

Zmluva č. ZP-2015024

o poskytovaní služieb podpory pre aplikačné programové vybavenie
uzatvorená podľa § 269 a nasledujúcich zákona č. 513/1991 Zb., (Obchodný zákonník)
v znení neskorších predpisov

I.

Zmluvné strany

Objednávateľ:	Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica
IČO :	37 957 937
Sídlo:	Nám. L. Svobodu 4, 974 09 Banská Bystrica
DIČ :	2021928150
IČ DPH :	nie je platiteľ DPH
Zastúpený:	Ing. Marianna Hoghová, riaditeľ - štatutárny orgán
Bankové spojenie :	Štátna pokladnica, Bratislava
Číslo účtu:	7000280745/8180
IBAN:	SK76 8180 0000 0070 0028 0745
Zriadená:	Zriaďovacou listinou Ministerstva zdravotníctva SR číslo: 14192-6/2004-OPP zo dňa 24.11.2004

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

Dodávateľ:	ICZ Slovakia a.s.
IČO:	36 328 057
Sídlo:	Soblahovská 2050, 911 01 Trenčín
DIČ:	2020180096
IČ DPH:	SK2020180096
Konajúci prostredníctvom:	Ing. Martin Terkovič, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Bankové spojenie:	UniCredit Bank Slovakia, a.s.
Číslo účtu:	1212899008/1111
IBAN:	SK36 1111 0000 0012 1289 9008
Výpis z Obchodného registra:	Okresný súd Trenčín, Oddiel Sa, vložka 10561/R

(ďalej len „Dodávateľ“)

II.

Základné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli na podpísaní tejto zmluvy o poskytovaní služieb podpory pre softwarové riešenie DOCTUS dodané na základe Zmluvy o poskytnutí práva používať aplikačné programové vybavenie č. **Z2008057 zo dňa 2.7.2008** uzatvorenej medzi objednávateľom a dodávateľom.
2. Zmluvné strany prehlasujú, že údaje uvedené v článku I. tejto zmluvy sú ku dňu uzavretia zmluvy pravdivé. Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek zmeny údajov uvedených v článku I. tejto zmluvy oznámia bez zbytočného odkladu druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany prehlasujú, že osoby podpisujúce túto zmluvu, sú oprávnené osoby na tento úkon.
3. Dodávateľ prehlasuje, že je odborne spôsobilý k poskytnutiu predmetu tejto zmluvy v Detskej fakultnej nemocnici s poliklinikou Banská Bystrica, Nám. L. Svobodu 4, 974 09 Banská Bystrica.

III.

Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je:

- a) poskytovanie služieb produktovej podpory (maintenance) a metodologickej podpory pre nemocničný informačný systém DOCTUS a všetky jeho moduly implementované u objednávateľa ku dňu podpisu tejto zmluvy,
 - b) konfigurácia systémového prostredia potrebná pre prevádzku systému DOCTUS, ako aj súčinnosť pri riešení problémov so systémovým prostredím.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať vyššie uvedené služby podpory počas celej doby platnosti tejto zmluvy a za podmienok určených v tejto zmluve.
 3. Predmetom zmluvy nie je poskytovanie služieb podpory pre hardwarové vybavenie, databázový a systémový software dodané v rámci Kúpnej zmluvy č. **Z2008049 zo dňa 5.6.2008**, uzatvorenej medzi objednávateľom a dodávateľom.

IV.

Plnenie predmetu zmluvy

1. Plnenie predmetu zmluvy a poskytované služby podpory k dodanému softwarovému riešeniu sú podrobne definované v **Prílohe č. 1 – Definícia služieb podpory pre Nemocničný informačný systém DOCTUS**.

V.

