

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB A PODPORY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU APLIKAČNÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENIA



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

ŠN sv. Svorada, Zobor, n. o. Nitra	
Podacie č. <i>107</i>	Spisový znak:
30-08-2011	
Prílohy:	
Skartačný znak: <i>C 95/2011</i>	
Pridelené na vybavenie:	

WBI, s.r.o.
Žitkova 42
811 02 Bratislava
Slovenská republika
IČO: 35685018
IČ DPH: SK2020339431
Zapísaná v Obchodnom
registri Okresného súdu
Bratislava I, oddiel Sro, vložka
č. 10512/B

© WBI, s.r.o.

ZMLUVA

o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému aplikačného programového vybavenia (APV)

uzavretá v zmysle §269 ods. 2 Obchodného zákonníka č.513/1991 Zb.
v znení neskorších predpisov



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

ŠN sv. Svorada Zobor, n. o. Nitra	
Podacie č.: 4670	Službový znak:
30-08-2011	
Prílohy:	
Skartačný znak:	
Pridelené na vybavenie:	

1 Zmluvné strany

Zmluvná strana: **WBI, s.r.o.**

Sídlo: Žižkova 42, 811 02 Bratislava

Adresa kancelárií: Pluhová 50/A, 831 03 Bratislava

Štatutárny orgán: Ing. Dita Sirotová, CSc. - konateľ

IČO: 35 685 018

IČO DPH: SK2020339431

bankové spojenie:

číslo účtu:

Výpis z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I,

Oddiel Sro, Vložka číslo 10512/B

(ďalej Poskytovateľ)

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vybavenia

8.

Zmluvná strana: Špecializovaná nemocnica sv.Svorada Zobor, n.o.

Sídlo: Kláštorská 134, 949 88 Nitra

Štatutárny orgán: doc. MUDr. Ján Plutinský, CSc. - riaditeľ

IČO: 37 971 832

IČO DPH: SK2021877792

bankové spojenie: :

číslo účtu:

(ďalej Zákazník)

(pre účely tejto Zmluvy sa Poskytovateľ a Zákazník označujú spoločne aj ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivo ako „Zmluvná strana“)



WBI, s.r.o. Pluhová
50/A 831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

**Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
Informačného systému
aplikačného programového
vybavenia**

2 Predmet zmluvy

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby údržby a rozvoja v rozsahu určenom touto zmluvou pre nasledovné aplikačné programové vybavenie (ďalej oblasti servisu):
- Microsoft Dynamics NAV – v komunikácií označovaný: NAV
- 2.2. Predmetom zmluvy sú tiež ustanovenia a podmienky, ktoré nie sú súčasťou doteraz podpísaných zmlúv medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
- 2.3. Aplikačným programovým vybavením (ďalej APV) sa pre účely tejto zmluvy rozumie: Súbor modulov systému Microsoft Dynamics NAV verzia v 4.0, číslo licencie SK-ZA-031-M3000-W.

3 Plnenie predmetu zmluvy

- 3.1. Dodávka služieb bude realizovaná prostredníctvom vzdialeného pripojenia a konzultácií so Zákazníkom, v prípade potreby spojená s osobnou konzultáciou u Zákazníka. Podmienkou poskytovania služby prostredníctvom vzdialeného prístupu je technické zabezpečenie funkčnosti vzdialeného pripojenia zo strany Zákazníka.
- 3.2. Miestom poskytnutia služieb sú priestory Zákazníka, prípadne iné priestory zabezpečené na náklady Zákazníka.
- 3.3. Pre poskytovanie servisného zásahu podľa stupňa závažnosti si Zmluvné strany dohodli tieto typy priorít požiadaviek:

a) Havarijná

APV nie je použiteľné vo svojich základných funkciách, vyskytuje sa funkčná chyba znemožňujúca činnosť APV alebo zmena externého alebo interného prostredia spôsobuje nepoužiteľnosť APV vo svojich základných funkciách. Tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte do jedného týždňa.

b) Urgentná

Činnosť APV je vo svojich funkciách degradovaná alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV tak, že tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vychavenia

činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte jedného týždňa až jedného mesiaca.

c) Štandardná

Chyby APV do určitej miery komplikujú využitie APV alebo neumožňujúce ich plnohodnotné využitie alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV, ktorá však nemôže ohroziť podnikateľskú či obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona.

