

Zmluva č. 162/2016

o poskytovaní služieb zabezpečenia prevádzky, technickej podpory a údržby systému Microsoft Dynamics NAV

Zmluvné strany

Objednávateľ:

I. Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky
Sídlo: Limbová 2, 837 52 Bratislava
V zastúpení: JUDr. Ing. Jozefom Rážom , vedúcim služobného úradu
IČO: 00165565
Identifikačné číslo pre DPH:
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN: SK698 [REDACTED]

(ďalej len „objednávateľ“)

Poskytovateľ:

II. Gratex International, a.s.
Sídlo: Galvaniho ul. 17/C, 821 04 Bratislava
V zastúpení: Ing. Jozef Kožár, predseda predstavenstva
Ing. Martin Polek, člen predstavenstva
IČO: 35743468
Identifikačné číslo pre DPH: SK 2020270604
Registrovaný: OR SR u OS Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka 1696/B
Bankové spojenie: Tatra Banka a.s.
Číslo účtu v tvare IBAN: SK44 [REDACTED]

(ďalej len „poskytovateľ“)

(Objednávateľ a poskytovateľ ďalej spolu ako „zmluvné strany“)

1. Úvodné ustanovenie

- 1.1. Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky ako verejný obstarávateľ podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“) zadalo zákazku postupom podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z.z. , s názvom „Zmluvy o zabezpečení prevádzky, technickej podpory a údržby systému Microsoft Dynamics NAV“ (ďalej len „verejné obstarávanie“).
- 1.2. Objednávateľ je koncovým užívateľom informačného systému Microsoft Dynamics NAV (ďalej ako „informačný systém“). V zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka sa zmluvné strany dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o zabezpečení prevádzky, technickej podpory a údržby (ďalej len „zmluva“).

- 1.3. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.4. Poskytovateľ týmto vyhlasuje, že je spôsobilý túto zmluvu uzatvoriť a plniť záväzky v nej obsiahnuté.

2. Predmet, miesto a spôsob plnenia

- 2.1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať objednávateľovi po dobu platnosti tejto zmluvy za podmienok v nej uvedených:
 - a) Služby SLA (servis level agreement – dohoda o úrovni poskytovaní služieb) kancelárie (prevádzky poskytovateľa) poskytovateľa bližšie uvedené v časti I. Prílohy 1 tejto zmluvy,
 - b) Služby Konzultácií, Podpory, Údržby a Odstraňovania väd bližšie uvedené v časti II. Prílohy 1 tejto zmluvy.
- 2.2. Služby uvedené v tejto zmluve budú objednávateľovi poskytované v priestoroch sídla objednávateľa, resp. v mieste inštalácie informačného systému (on-site), ak nebude zmluvnými stranami dohodnuté inak. Na základe dohody oprávnenej osoby objednávateľa (osoba disponujúca licenciou k programu Microsoft Dynamics NAV) so zodpovednou osobou za HelpDesk môže poskytovateľ poskytovať dohodnuté služby aj na iných pracoviskách objednávateľa.
- 2.3. Poskytovateľ vyčlení v rámci kancelárie infraštruktúru potrebnú na zabezpečenie plnenia služieb podľa tejto zmluvy pre objednávateľa. Poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy bude koordinovať HelpDesk poskytovateľa na základe doručených požiadaviek na poskytnutie služby v zmysle tejto zmluvy vystavených oprávnenou osobou objednávateľa spravidla prostredníctvom elektronického kanála (e-mailom, faxom alebo prostredníctvom tzv. ORQ systému). Poskytovateľ je povinný do jedného (1) pracovného dňa od obdržania úplnej požiadavky na poskytnutie služby v zmysle tejto zmluvy zaslať objednávateľovi harmonogram a návrh riešenia.
- 2.4. SLA kancelária v zmysle Prílohy č. 1 tejto zmluvy, garantuje dostupnosť pre eskaláciu požiadaviek objednávateľa počas pracovných dní v pracovnom čase od 9:00 do 16:30 hod. Elektronický kanál (e-mail, fax) bude dostupný 24 hodín denne po dobu 7 dní v týždni.
- 2.5. Zmluvné strany sa dohodli, že limit pre rozsah poskytovaných služieb je 190 človekohodín.