Ochrana informácií

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o dôverných informáciách, s ktorými sa stretne pri prácach naplňujúcich predmet zmluvy a originálne údaje objednávateľa (údaje o pacientoch a pod.), ku ktorým má vzdialený prístup pre správu a support softwarových riešení, nebude poskytovať tretej strane. Nie je oprávnený meniť obsah údajov, ani ich inak korigovať bez písomného súhlasu oprávnenej osoby objednávateľa (e-mail, HelpDesk). Pri nakladaní s chránenými osobnými údajmi sa dodávateľ zaväzuje dodržiavať podmienky stanovené zákonom č. 122/2013 Z.z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

VI.

Miesto plnenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že služby, ktoré sú predmetom plnenia tejto zmluvy sa budú poskytovať nasledovne:
 - a) v prípade služieb produktovej podpory (maintenance) sa práce budú vykonávať formou vzdialeného prístupu, pokiaľ to závažnosť problému umožňuje. V prípade vážnych funkčných chýb miestom plnenia zmluvy bude sídlo objednávateľa.
 - b) služby hot-line a metodologickej podpory prostredníctvom vzdialeného prístupu budú poskytované prostredníctvom aplikácie HelpDesk v sídle dodávateľa. Prístupy do aplikácie HelpDesk pre softwarové riešenie definované v článku III. tejto zmluvy, sú definované v Prílohe č.1.

VII.

Cena a platobné podmienky

1. Cena za poskytnuté služby podľa článku III. tejto zmluvy predstavuje v úhrne **16.440,00 € bez DPH** (slovom: šesťnásťtisícštyristoštyridsať euro bez DPH) na obdobie 1 roka.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ bude cenu za služby fakturovať mesačne - vo výške **1.370 € bez DPH** (slovom: jedentisícristosedemdesiat euro bez DPH), vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, s lehotou splatnosti 30 dní od doručenia faktúry dodávateľa, podľa § 261 ods. 3 a 5 v spojení s § 340b ods. 1 Obchodného zákonníka, bezhotovostne – prevodom na účet dodávateľa. Za deň úhrady faktúry (deň zaplatenia) sa pre účely tejto zmluvy rozumie deň pripísania fakturovanej sumy na účet dodávateľa.

3. Plnenie nad rámec odseku 1 tohto článku sa spoplatňuje hodinovou sadzbou 55,00 € bez DPH (päťdesiatpäť euro bez DPH) a uskutoční sa iba na základe písomnej dohody oboch zmluvných strán.
4. K dohodnutej cene bez DPH sa pripočíta sadzba DPH, v súlade so zákonom o dani z pridanej hodnoty, platným v deň vzniku daňovej povinnosti.
5. Objednávateľ sa zaväzuje správne vystavené faktúry dodávateľa, ktoré majú všetky zákonom stanovené náležitosti, uhradiť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry. V prípade nesprávnej alebo neúplne vystavenej faktúry, môže objednávateľ faktúru vrátiť dodávateľovi na prepracovanie do 5 kalendárnych dní od doručenia s uvedením dôvodu vrátenia. V takomto prípade začne nová lehota splatnosti opravenej faktúry plynúť dňom doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.

VIII.

Sankcie

1. Ak je objednávateľ, ktorý je subjektom verejného práva, v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný platiť z nezaplatennej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka v spojení s nar. vlády SR č. 21/2013 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, a to **vo výške základnej úrokovej sadzby Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania s plnením peňažného záväzku zvýšenej o deväť percentuálnych bodov**; takto určená sadzba úrokov z omeškania platí počas celej doby omeškania s plnením peňažného záväzku.
2. Objednávateľ má právo uplatniť si zmluvnú pokutu voči dodávateľovi, ak dodávateľ neposkytne služby podľa tejto zmluvy, v lehotách uvedených v Prílohe č.1 tejto Zmluvy v odseku 2d týkajúcich sa chýb kategórie 1 a 2 , a to vo výške 0,3% za každý deň omeškania, zo sumy ročnej podpory. Uvedené ustanovenie neplatí, ak nebolo omeškanie spôsobené na strane dodávateľa alebo ak objednávateľ neposkytol dodávateľovi potrebnú súčinnosť definovanú v článku IX. tejto zmluvy a v Prílohe č. 1.