3.4. Typ priority určuje pri zadávaní servisnej požiadavky Zákazník, v prípade nesúhlasu s typom zo strany Poskytovateľa musí prísť pred začatím riešenia servisnej požiadavky k písomnej dohode o určení priorít. V prípade, že Zákazník nereaguje na výzvu o zmene typu priority, bude zo strany Poskytovateľa v týždňových intervaloch vyzvaný na odsúhlasenie. V prípade, že ani po tretej výzve Zákazník preukázateľne neprejaví vôľu dohodnúť sa, považuje Poskytovateľ takúto servisnú zákazku za stornovanú. Pri stornovaní servisnej zákazky nevznikajú Zákazníkovi voči Poskytovateľovi žiadne práva ani nároky.

3.5. Pre poskytovanie servisného zásahu podľa typu zásahu si Zmluvné strany dohodli tieto typy práce na požiadavkách:

(a) Servis

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Oprava chýb v údajoch spôsobených Zákazníkom
- Nasadenie pravidelných aktualizácií produktov – tzv Service Packov alebo Bug Fixov
- Kontrola funkčnosti
- Celková kontrola aplikácie z pohľadu jej bezpečnosti (kapacita disku, optimalizácia a správa aplikácie)
- Konzultácie k používaniu alebo rozvoju APV (telefonickou formou alebo priamo u Zákazníka)
- Školenia
- Nasadenie servisných patchov do aplikácie
- Nastavenie užívateľských parametrov
- Dopracovanie funkčnosti v súlade s platnými legislatívnymi zmenami
- Kontrola údajov a oprava chýb, ktorých pôvod nie je možné jednoznačne identifikovať
- Nastavenie funkčnosti, oprava chýb po výpadku elektrickej energie u Zákazníka
- Reštartovanie aplikácie
- Technické zásahy

(b) Rozvoj



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vzhavenia



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Tvorba a úprava tlačových zostáv a elektronických formulárov podľa zadania Zákazníka
- Tvorba a úprava programových objektov podľa zadania Zákazníka
- Implementácia dodatočne dokúpených modulov a funkčností

(c) Reklamácia

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Chyba v systéme účtovania údajov
- Chybná funkcionálna aplikácia programov
- Chyby v zápise údajov do databázy alebo strata údajov zavinených chybnou funkcionálnou APV
- Reklamácia diela, na ktorú sa vzťahuje zmluva o dielo na implementáciu aplikácie programového vybavenia, resp. servisných a rozvojových zákaziek spracovaných v rámci tejto zmluvy

(d) Hot-line

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Rýchla telefonická podpora, ktorá je poskytovaná Zákazníkovi na jeho zavolanie bez nutnosti predchádzajúceho vytvárania servisnej zákazky zo strany Zákazníka
- Metodické usmernenie pracovníka Zákazníka pri práci s jednotlivými modulmi
- Odpovede na individuálne požiadavky, ktoré nevyžadujú dlhšiu prípravu konzultanta Poskytovateľa

3.6. Typ práce určuje pri zadávaní servisnej požiadavky Zákazník, v prípade nesúhlasu s typom zo strany Poskytovateľa musí prísť pred začatím riešenia servisnej požiadavky k písomnej dohode Zmluvných strán o určení typu práce. V prípade, že Zákazník nereaguje na výzvu o zmene typu práce, bude zo strany Poskytovateľa v týždňových intervaloch vyzvaný na odsúhlasenie. V prípade, že ani po tretej výzve Zákazník preukázateľne neprejaví vôľu dohodnúť sa považuje Poskytovateľ takúto servisnú zákazku za stornovanú. Pri stornovaní servisnej zákazky nevznikajú Zákazníkovi voči Poskytovateľovi žiadne práva ani nároky.

