp.sk
Markéta Helebrantová	02/50229511	marketa.helebrantova@dlhopisocp.sk

6 Formuláre

Formuláre

Tabuľka 28

Por. č.	Názov Formulára
1.	Formulár Hlásenie Incidentu (elektronicky)
2.	Formulár Požiadavka na Zmenu (elektronicky)
3.	Formulár Požiadavka na Službu (elektronicky)
4.	Formulár Cenová kalkulácia (elektronicky)
5.	Formulár Protokol o akceptácii Release

PROTOKOL O AKCEPTÁCII RELEASE

ID Release:
Stručný popis release:

Dátum nasadenia:
Prostredie:
testovacie - produkčné

	Jednotková cena/ sadzba (EUR, bez DPH)	Celkový počet hodín	Cena bez DPH (EUR)
Výkaz hodín privolania na službu zaradených do Release je uvedený v prílohe.			
Spolu za Privolanie na službu:	85,-	0	0,-
Zoznam zmenových požiadaviek zaradených do Release je uvedený v prílohe.			
Spolu za Zmenové požiadavky:	85,-	0	0,-
Release, celkom			0,-
Mesačné navýšenie 1/12 zo 17% z celkovej investičnej hodnoty zmenových požiadaviek ¹ :			0,-

Podpisom tohto protokolu vykonáva Objednávateľ „akceptáciu upgrade“ v zmysle Zmluvy o poskytovaní podpornej servisnej služby pre Softvérový balík na základe dohodnutej úrovne služby – Service Level Agreement /SLA/.

Zoznam zapracovaných Zmenových požiadaviek/ Privolaní na službu

#	ID požiadavky/ privolania na službu	Kategória	Stručný popis

Objednávateľ potvrdzuje akceptovanie Release s výhradami:

Výhrady

#	ID defektu	Popis výhrady / defektu	Termín odstránenia

	Meno	Telefón/email	Dátum	Podpis
Za Objednávateľa prevzal	Ing. Miloslav Michalík	02/50229510		
Za Poskytovateľa odovzdal	Ľubomír Pauk	0918 648 303		

¹ Do celkovej investičnej hodnoty sa nezarátava „Privolanie na službu“

Poskytovateľ		Objednávateľ
Optima fide Pharma Consulting spol. s r.o.		DLHOPIS, o.c.p., a.s.
Cukrovarská 32/2		Trnavská cesta 100
075 01 Trebišov		821 01 Bratislava
IČO: 44 511 817		IČO: 35695820
DIČ: 2022721657		DIČ: 2020860952
IČ DPH: SK2022721657		IČ DPH: SK2020860952

Cenová ponuka	
Plánované ID Release: Stručný popis:	Plánovaný dátum nasadenia: Prostredie: testovacie - produkčné

Číslo zmeny	Kategória služby	Názov zmeny	Suma v € bez DPH	Mesačné navýšenie SLA
Ponuka, celkom			0,-	
Mesačné navýšenie 1/12 zo 17% z celkovej investičnej hodnoty zmenových požiadaviek:				0,-

	Meno	Telefón/email	Dátum	Podpis
Ponuku vystavil	Ľubomír Pauk	obchod@optimafide.sk		

1 Ceny a sadzby

Tabuľka č.1

Položka	Popis	Cena v EUR bez DPH
1	Mesačný paušálny servisný poplatok	3 513,- EUR ⁽¹⁾
2	Cena za jednu človekohodinu	85,- EUR
3	Navýšenie ročného paušálneho poplatku za akceptovanú zmenovú požiadavku	Jedna dvanástina zo 17 % investičnej hodnoty zmenovej požiadavky ⁽²⁾

- (1) Mesačná paušálna odmena bola vypočítaná ku dňu podpisu tejto zmluvy ako jedna dvanástina zo 17 % z hodnoty diela, ku ktorému je servis poskytovaný, pričom hodnota diela je ku dňu podpisu tejto zmluvy vo výške 248 000,- EUR bez DPH (150 000,- EUR + 98 000,- EUR).
- (2) Mesačná paušálna odmena bude počas platnosti tejto zmluvy navýšená počínajúc nasledujúcim kalendárnym mesiacom po kalendárnom mesiaci kedy došlo k akceptácii takéhoto plnenia (zmenovej požiadavky).