IX.

Nevyhnutná súčinnosť objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť dodávateľovi nasledujúcu súčinnosť, ktorá je nevyhnutná na úspešné splnenie predmetu zmluvy zo strany dodávateľa:
 - a) objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť dodávateľovi všetky informácie potrebné pre správne a včasné odstránenie problému,
 - b) objednávateľ zabezpečí potrebný prístup pre dodávateľa(vrátane vzdialeného prístupu) k miestu užívania systému, ktorý dodávateľ bude potrebovať na splnenie predmetu tejto zmluvy,
 - c) objednávateľ zabezpečí nevyhnutnú súčinnosť správcu siete, prípadne ďalších pracovníkov s ohľadom na charakter riešeného problému, tak aby sa vytvorili podmienky na jeho úspešné odstránenie,
 - d) objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť dodávateľovi prístup k licenčným programom, ktoré sú nevyhnutné pre odstránenie problému,
 - e) v prípade servisného zásahu na mieste, objednávateľ zabezpečí prítomnosť oprávneného pracovníka objednávateľa (podľa prílohy č. 2), a to minimálne pri začatí a ukončení servisného zásahu.
2. Technické údaje a doplňujúce podklady, ktoré si dodávateľ vyžiada ako nevyhnutný predpoklad pre riadne, včasné a úplné splnenie svojho záväzku, poskytne objednávateľ písomnou formou napr. emailom najneskôr do 5 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej (e-mailovej) požiadavky dodávateľa. V prípade nemožnosti splnenia tejto požiadavky, je objednávateľ túto skutočnosť povinný bezodkladne nahlásiť dodávateľovi.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že pracovníci vykonávajúci servis budú pri plnení tejto zmluvy dodržiavať všeobecne platné predpisy o bezpečnosti práce, interné predpisy objednávateľa a budú sa riadiť organizačnými pokynmi zodpovedných pracovníkov objednávateľa.

4. Objednávateľ umožní pracovníkom dodávateľa prístup do objektov, miestností a k zariadeniam v rozsahu a dobe nevyhnutnej pre splnenie predmetu zmluvy.
5. Zodpovední pracovníci objednávateľa majú právo kontrolovať pracovníkov dodávateľa pri plnení predmetu zmluvy a zabezpečujú, aby iné osoby počas platnosti tejto zmluvy nerobili opravy alebo modifikácie zariadení a systémov alebo aby nepoužili software, postupy, materiál resp. iné príslušenstvo, ktoré nevyhovuje špecifikácii dodávateľa alebo výrobcu.
6. V prípade, že objednávateľ nevyvinie potrebnú súčinnosť stanovenú touto zmluvou pri realizácii ktoréhokoľvek čiastkového plnenia zmluvy, môže dodávateľ predĺžiť termín plnenia o dobu, počas ktorej nemohol z uvedeného dôvodu pokračovať v realizácii diela. Ak preukázateľne vznikne v tejto súvislosti dodávateľovi škoda, môže si uplatniť nárok na jej náhradu v plnom rozsahu.

X.