3. Cena a platobné podmienky

- 3.1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytovanie služieb bodu 2.1. písm. (a) tejto zmluvy je stanovená formou ročného poplatku vo výške 500,- EUR bez DPH, ktorá bude zaplatená na základe faktúry poskytovateľa vystavenej po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy.
- 3.2. Zmluvné strany sa dohodli, že za poskytovanie služieb podľa bodu 2.1. písm. (b) tejto zmluvy je stanovená formou jednotkovej sadzby vo výške 100,- EUR bez DPH za jednu človekohodinu práce poskytovateľa. Objednávateľ túto cenu zaplatí na základe faktúry vystavenej poskytovateľom po uplynutí kalendárneho mesiaca. Cena zahŕňa všetky náklady poskytovateľa súvisiace s riadnym plnením predmetu zmluvy.
- 3.3. Objednávateľ sa zaväzuje platiť poskytovateľovi počas platnosti zmluvy dohodnutú cenu. Cena je dohodnutá podľa zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 3.4. Všetky faktúry podľa tohto článku budú splatné na účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry.
- 3.5. V prípade nesplnenia termínov platieb podľa bodu 3.4. tohto článku je objednávateľ povinný zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania platby, čím nie je dotknutý nárok poskytovateľa na náhradu škody.
- 3.6. V prípade nesplnenia termínov platieb podľa bodu 3.4. tejto Zmluvy alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti, je Poskytovateľ oprávnený po písomnom upozornení na také omeškanie pozastaviť

poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy, dokiaľ nedôjde zo strany Objednávateľa k náprave. Akékoľvek termíny poskytovania služieb (vrátane vykonávania opráv, riešení reklamácií, ak sú súčasťou služieb) sa predlžujú o dobu zastavenia poskytovania služieb ako aj o ďalšiu primeranú dobu, potrebnú pre opätovné obnovenie poskytovania služieb Poskytovateľa.

4. Platnosť zmluvy a spôsob jej ukončenia

- 4.1. Táto zmluva sa uzatvára na 12 kalendárnych mesiacov odo dňa jej právoplatnosti alebo do vyčerpania limitu 19.500,- EUR bez DPH.
- 4.2. Ktorákoľvek zmluvná strana môže odstúpiť od tejto zmluvy, ak druhá zmluvná strana neodstráni podstatné a zavinené porušenie ustanovení tejto zmluvy ani v časovom období tridsať (30) dní po doručení písomnej výzvy na nápravu, ktorá bude špecifikovať predmetné porušenie. Oznámenie o odstúpení od zmluvy musí byť písomné a doručené druhej zmluvnej strane s tým, že odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť posledným dňom kalendárneho mesiaca, v ktorom bolo toto odstúpenie doručené druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od zmluvy, sa už poskytnuté plnenia nevracajú.

5. Pravidlá poskytovania služieb

- 5.1. Oprávnená osoba objednávateľa a zodpovedná osoba za HelpDesk poskytovateľa sú oprávnené v mene zmluvných strán dohodnúť ďalšie podrobnosti postupu objednávania a čerpania služieb podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy.
- 5.2. V prípade, že oprávnená osoba objednávateľa neuvedie pri komunikácii s HelpDesk svoju jednoznačnú identifikáciu, HelpDesk poskytovateľa nemusí akceptovať objednávateľovu požiadavku na poskytnutie služby.
- 5.3. V prípade vady a/alebo nedostatočného výkonu a/alebo nevhodného nastavenia či konfigurácie hardvéru, na ktorom je informačný systém prevádzkovaný, pracovníci HelpDesk poskytovateľa navrhnú objednávateľovi riešenie, ktoré považujú za optimálne. Zodpovednosť za odstránenie vady hardvéru alebo jeho prispôbenie optimalizácii funkčnosti informačného systému je na strane objednávateľa. Poskytovateľ na základe tejto zmluvy nenesie žiadnu zodpovednosť ani záväzky súvisiace s odstránením vady hardvéru.

6. Osobitné ustanovenia a súčinnosti

- 6.1. Poskytovateľ nezodpovedá za omeškanie s plnením služieb vzniknuté v dôsledku omeškania objednávateľa s poskytnutím potrebnej súčinnosti alebo okolnosti vylučujúcej zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka, ktorá bude poskytovateľovi brániť v poskytovaní plnenia. V uvedených prípadoch sa termíny plnenia poskytovateľa primerane predlžujú o dobu omeškania s poskytnutím potrebnej súčinnosti, resp. po dobu trvania okolnosti vylučujúcej zodpovednosť.
- 6.2. Objednávateľ umožní pracovníkom poskytovateľa komunikáciu so svojimi zamestnancami a prístup do svojich priestorov a ku svojim počítačom tak, aby mohli byť vykonané činnosti, ktoré sú nutné k analýze vzniknutých väd alebo sú inak potrebné pre plnenie tejto zmluvy. Objednávateľ taktiež poskytne poskytovateľovi spolupôsobenie dohodnuté postupmi podľa článku 2 tejto zmluvy alebo inú objektívne nevyhnutnú súčinnosť pre plnenie poskytovateľa podľa tejto zmluvy.
- 6.3. Vstup a pohyb zamestnancov poskytovateľa a tretích osôb v právnom vzťahu k poskytovanému predmetu zmluvy do priestorov objednávateľa, v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, je možný iba v sprievode na to určeného zamestnanca objednávateľa.