3.7. Zabezpečenie legislatívnej podpory

Poskytovateľ je zodpovedný vykonať potrebné zmeny a nastavenia tak, aby aplikčný program pracoval v súlade s platnými slovenskými predpismi. V rámci legislatívnych zmien môže Zákazník obdržať novo naprogramovanú funkčnosť, nové nastavenia alebo konzultáciu ku zmene procesu spracovania údajov.

V prípade, že si legislatívna zmena vyžaduje naprogramovanie novej funkčnosti, túto Zákazník platiaci BREP (Business Ready Enhancement Plan) poplatok, dostáva zdarma.

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
Informačného systému
aplikčného programového
vzbavenia



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

Nasadenie objektov do databázy Zákazníka a konzultácie poskytnuté s funkčnosťou úpravy sú platené služby v zmysle Poskytovateľovho platného cenníka v čase poskytovaných služieb. Uvedené služby budú čerpané z mesačného predplateného paušálu.

3.8. Reklamácia riešenia požiadaviek

Touto formou uplatňuje Zákazník reklamáciu riešenia predchádzajúcej požiadavky. Pri zadávaní servisnej požiadavky typu reklamácia Zákazník zreteľne označí ID pôvodnej reklamovanej požiadavky. Reklamácie riešenia požiadavky sú vybavované s rovnakou prioritou ako reklamovaná požiadavka.

Reklamácia chyby predmetu servisu musí byť vždy uplatnená písomne.

Náklady spojené s neoprávnenou reklamáciou (bez výskytu chyby) znáša Zákazník. Reklamácia a záručná doba sa neposkytuje na uskutočnené konverzie údajov (v prípade nových implementovaných modulov) z dôvodu, že Poskytovateľ iba prevádza dodané dáta do formy vhodnej pre používanú databázu a za ktorých úplnosť a pravdivosť zodpovedá Zákazník. Za oprávnenú reklamáciu sa považuje nesprávny import údajov. Za kvalitu a správnosť údajov zodpovedá Zákazník.

Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ušlý zisk alebo akékoľvek iné ujmy, ktoré Zákazníkovi vznikli spracovaním chybných vstupných údajov ako aj za následné škody, ktoré vzniknú spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré Zákazníkovi vznikli v prípade, ak pokračoval v ďalšom používaní diela pri jeho zrejmých nedostatkoch, o ktorých dopredu vedel, bol na ne upozornený Poskytovateľom alebo ich mohol predvídať.

3.9. Forma poskytovania servisu:

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servis APV nasledujúcou formou:

- (a) Telefonická konzultácia k používaniu APV
- (b) Osobná návšteva v priestoroch Zákazníka
- (c) Konzultácia, školenie v priestoroch Poskytovateľa
- (d) Programové úpravy a servis uskutočnený prostredníctvom vzdialeného pripojenia na server Zákazníka

4 Čas a miesto plnenia predmetu zmluvy

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zahájiť servisné práce v závislosti od charakteru požiadavky podľa definícií v článku 3., bod 3.3, v reakčných dobách podľa nasledujúcej tabuľky. Doba od potvrdenia doručenia požiadavky Zákazníka do zahájenia servisných prác Poskytovateľom sa pre účely tejto zmluvy bude označovať ako Doba odozvy.

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vzhavenia



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

Priorita požiadavky	Doba odozvy do:	Doba vyriešenia alebo poskytnutia náhradného riešenia do:
Havarijná	8 hodín = 1 prac.deň	16 hodín = 2 prac. dni
Urgentná	16 hodín = 2 prac. dni	24 hodín = 3 prac. dni
Štandardná	80 hodín = 10 prac. dní	160 hodín = 20 prac. dní