Osobitné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednými pracovníkmi vo veciach organizačných, vo veciach validácie a preberania jednotlivých plnení podľa tejto zmluvy sú:
 - a) za objednávateľa: Ing. Milan Kašiak
 - b) za dodávateľa: Ing. Miroslav Švec
2. Zmeny v osobách zodpovedných pracovníkov musia byť zaslané druhej zmluvnej strane formou doporučeného listu.
3. O zmenách v osobách oprávnených pracovníkov (uvedených v Prílohe č. 2) je potrebné informovať druhú zmluvnú stranu písomnou formou (doporučený list, resp. e-mail, cez aplikáciu HelpDesk).
4. Zmluvné strany sa dohodli na elektronickej komunikácii (požiadavka na servis, doplňujúce informácie, návrh riešenia, schválenie návrhu, oznámenie o odovzdaní plnenia alebo o jeho testovaní a iné) prostredníctvom aplikácie HelpDesk.
5. Zmluvné strany sú povinné zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách týkajúcich sa druhej zmluvnej strany, ktoré majú povahu obchodného tajomstva podľa Obchodného zákonníka, a ktoré sú predmetom Zákona o ochrane osobných údajov.
6. Za dôverné informácie sa pre potreby tejto zmluvy považujú také informácie a skutočnosti, ktoré nie sú všeobecne verejne známe, a ktoré by svojím zverejnením mohli spôsobiť škodu pre ktorúkoľvek zo zmluvných strán, a ktoré jedna zo zmluvných strán označila za dôverné. Takéto informácie môžu byť poskytnuté tretím stranám len s písomným súhlasom druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočných odkladov vydať súhlas na poskytnutie informácií tretím stranám, ak je to nevyhnutné pre splnenie predmetu zmluvy alebo jej dodatkov a za predpokladu, že tretia strana poskytne dostatočné garancie, že nedôjde k zneužitiu dôverných informácií.
7. Záväzky uvedené v odseku 5 tohto článku platia aj po zániku tejto zmluvy počas doby, kým tieto informácie môžu mať povahu obchodného tajomstva alebo dôverných informácií.
8. Objednávateľ sa zaväzuje, že počas platnosti tejto zmluvy nebude bez vedomia dodávateľa samostatne ani prostredníctvom tretej osoby zasahovať do kódu alebo programovej konfigurácie softwarových riešení. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku porušenia tohto ustanovenia zo strany objednávateľa.
9. Dodávateľ poskytuje objednávateľovi záruku na všetky služby dodané v rámci tejto zmluvy v trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania služby.
10. Ak dodávateľ zistí, že služby podpory podľa tejto zmluvy nemôže z rôznych príčin splniť, alebo jeho plnenie je ohrozené, je povinný obratom o tom informovať objednávateľa. Dodávateľ nie je v omeškaní ak bol termín plnenia služby podpory podľa tejto zmluvy po dohode zmluvných strán posunutý.
11. V súlade so znením § 42 písm. c) Výnosu MF SR č. 55/2014 Z. z., o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v platnom znení, je oprávnený k prístupu na server spravovaného informačného

systému a do spravovaného informačného systému podľa vnútorných predpisov objednávateľa len zástupca dodávateľa, ktorý je dodávateľom poverený na vstup do týchto systémov. Dodávateľ je povinný podať Oznámenie o tejto osobe s platnosťou prístupu, najdlhšie v rozsahu trvania zmluvy. Dodávateľ je povinný neodkladne oznámiť dátum ukončenia platnosti prístupu, ak došlo k ukončeniu pracovného vzťahu s pracovníkom v období platnosti prístupu alebo bol preradený na činnosti, ktoré ho už neoprávňujú na prístup do spravovaného informačného prístupu.

XI.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú - **od 01.01.2016 do 31. 12. 2016**. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu poslednej zmluvnej strany a účinnosť dňom 01.01.2016.
2. Zmluvu možno vypovedať aj bez udania výpovedného dôvodu ktoroukoľvek zmluvnou stranou, v 1-mesačnej výpovednej lehote, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Tým nie je dotknuté právo účastníkov ukončiť zmluvný vzťah vzájomnou dohodou, z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Dohoda musí byť vyhotovená v písomnej forme, podpísaná oprávnenými zástupcami zmluvných strán a podpisy osôb konajúcich v mene účastníkov musia byť na jednej listine.
3. Počas platnosti tejto zmluvy je možné od zmluvy jednostranne odstúpiť v prípadoch, keď niektorá zo zmluvných strán hrubým spôsobom poruší podmienky dohodnuté v tejto zmluve. Na právny úkon odstúpenia od zmluvy sa vzťahuje zákonné oprávnenie dotknutého účastníka zmluvy v zmysle úpravy danej ustanoveniami § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
4. Táto zmluva môže byť doplnená alebo zmenená len na základe písomných dodatkov, podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.
5. Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú touto zmluvou výslovne upravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1 – Definícia služieb podpory pre Nemocničný informačný systém DOCTUS
Príloha č. 2 – Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa na zadanie požiadaviek cez systém HelpDesk
7. Táto zmluva je vyhotovená v troch vyhotoveniach, pričom objednávateľ obdrží jedno vyhotovenie a dodávateľ obdrží dve vyhotovenia.