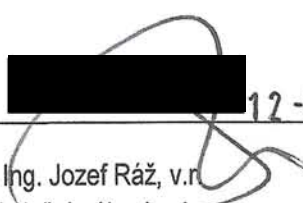
- 6.4. Prístup zamestnancov poskytovateľa a tretích osôb v právnom vzťahu k poskytovanému predmetu zmluvy do informačných systémov a ostatného softvéru je po ich odovzdaní objednávateľovi možný iba na základe odôvodnenej a objednávateľom odsúhlasenej žiadosti zo strany poskytovateľa, alebo žiadosti zo strany objednávateľa. Zápis o udelení prístupu a vykonaných činnostiach je objednávateľ povinný zaevidovať v osobitnom protokole.
- 6.5. Vzdialený prístup poskytovateľa a tretích osôb, v právnom vzťahu k poskytovanému predmetu zmluvy, do informačných systémov a ostatného softvéru objednávateľa nie je možný. Prístup je možné povoliť iba v priestoroch objednávateľa, a to iba s dohľadom na to určeného zamestnanca objednávateľa, ak sa poskytovateľ s objednávateľom písomne nedohodne inak.
- 6.6. Objednávateľ sa zaväzuje pri vykonávaní prác zamestnancami Poskytovateľa v sídle Objednávateľa a na jeho pracoviskách zabezpečiť v zmysle § 6 ods. 4 a nadväzne na § 7 ods. 8 písm. a) až c) zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, aby zamestnanci Poskytovateľa dostali potrebné pokyny pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci platné pre jeho pracoviská a informácie o možných ohrozeniach, preventívnych opatreniach, opatreniach na poskytnutie prvej pomoci, na vykonanie záchranných prác a na evakuáciu osôb,
- 6.7. Objednávateľ sa zaväzuje pri vykonávaní prác zamestnancami Poskytovateľa v sídle Objednávateľa a na jeho pracoviskách zabezpečiť vytvoriť podmienky pre bezpečnosť a na ochranu zdravia pri práci.
- 6.8. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ je po dobu 3 mesiacov od poskytnutia konkrétnej služby podľa tejto zmluvy povinný bezplatne vykonávať odstraňovanie väd služieb poskytovaných podľa tejto zmluvy, ktoré existovali v čase ich poskytnutia, alebo ktoré sa prejavili v čase od poskytnutia plnenia až do uplynutia danej lehoty 3 mesiacov. Povinnosť poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety zaniká, ak akákoľvek vada vznikne v dôsledku akejkoľvek neautorizovanej úpravy / modifikácie (t.j. vykonanej bez súhlasu poskytovateľa) informačného systému alebo jeho časti, alebo ak je spôsobená použitím informačného systému alebo jeho časti spôsobom, ktorý je v rozpore s odovzdanou dokumentáciou. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade neautorizovanej úpravy informačného systému objednávateľom alebo treťou stranou poskytovateľ nie je zodpovedný za akékoľvek vzniknuté škody spôsobené takto upraveným informačným systémom.
- 6.9. Objednávateľ sa taktiež zaväzuje, že v záujme plynulého priebehu prác podľa predmetu tejto zmluvy zabezpečí všetky nevyhnutne potrebné materiálne prostriedky, odovzdá poskytovateľovi všetky relevantné informácie, podklady a dáta potrebné na poskytnutie služby podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby a nedostatky, ktoré boli spôsobené poskytnutím neúplných alebo nepresných informácií prevzatých od objednávateľa, ak nemohol neúplnosť alebo nepresnosť informácií kvalifikovane predvídať.
- 6.10. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia povinností poskytovateľa pri poskytovaní plnenia podľa tejto zmluvy, je poskytovateľ povinný uhradiť len celú skutočnú škodu vzniknutú objednávateľovi v príčinnej súvislosti s poskytovaním tohto plnenia, a to maximálne do výšky 5.000,- EUR. Toto dojednanie zmluvných strán o obmedzení výšky náhrady škody sa vzťahuje aj na prípady vzniku viacerých škôd a bez ohľadu na ich počet, pričom táto dohoda účastníkov zostáva v platnosti aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

7. Všeobecné a záverečné ustanovenia

- 7.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky.