- 4.2. Poskytovateľ garantuje dobu odozvy na požiadavku Zákazníka na telefonickú konzultáciu do 8 hodín od potvrdenia prijatia takejto požiadavky pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa.
- 4.3. Počas trvania tejto zmluvy Poskytovateľ sprístupní oprávneným osobám Zákazníka službu Help-desk Poskytovateľa, telefonickú, e-mailovú a faxovú komunikáciu s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ktorý zodpovedá za riešenie požiadaviek Zákazníka.
- 4.4. Služba Help-desk slúži pre elektronické zadávanie a evidenciu požiadaviek Zákazníka, vrátane hlásení reklamácií. Poskytovateľ bude cez túto službu evidovať poskytnuté servisné služby, vrátane popisu riešenia a počtu odpracovaných hodín na riešení jednotlivých požiadaviek.
- 4.5. Poskytovateľ poskytuje služby v rozsahu tejto zmluvy v pracovné dni, pondelok až piatok, v dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod., s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky a dní pracovného pokoja. V prípade, že po vzájomnej dohode budú poskytnuté služby mimo týchto hodín, platia zvýšené sadzby v zmysle prílohy č.2 tejto zmluvy.
- 4.6. Dobou odozvy a dobou vyriešenia sa rozumie pracovná doba, ktorá uplynie od prijatia požiadavky od oprávnenej osoby Zákazníka technickou podporou Poskytovateľa, spôsobom podľa bodu 4.4, do odovzdania prvej informácie o stave riešenia tejto požiadavky od technickej podpory Poskytovateľa oprávnenej osobe Zákazníka. Technická podpora Poskytovateľa odovzdá túto informáciu bez zbytočného odkladu oprávnenej osobe Zákazníka, ktorá vzniesla požiadavku. Odovzdanie sa uskutoční e-mailom, faxom a o neúspešných pokusoch sa vykonajú záznamy na servisnej zákazke.
- 4.7. V prípade, že Poskytovateľ nedokáže zo závažných dôvodov vyriešiť požiadavku, je povinný v stanovenom termíne poskytnúť náhradné riešenie. Za náhradné riešenie je považované zabezpečenie funkčnosti a procesov iným spôsobom aj za dočasného použitia evidencie v Office programoch ako Excel, Word, prípadne iných informačných prostriedkov.
- 4.8. V prípade havarijnej požiadavky, ak táto bola zistená mimo dohodnutého času poskytovania servisných služieb, má Zákazník právo obrátiť sa so žiadosťou o jej vyriešenie formou SMS správy v uvedenom poradí na týchto pracovníkov Poskytovateľa:

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vzhavania

1. Riaditeľ oddelenia supportu: Ing. Zuzana Zajičková, t.č. +421 905 279 201
2. Obchodná riaditeľka: Ing. Dita Sirotová, CSc., t.č. +421 905 263 072
3. Generálny riaditeľ: Ing. Marian Pikna, t.č. +421 905 225 207



WBI, s.r.o.
 Pluhová 50/A
 831 03 Bratislava
 T: +421 2 4341 0285
 F: +421 2 4341 0288
 E: info@wbi.sk
 W: www.wbi.sk

- 4.9. Poskytovateľ vyvinie potrebné úsilie na vyriešenie požiadavky Zákazníka v najkratšom možnom termíne.
- 4.10. Poskytovateľ nebude zodpovedať za oneskorenie riešenia alebo nevyriešenia prípadov technickej podpory, pokiaľ toto bude zapríčinené neposkytnutím včasných potrebných informácií alebo materiálov zo strany Zákazníka alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti Zákazníka. Poskytovateľ špecifikuje rozsah potrebných informácií požadovaných od Zákazníka a to pri nahlásení alebo potvrdení prijatia požiadavky na technickú podporu.

5. Cena a platobné podmienky

- 5.1. Cena za služby v rozsahu podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán ako pravidelne sa opakujúci mesačný paušálny poplatok. Tieto poplatky za službu budú vyúčtované na základe faktúry vždy do 5. dňa bežného zúčtovacieho obdobia. Za zúčtovacie obdobie sa pre účel tejto zmluvy stanovuje kalendárny mesiac.
- 5.2. Paušálny poplatok obsahuje definované množstvo hodín. Prečerpanie definovaného množstva hodín službou rozvoja APV, servisu APV alebo službou hot-line je vyúčtované faktúrou 1x mesačne do 15. dňa po ukončení predmetného zúčtovacieho obdobia na základe skutočne odpracovaných prečerpaných hodín podľa platného cenníka.
- 5.3. V prípade nedočerpania služieb v rámci paušálu budú nedočerpané hodiny prenesené do ďalšieho mesiaca v rámci kalendárneho roka. Nedočerpané hodiny k 31.12. zanikajú bez akéhokoľvek nároku na prenos.
- 5.4. Cena paušálneho poplatku sa podľa pravidiel v tomto článku stanovuje nasledovne:

Služba	Typ služby	Cena
Prístup na Help-desk	Povinná	100 € ročne / každá oprávnená osoba Zákazníka podľa prílohy č.1 (platba mesačne vo výške 8,33 € / každá oprávnená osoba Zákazníka)

Zmluva o poskytovaní
 servisných služieb a podpory
 informačného systému
 aplikačného programového
 užívaní

Mesačný paušálny poplatok	Celkom 4 hodiny služieb mesačne	4 x 63 = 252 €
---------------------------	---------------------------------	----------------



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

- 5.5. Prvý paušálny poplatok bude fakturovaný za mesiac – september 2011. V rámci paušálu je uplatnená zľava 10% z cenníkovej ceny služieb.
- 5.6. Do ceny predplatného paušálu sa nezahrňuje:
 - (a) Platby za hromadné školenia vykonávané Poskytovateľom pre viacero Zákazníkov, pri ktorých sú použité špeciálne denné sadzby.
 - (b) Cestovné, strata času na ceste, náklady spojené s ubytovaním.
- 5.7. V prípade zmeny platného cenníka služieb (konzultantských sadzieb) Poskytovateľa bude o týchto zmenách Zákazník informovaný minimálne 1 mesiac dopredu.
- 5.8. Podkladom pre fakturáciu prečerpaného definovaného množstva hodín bude zoznam prác, ktorý bude e-mailom posielaný mesačne do 8. pracovného dňa po mesiaci, za ktorý sa robí fakturácia. Zákazník má 5 pracovných dní na odsúhlasenie, prípadne rozporovanie uvedeného zoznamu prác. Ak do 5. pracovných dní Zákazník nereaguje považujú Zmluvné strany zoznam prác za odsúhlasený a Zákazníkovi bude vystavená faktúra. Po tomto termíne už nemá Zákazník právo rozporovať vykázané hodiny.
- 5.9. Súčasťou mesačnej fakturácie v zmysle bodu 5.2 budú aj cestovné náklady, strata času na ceste podľa platného cenníka a náklady spojené s ubytovaním
- 5.10. V prípade prerušenia alebo definitívneho zastavenia prác na predmete servisnej zákazky z dôvodu na strane Zákazníka, zaplatí Zákazník Poskytovateľovi dovedy vykonané práce vo výške všetkých preukázateľných nákladov spojených s plnením predmetnej servisnej zákazky.
- 5.11. V rámci servisnej zmluvy bude uhradený okrem uvedených platieb ročný BREP (Business Ready Enhancement Plan), ktorý bude fakturovaný 1x ročne vždy k výročiu generovania licencie. Hodnota ročného upgrade poplatku sa riadi aktuálnymi podmienkami spoločnosti Microsoft. V prípade dokupovania licencií v priebehu roka bude tiež k cenníkovej cene licencie do fakturovaná parciálna časť BREP so termínu výročia obnovenia BREP. Základná cena licencie pre výpočet BREP sa týmto navýši o cenu uhradenú v priebehu roka o dokupovanú licenciu.
- 5.12. Lehota splatnosti daňového dokladu je 14 dní odo dňa vystavenia. K fakturovaným cenám bude pripočítané DPH v zmysle platnej legislatívy.
- 5.13. Najmenšia časová jednotka pre fakturáciu je každá začatá štvrt'hodina.