V Banskej Bystrici dňa

za objednávateľa

Ing. Marianna Hoghová, riaditeľ - štatutárny orgán

V Trenčíne, dňa.....

za dodávateľa

Ing. Martin Terkovič, generálny riaditeľ a predseda predstavenstva

Príloha č.1

Definícia služieb podpory pre Nemocničný informačný systém DOCTUS

Predmet zmluvy

1. Poskytovaním služieb produktovej podpory k dodanému SW riešeniu NIS DOCTUS sa rozumie:
 - a) produktová (maintenance) podpora softwarového riešenia DOCTUS zahŕňa:
 - i. odstránenie chýb SW riešenia Doctus (1),(2),(3)
 - ii. rozvojové požiadavky (4) vznesené zo strany užívateľa, ktoré budú dodávateľom zapracované na základe samostatnej písomnej objednávky vystavenej objednávateľom. Tieto služby budú spoplatnené sumou 55,00 € bez DPH za človekohodinu.
 - b) metodická podpora (5), HelpDesk, telefonická podpora – hotline, technická podpora v sídle dodávateľa a technická podpora v sídle objednávateľa (on-site podpora),
 - c) zapracovanie úprav vyplývajúcich zo zmien všeobecne záväzných právnych predpisov SR (zákony, vyhlášky, nariadenia, opatrenia a pod.) do doby, ktorú určuje všeobecne záväzný právny predpis, t. j. doba kedy daná zmena nadobúda účinnosť. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať bezplatne objednávateľovi update SW riešení, ktoré sú predmetom tejto prílohy, čo zaručuje predovšetkým včasnú reakciu na zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov SR vrátane záväzných pokynov Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (UDZS), Národného centra zdravotníckych informácií (NCZI), usmernení, či iných záväzných pokynov zdravotných poisťovní. Pokiaľ ide o reakciu na iné právne predpisy alebo normatívne akty a ich zmeny, zaručuje dodávateľ, že update bude na tieto iné predpisy a normatívne akty reagovať v lehote zodpovedajúcej charakteru časovej náročnosti nutných úprav software, ktorá bude medzi zmluvnými stranami samostatne dohodnutá. Termín zapracovania sa počíta odo dňa, kedy objednávateľ tieto iné právne predpisy alebo normatívne akty a ich zmeny v platnej podobe dodávateľovi odovzdá a to na základe objednávky za samostatne dohodnutú úhradu. Za bezplatný update nie je tiež považovaná individuálna požiadavka úprav vykonaná na objednávku objednávateľa.
 - d) V prípade nemožnosti zapracovania úprav definovaných v bode c) tohto článku Zmluvy z technických dôvodov (limitov) na strane softwarového riešenia AMIS/DCS (DOCTUS), alebo v prípade prácnosti (finančnej náročnosti) na zapracovanie takýchto úprav prekračujúcej 15 MD, si dodávateľ vyhradzuje právo poskytnúť Objednávateľovi návrh náhradného riešenia. Zmluvné strany sa dohodli, že v takomto prípade bude rozhodnutie o riešení vyplývať zo samostatnej dohody oboch Zmluvných strán.
2. V rámci produktovej podpory dodávateľ zabezpečí dodávku updatov softwarového riešenia DOCTUS, opravu chýb, zapracovanie nových požiadaviek v rozsahu definovanom nasledovne:
 - a) Chyby SW riešení sú rozdelené do troch skupín**:
 - i. (1) - **znemožňujúce** prevádzku celého systému DOCTUS alebo niektorého z modulov,
 - ii. (2) - **obmedzujúce** prevádzku celého systému DOCTUS alebo niektorého z modulov,
 - iii. (3) - **neobmedzujúce** prevádzku, jedná sa o funkčné chyby SW riešenia, teda riešenie nezodpovedá dodanej funkčnej špecifikácii SW riešenia,
 - b) Rozvojové požiadavky zo strany objednávateľa sú:
 - i. (4) – vylepšenie funkcionality a zjednodušenie práce užívateľov, nová funkčnosť systému
 - c) Postup pri riešení chýb a požiadaviek:
 - i. prijatie požiadavky alebo oznámenia o chybe supportným oddelením dodávateľa,
 - ii. jej zaevidovanie,
 - iii. analýza požiadavky, chyby,