2 Dôvernost' informácií, ochrana aktív

1. Za dôvernú informáciu bude pre účely tejto zmluvy považovaná akákoľvek informácia, ktorú jedna zo strán sprístupní alebo inak poskytne strane druhej, vrátane, nie však výlučne obchodného tajomstva, know-how, patentov, výskumu, obchodných plánov, marketingových informácií, údajov o zákazníkoch a finančnej situácii, ako aj akákoľvek ďalšia informácia technologického, obchodného a/alebo finančného charakteru, či už obsiahnutá v oznámeniach, listoch, faxoch, zápisoch/protokoloch, dohodách, zmluvách, analýzách, správach, záznamoch, dokumentoch, manuáloch, kompiláciách, softvérových kódoch, e-mailoch alebo poskytnutá ústne.
2. Za dôverné informácie v zmysle tejto zmluvy sa nebudú považovať tie informácie a dáta, ktoré (-ých):

a) sa stanú informáciami všeobecne známymi a dostupnými verejnosti inak ako porušením povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy;

b) prijímajúca strana doloží ako informácie ňou legálne vlastnené v čase ich poskytnutia, alebo prijímajúcou stranou nezávisle odvodené a vytvorené bez využitia dôvernej informácie, ktorú táto dostala od poskytovajúcej strany;

c) prijímajúca strana doloží ako informácie získané zákonnou cestou od tretej strany, ktorá nie je voči poskytovajúcej strane viazaná podobnou dohodou či akýmkoľvek iným záväzkom ohľadom dôvernosti informácií;

d) zverejnenie je vyžadované platným právnym poriadkom;

e) na ktorých poskytnutie tretej strane dala poskytovajúca strana strane prijímajúcej vopred písomný súhlas.

Ak sa tieto výnimky budú vzťahovať len na časť dôvernej informácie, zaobchádzanie so všetkými jej ostatnými časťami sa bude riadiť ustanoveniami tejto zmluvy.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje:

a) zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a uskutočniť všetky náležité opatrenia na zabezpečenie ochrany dôverných informácií tak, aby sa tým podľa možnosti predišlo ich prezeraniu či zneužitiu,

b) používať dôverné informácie výlučne na účel, na aký boli poskytnuté,

c) sprístupniť dôverné informácie iba tým svojim pracovníkom, ktorí sa v rámci svojho pôsobenia na projekte potrebujú s nimi oboznámiť, a v rozsahu v akom ich na taký účel potrebujú nevyhnutne poznať a len za predpokladu, že pred takým sprístupnením dôverných informácií budú také osoby zaviazané povinnosťou mlčanlivosti aspoň v rozsahu vyplývajúcom pre prijímajúcu stranu z tejto dohody,

d) bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytovajúcej strany nesprístupniť dôverné informácie žiadnej tretej strane, ktorú pred takým sprístupnením zaviaže dohodou o utajení týchto informácií, tak aby bola zabezpečená minimálne rovnaká úroveň ochrany dôverných informácií, akú upravuje táto dohoda.

e) na žiadosť poskytovajúcej strany jej do siedmich (7) dní od doručenia takej žiadosti vrátiť alebo zničiť všetky písomné, uložené, či inak zadokumentované dôverné informácie, vrátane informácií získaných na ich základe, a kópií všetkých týchto informácií a písomne oznámiť poskytovajúcej strane úplné splnenie tohto záväzku. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na akékoľvek kompilácie, štúdie, analýzy či akékoľvek iné dokumenty vzťahujúce sa na dôverné informácie alebo od nich odvodené, na nich založené a z nich vyplývajúce.

f) v prípade, že budú ako dôverné informácie poskytnuté programové moduly, zdržať sa akýchkoľvek neautorizovaných zásahov do ich kódu, či aplikácie metód reingenieringu, pokiaľ sa strany písomne nedohodnú inak.

4. Poskytovateľ berie na vedomie a bezvýhradne súhlasí, že pri plnení predmetu zmluvy bude dodržiavať platné riadiace dokumenty bezpečnosti Objednávateľa, s ktorými bol

preukázateľne Objednávateľom oboznámený a zabezpečí preukázateľné poučenie všetkých svojich pracovníkov, ako aj pracovníkov subdodávateľov.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nebude prenášať a uchovávať dáta Objednávateľa, s ktorými pri plnení predmetu zmluvy príde do kontaktu, mimo informačného systému Objednávateľa. V prípade, že počas plnenia predmetu zmluvy nastane situácia, že bude potrebné manipulovať s dátami Objednávateľa mimo jeho informačného systému, bude táto situácia protokolárne ošetrená.
-