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vzhavania



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

- 5.14. V prípade, že Zákazník má voči Poskytovateľovi záväzky po splatnosti s dobou dlhšou ako 45 dní, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pristúpiť k neposkytnutiu služieb podľa článkov 2 a 3 tejto zmluvy. Neposkytnutie služby Poskytovateľom sa v tomto prípade nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany Poskytovateľa.
- 5.15. Ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou faktúry je Poskytovateľ oprávnený od Zákazníka požadovať zo sumy s úhradou ktorej je v omeškaní, zaplatenie úrokov z omeškania za obdobie omeškania vo výške 0,05% denne.
- 5.16. Platobná povinnosť Zákazníka sa považuje za splnenú v deň, kedy bude z jeho bankového účtu poukázaná príslušná platba, za predpokladu, že bude platba pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr do troch pracovných dní odo dňa poukázania platby Zákazníkom.

6. Hlásenie požiadavky zákazníkom

- 6.1. Pre zadávanie požiadaviek sa Zákazník zaväzuje používať nasledujúce spôsoby komunikácie:
- (a) <https://portal.wbi.sk/externe/zakaznici/support>
 - (b) e-mail: hotline@wbi.sk
 - (c) hot-line mobil: +421 905 784 997
 - (d) fax: +421 2 4341 0285
- 6.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť kontaktné údaje. Na takúto zmenu bude Zákazník vopred písomne upozornený.
- 6.3. Zadávať požiadavky na servisné práce a využívať služby hot-line sú oprávnené len Oprávnené osoby Zákazníka, špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 6.4. Zmena Oprávnených osôb musí byť písomne dohodnutá oboma stranami.
- 6.5. Za účelom lepšej komunikácie sa Zmluvné strany dohodli na tom, že je potrebné určiť primárne kontaktné osoby, ktorými sú:
- za Zákazníka: Peter Host'anský
- za Poskytovateľa: Zuzana Zajičková
- 6.6. Zmluvné strany sa v prípade riešenia mimoriadnej situácie môžu dohodnúť na pravidelných alebo mimoriadnych stretnutiach. Termín schôdzky si Zmluvné strany vždy odsúhlasia 7 dní vopred.
- 6.7. Kontaktná osoba Zákazníka využije možnosť priameho zadania požiadavky na službu „servis APV“ kontaktnej osobe Poskytovateľa až v prípade, že doba odozvy na štandardne zadanú požiadavku spôsobom podľa bodu 6.1., bude dlhšia, aká je stanovená v článku 4., bod 4.1. Toto sa netýka požiadavky na službu „rozvoj APV“.

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vychovania

7. Akceptácia

- 7.1. Dodanie servisnej zákazky je bezodkladne oznámené mailom Zákazníkovi. V oznámení sa nachádza klasifikácia servisného zásahu, popis priebehu servisného zásahu, meno riešiteľa, počet hodín strávených na riešení.
- 7.2. V prípade, že Zákazník nevykoná akceptáciu alebo neuplatní relevantné námietky do 5 pracovných dní, znamená to, že akceptácia bola vykonaná a Poskytovateľ si môže uplatniť z toho vyplývajúce nároky.
- 7.3. Poskytovateľ je povinný 5 pracovných dní po prevzatí súpisu nedostatkov, uvedené nedostatky odstrániť, prípadne v spolupráci so zodpovednými pracovníkmi Zákazníka dohodnúť riešenie akceptovateľné oboma Zmluvnými stranami. Zákazník je povinný k tomuto účelu zabezpečiť súčinnosť svojich zodpovedných pracovníkov.

8. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 8.1. Zákazník vymenuje pred podpisom tejto zmluvy Vedúcu oprávnenú osobu, ktorá bude zodpovedná za koordináciu požiadaviek jednotlivých oprávnených osôb v rámci poskytovania servisnej podpory APV.
- 8.2. Zákazník umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup k APV u Zákazníka, poskytne pracovníkom Poskytovateľa potrebný pracovný priestor, prístup k zásuvke 220V, prístup k internetu.
- 8.3. Zákazník je povinný vytvárať zálohy databázy minimálne raz za 1 pracovný deň a archivovať ich minimálne po dobu jedného mesiaca, alebo postupovať v rámci schválenej firemnej smernice o archivácii údajov. Ak Zákazník poruší túto povinnosť, nesie plnú zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú stratou alebo poškodením údajov.
- 8.4. V prípade požiadavky Poskytovateľa a na základe vzájomnej dohody sa Zákazník zúčastní seminárov a marketingových akcií Poskytovateľa, čím bude slúžiť ako aktívna referencia pre informovanie perspektívnych klientov.
- 8.5. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú Zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú, alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto zmluvy.
- 8.6. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať práce aj prostredníctvom tretích osôb, za dielo však zodpovedá, ako keby dielo vykonával sám.
- 8.7. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení tejto zmluvy riadne a načas, s odbornou starostlivosťou a dôslednosťou, podľa svojich najlepších schopností, na základe najlepších profesionálnych štandardov