- iv. odsúhlasenie návrhu riešenia objednávateľom*,
- v. pridelenie požiadavky na riešenie riešiteľovi,
- vi. programovanie, interné testovanie v ICZ,
- vii. testovanie v prevádzke objednávateľa,
- viii. ostrá prevádzka

*Ak sa jedná o chyby kategórie (1), (2), (3), krok „iv“ odsúhlasenie návrhu riešenia objednávateľom sa vynecháva.

** ICZ si vyhradzuje právo na zmenu kategórie prijatej chyby alebo požiadavky po jej analýze s tým, že o tejto zmene musí informovať objednávateľa a musia obidve strany súhlasiť s jej prekategORIZOVANÍM.

d) Doba reakcie a vyriešenia chýb a požiadaviek:

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

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

ii. **kategória (2) – Chyba obmedzujúca prevádzku**

Prijatie dočasného alebo konečného riešenia, ktoré vyrieši obmedzenie prevádzky do 3 pracovných dní od prijatia požiadavky .

iii. **kategória (3) - Chyba neobmedzujúca prevádzku**

Opravenie chyby do termínu schválenom po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán (resp. po dohode s objednávateľom), zvyčajne do 30 pracovných dní. V prípade potreby náročnejšieho zásahu bude chyba opravená do termínu schváleného po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán. Návrh na zmenu termínu predloží dodávateľ do 15 dní.

iv. **kategória (4) – Rozvojová požiadavka**

Zpracovanie požiadaviek do termínu určenom podľa dohody zmluvných strán. Rozvojové požiadavky (kategória 4) sa budú analyzovať v spolupráci so zodpovednými pracovníkmi objednávateľa, ktorí odsúhlasia navrhované riešenie, aj odhad prácnosti. Bez ich odsúhlasenia písomnou formou prostredníctvom aplikácie HelpDesk nebude dodávateľ požiadavku realizovať.

v. **kategória (5) – Metodická podpora, ostatné požiadavky**

Požiadavky metodického charakteru.

3. V rámci technickej podpory dodávateľ zabezpečí riešenie technických a systémových problémov, tak aby sa zabezpečilo odstránenie funkčných chýb v čase a spôsobom určeným v tejto zmluve.
4. HelpDesk predstavuje zákaznícky prístup pre definovanie požiadaviek objednávateľa ako aj zabezpečenie sledovania riešenia a vyriešenia požiadaviek dodávateľom. V prípade jeho nefunkčnosti je zaslanie požiadavky objednávateľa na e-mailovú adresu support@icz.sk, rovnocenné zapísaniu požiadavky do HelpDesku.
5. Hotline predstavuje telefonickú podporu formou metodických usmernení, konzultácií na odbornú tému, vzťahujúcich sa k aplikácii zo strany dodávateľa.
6. On-site podpora predstavuje priame, osobné riešenie technických problémov zodpovednou osobou dodávateľa v mieste sídla objednávateľa.
7. Objednávateľ sa zaväzuje protokolárne prevziať poskytnuté služby bez chýb, podľa predmetu zmluvy, v stanovenej lehote a zaplatiť dodávateľovi cenu za podmienok určených touto zmluvou.