- 7.2. Právne vzťahy touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 343/2015 Z. z. Obchodného zákonníka, Autorského zákona v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. V prípade vzniku akéhokoľvek sporu vyplývajúceho z tejto zmluvy, spor budú riešiť príslušné súdy Slovenskej republiky.
- 7.3. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť alebo previesť pohľadávky, ktoré mu vznikli voči Objednávateľovi na základe tejto zmluvy na žiadny iný subjekt.
- 7.4. Akékoľvek zmeny a/alebo doplnenia tejto zmluvy sa môžu vykonať iba na základe dohody obidvoch zmluvných strán, a to vo forme písomných a očíslovaných dodatkov k zmluve podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, ktoré budú v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z. z.
- 7.5. Ak niektoré ustanovenia tejto zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevymožiteľné, nemá to a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevymožiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevymožiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel tejto zmluvy musí byť zachovaný. Do doby, kým takáto zmluva nebude uzavretá, rovnako však aj pre prípad, že k nej nedôjde vôbec, sa na nahradenie neplatného, neúčinného alebo nevymožiteľného ustanovenia použijú iné ustanovenia tejto zmluvy a ak také nie sú, potom príslušné ustanovenia právnych predpisov, a to vždy také ustanovenia, ktoré zodpovedajú kritériám podľa predchádzajúcej vety.
- 7.6. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách tvoriacich predmet obchodného tajomstva druhej zmluvnej strany, ktoré boli získané pri plnení tejto zmluvy, tieto informácie nezverejňovať vo vzťahu k tretím osobám a ani ich nepoužívať v neprospech druhej zmluvnej strany.
- 7.7. Objednávateľ súhlasí s tým, aby bol uvedený v referenčných listinách poskytovateľa v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy.
- 7.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledovné prílohy: Príloha 1 (Špecifikácia služieb poskytovateľa) a Príloha 2 (Cenová ponuka)
- 7.9. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, tri (3) rovnopisy pre objednávateľa a dva (2) rovnopisy pre poskytovateľa. 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 prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov podpísali.

Za objednávateľa:


12-08-2016
JUDr. Ing. Jozef Ráž, v.r.
vedúci služobného úradu

Za poskytovateľa:


Ing. Jozef Kožár
predseda predstavenstva


Ing. Martin Polek
člen predstavenstva

I. Služby SLA (servis level agreement – dohoda o úrovni poskytovaní služieb) kancelárie:

a) Helpdesk

Helpdesk zabezpečuje na strane spoločnosti Gratex International, a.s. jeden kanál pre príjem všetkých požiadaviek na poskytovanie služieb, ako aj ich distribúciu na konkrétnych pracovníkov. Požiadavky na poskytovanie služieb sa zasielajú poskytovateľovi prednostne elektronickou cestou, resp. ak nie je možné použiť túto cestu aj iným komunikačným kanálom (faxom alebo písomne).

b) Telefonická podpora

Pomoc pri používaní a prevádzke podporovaného Systému vykonávaná telefonicky na základe požiadaviek prijatých na Help Desk poskytovateľa.

II. Služby Podpory, Konzultácií, Údržby systému:

a) Konzultácie

Sú služby poskytované formou školení, konzultácií, a podporou pri rozhodovaní na rokovaníach.

b) Podpora

Je pomoc pri používaní a prevádzke systému vykonávaná ako On-site služba. Podpora nezahrňuje programovacie práce ani zmeny Systému alebo jeho časti.

c) Údržba systému

Predstavujú úpravu, modifikáciu, resp. doladenie funkcionality systému a smerujú k optimalizácii jeho prevádzky alebo zachovaniu jeho aktuálnosti. Údržba štandardne nepredstavuje zvýšenie funkcionality Systému z pohľadu nového metodického zadania; tým však nie je vylúčená zmena alebo rozšírenie funkcionality pri poskytovaní Údržby.

d) Odstraňovanie chýb

Je odstraňovanie väd v systéme formou opravy chýb vrátane diagnostikovania problémov, riešenia väd a poskytovania náhradného riešenia.

CENOVÁ PONUKA
k poskytovaníe služby informačného systému Microsoft Dynamics NAV.

1.	Služby podpory a údržby informačného systému Microsoft Dynamics NAV	cena/€
	• Služby kancelárie dodávateľa, prístup k Helpdesku, • poskytovanie telefonickéj podpory k systému Microsoft Dynamics NAV.	500 € 100 €
2.	Služby Podpory, Konzultácií, Údržby systému	cena/€
	• Poskytovanie konzultácií, podpory a údržby systému Microsoft Dynamics NAV, • odstraňovania chýb súvisiacich s prevádzkou systému Microsoft Dynamics NAV.	100 € 100 €
	Cena spolu	cena/€
	Služby podpory a údržby informačného systému Microsoft Dynamics NAV Služby Podpory, Konzultácií, Údržby systému	100 €



podpis