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vyhodenia

a v súlade s obvyklými zvykosťami v oblasti bezpečnosti informačných systémov a v súlade s podmienkami tejto zmluvy.

- 8.8. Ak Poskytovateľ zistí, že predmet servisnej zákazky nemôže z rôznych príčin splniť, alebo jeho plnenie je ohrozené, je povinný obratom o tom informovať Zákazníka. Poskytovateľ nie je v omeškaní ak bol termín plnenia servisnej zákazky po obojstrannej dohode Zmluvných strán posunutý.

9. Záruka a zodpovednosť

- 9.1. Poskytovateľ sa zaväzuje na vlastné náklady odstrániť chyby funkčnosti APV a také chyby, ktoré boli spôsobené pracovníkmi Poskytovateľa, po dobu 12 mesiacov od odovzdania APV alebo výsledkov činnosti pracovníkov Poskytovateľa.
- 9.2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nesprávnym používaním APV.
- 9.3. Poskytovateľ nezodpovedá za chyby, pokiaľ APV bol upravovaný treťou stranou a/alebo Zákazníkom alebo boli na ňom vykonané neautorizované práce a zmeny.
- 9.4. Pri žiadosti o novú rozvojovú požiadavku podľa článku 4. sa Poskytovateľ zaväzuje vyhotoviť cenovú kalkuláciu do 1 týždňa. Platnosť cenovej ponuky je 30 dní. Ak Zákazník nebude do tejto doby na cenovú ponuku reflektovať servisná zákazka bude automaticky stornovaná.
- 9.5. V prípade, ak počas prác na servisnej zákazke vznikne povinnosť vykonať práce navyše, určí sa ich rozsah a cena na základe dohody Zmluvných strán, pričom Poskytovateľ predloží cenový návrh na nadprácu, na ktoré sa vytvorí samostatná servisná zákazka.

10. Ochrana informácií

- 10.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami získanými od Zákazníka ako s informáciami dôvernými a zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami minimálne v takom rozsahu, ako chráni vlastné dôverné informácie podobnej povahy a dôležitosti (ktoré však nebudú v menšom rozsahu a kvalite, ako je rozumné a obvyklé). Poskytovateľ nie je oprávnený informácie uvedené v tejto zmluve poskytnúť tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka.
- 10.2. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú Zmluvné strany len v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 10.3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci striktne dodržiavali interné pravidlá platné u Zákazníka a obvyklé pri ochrane dát a informácií pri práci s dátami Zákazníka, ktorých bol Poskytovateľ preukázateľne písomne informovaný v dostatočnom časovom predstihu.



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0285
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vzhavenia



WBI, s.r.o.
Pluhová 50/A
831 03 Bratislava
T: +421 2 4341 0265
F: +421 2 4341 0288
E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

- 10.4. Zákazník týmto poveruje Poskytovateľa, aby v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto zmluvy spracúvala akékoľvek osobné údaje spracúvané v jej informačných systémoch. Spracúvanie týchto údajov môže byť uskutočňované výlučne za účelom plnenia podľa tejto zmluvy, pričom okrem zákonných povinností vzťahujúcich sa na spracúvanie osobných údajov, sa plne aplikujú povinnosti zachovávania mlčanlivosti podľa tohto článku tejto zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len počas realizácie podľa tejto zmluvy a okamžite po jej ukončení akékoľvek osobné údaje, ktoré v tejto súvislosti spracúvala bezodkladne zlikvidovať. Poskytovateľ týmto výslovne prehlasuje a potvrdzuje, že bol Zákazníkom riadne poučený o právach a povinnostiach uvedených v zákone č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov, najmä o zodpovednosti za ich porušenie v zmysle § 17 citovaného zákona.