Plnenie predmetu zmluvy

1. Dodávateľ je povinný v rámci predmetu tejto zmluvy odstraňovať funkčné chyby, ktoré vznikli v súvislosti s používaním dodaného softwarového riešenia v súlade s technickou dokumentáciou, na základe požiadaviek na odstránenie chýb zo strany objednávateľa. Na zaznamenávanie a riešenie problémov softwarového riešenia slúži aplikácia HelpDesk na webovej stránke dodávateľa (www.icslovakia.sk).
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať u objednávateľa podporu prostredníctvom aplikácie HelpDesk v pracovných dňoch v čase 8,30 – 15,30 hod. Po nahlásení problému zo strany objednávateľa

(oprávnenej osoby objednávateľa) sa dodávateľ zaväzuje začať práce na riešení problému v lehotách stanovených v odseku 2d) v časti Predmet zmluvy tejto prílohy za podmienok uvedených v odsekoch 2-5 tohto článku prílohy.

3. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať metodickú, hot-line telefonickú podporu pre objednávateľa v pracovných dňoch od 8,30 do 15,30 hod. na telefónnych číslach 0903 434 499, 0902 728 757 alebo 045/536 80 57 (8). Požiadavky kategórie (1) sú prijímané mimo pracovný čas, počas víkendov a sviatkov 24 hod. denne na telefónnom čísle 0903 434 499 alebo 0902 728 757. Osoby oprávnené volať na uvedené tel. čísla sú definované ako osoby oprávnené užívať aplikáciu HelpDesk. Prijímanie požiadaviek 24 hod. denne na mobilnom tel. čísle sa týka iba požiadaviek kategórie (1). Požiadavky ostatných kategórií sú riešené prostredníctvom aplikácie HelpDesk.
4. Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti tejto zmluvy poskytovať služby on-site podpory, t.j. osobného riešenia problémov, priamo v sídle objednávateľa, v prípade, že si to podstata problému vyžaduje. Z každej takejto servisnej návštevy dodávateľ vykoná zápis, ktorý objednávateľ musí schváliť.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že práce vykonávané v rámci podpory, nezahŕňajú odstránenie problémov, ktoré vzniknú z nasledujúcich príčin:
 - a) ak objednávateľ, nedodrжал zodpovedajúce prostredie pre prevádzku dodaného software, ktorý je predmetom zmluvy, v súlade s písomnými a technickými podmienkami uvedenými v dokumentácii dodanej dodávateľom,
 - b) ak objednávateľ, nereagoval na hlásenie systému alebo neohlásil dodávateľovi chybové hlásenie systému, poruchy systému, ktorý bezprostredne súvisí s predmetom plnenia zmluvy,
 - c) v prípade uskutočnenia zmien, modifikácií alebo údržby softwarového riešenia inou osobou, ako pracovníkmi dodávateľa bez písomného resp. e-mailového súhlasu dodávateľa,
 - d) prenesením alebo premiestnením produktov, s ktorými bezprostredne súvisí predmet plnenia zmluvy, ak to nebolo vykonané so súhlasom dodávateľa,
 - e) v prípade chýb, ktoré vznikli pôsobením vyššej moci, ako napr. požiar, výbuch, záplava, výboj statickej energie spôsobený bleskom a pod.,
 - f) v prípade, že chyba vznikla neoprávneným zásahom pracovníkmi objednávateľa, v zmysle zmeny štruktúr databázy a podobne.
6. V prípadoch uvedených v odseku 5 tohto článku prílohy, dodávateľ zaistí odstránenie týchto chýb za úhradu na základe svojho platného cenníka a samostatnej objednávky objednávateľa.

Postup vyžiadania a prevzatia

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

Príloha č. 2

Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa na zadanie požiadaviek cez systém HelpDesk

1. Ing. Milan Kašiak
2. Mgr. Juraj Ledvák
3. Ing. Lucia Golianová
4. Michaela Sedmáková

Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa

1. Ing. Miroslav Švec
2. Ing. Ľudovít Palaj
3. Ing. Dana Kladivíková
4. Bohumír Reichman
5. Ing. Radovan Louda