11. Trvanie zmluvy

- 11.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 1.9.2011 do 31.8.2012.
- 11.2. Zmluvné strany môžu ukončiť túto zmluvu písomnou dohodou ku dňu, ktorý bude v takejto dohode určený.
- 11.3. Každá zo Zmluvných strán môže zmluvu písomne vypovedať bez uvedenia dôvodu s tým, že výpovedná lehota je dvojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 11.4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Zákazník sa dostane do omeškania po dobu viac ako 45 dní so zaplatením finančného záväzku voči Poskytovateľovi.
- 11.5. Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Poskytovateľ sa z dôvodu na strane Poskytovateľa dostane do omeškania po dobu viac ako 45 dní so splnením záväzku podľa tejto zmluvy.

12. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv.
- 12.2. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, pre každú Zmluvnú stranu po jednom vyhotovení.
- 12.3. Túto zmluvu možno zmeniť alebo dopĺňať len na základe dohody oboch Zmluvných strán, ktorá bude mať formu písomného dodatku, podpísaného oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 12.4. Zmena identifikačných údajov spoločností zapisovaných do obchodného registra (napr. sídla, zástupcu), ako aj číslo účtu, zmeny útvaru zodpovedného za uzatvorenie a plnenie zmluvy alebo zmena kontaktných osôb sa

Zmluva o poskytovaní
servisných služieb a podpory
informačného systému
aplikačného programového
vyhavenia

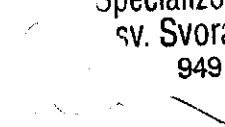


WBI, s.r.o. Pluhová 50/A
831 03 Bratislava T: +421
2 4341 0285 F: +421 2
4341 0288 E: info@wbi.sk
W: www.wbi.sk

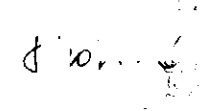
- nebudú považovať za zmeny vyžadujúce si uzavretie dodatku k tejto zmluve. Zmluvná strana je povinná zmeny týchto údajov - v závislosti od okolností prípadu - oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu písomne, najneskôr však 10 dní pred prijatím zmeny, alebo do 10 dní po vzniku účinnosti zmeny (registrácia).
- 12.5. Právne vzťahy výslovne touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 12.6. Táto zmluva a zmluvné vzťahy, ktoré na jej základe vznikajú sa budú riadiť vo všetkých bodoch slovenským právom.
- 12.7. Obe strany sa dohodli na vynaložení maximálneho úsilia pri riešení akýchkoľvek možných sporov, ktoré môžu vzniknúť pri tejto zmluve, priateľským rokovaním. Ak takéto rokovanie je považované stranami za neúspešné, spor potom bude riešený súdnou cestou v zmysle Obch. zák. č.513/1991 Zb. a slovenského práva.
- 12.8. V prípade vypovedania tejto zmluvy nemá Zákazník nárok na vrátenie akýchkoľvek poplatkov , ktoré boli k tomuto termínu uhradené.
- 12.9. Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, bola spísaná podľa ich skutočnej a slobodnej vôle, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou oprávnení zástupcovia Zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 12.10. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Oprávnené osoby Zákazníka
 - Platný cenník pre poskytovanie služieb
 - Všeobecné obchodné podmienky

V Nitre dňa: 30. augusta 2011

V Bratislave dňa: 25. augusta 2011

Zákazník: 
doc. MUDr. Ján Plutinský, CSc

Špecializovaná nemocnica
sv. Svorada Zobor, n.o.
949 88 Nitra
-1- 2

Poskytovateľ: 
Ing. Dita Sirotová,

Zmluva o poskytovaní servisných
služieb a podpory informačného
systému aplikatívneho programového
vybavenia