

Zmluva o poskytovaní servisných služieb na hardvér

SLA (Service Level Agreement)

uzatvorená v zmysle ustanovení § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

Článok I

Zmluvné strany

Stranami tejto zmluvy sú:

objednávateľ :

názov: **Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky**

sídlo: Slovenská ulica 11 A, 940 34 Nové Zámky

právna forma: príspevková organizácia

v mene ktorého koná: MUDr. Imrich Matuška – riaditeľ

IČO: 17 336 112

DIČ: 2021068324

IČ DPH: SK2021068324

bankové spojenie: štátna pokladnica

IBAN: SK88 8180 0000 0070 0054 0295

zapísaný v registri organizácií vedenom Štatistickým úradom Slovenskej republiky a v živnostenskom registri Okresného úradu Nové Zámky pod č. 404-9729

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

poskytovateľ :

obchodné meno: **BIOMETRIC, spol. s r.o.**

sídlo: Rovnianska 2/1658, 851 02 Bratislava 5

právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

v mene ktorého koná: Ing. Vladimír Galajda – konateľ

IČO : 43874801

DIČ: 2022498731

IČ DPH : SK2022498731

bankové spojenie: Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky

IBAN: SK36 8330 0000 0029 0025 0266

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 49662/B

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ osobitne ďalej aj „zmluvná strana“ a spoločne ďalej len „zmluvné strany“).

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy (ďalej len „Zmluva“) za nasledovných podmienok:

Článok II

PREDMET ZMLUVY

2.1 Predmetom Zmluvy je záväzok:

2.1.1 Poskytovateľa poskytovať služby hardwarovej on-site (na mieste) a vzdialenej podpory na zariadenia Objednávateľa uvedené v Prílohe č.1 Zmluvy.

2.1.2 Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včasné splnenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich mu zo Zmluvy dohodnutú odmenu.

Článok III

TERMÍN A MIESTO PLNENIA

3.1 Poskytovateľ je povinný uskutočňovať plnenie predmetu Zmluvy v termínoch a priestoroch, ktoré sú uvedené v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ Zmluvy. Iné miesto a čas zásahu ako dohodnuté v tejto Prílohe č.1 podlieha predchádzajúcej dohode oboch zmluvných strán.

Článok IV

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

4.1 Cena plnenia predmetu Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v eurách v súlade so zákonom Národnej rady Slovenskej republiky č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č.87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa uvedený zákon vykonáva. Cena plnenia predmetu Zmluvy je uvedená v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ Zmluvy.

4.2 Cena podľa bodu 4.1. tohto článku je stanovená na základe rozsahu a kvality služieb, miest a termínov plnenia definovaných v Prílohe č.1 Zmluvy a zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa vynaložené v súvislosti s plnením záväzkov Poskytovateľa podľa Zmluvy.

4.3 Úhrada ceny podľa bodu 4.1 tohto článku bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.

4.4 Cena podľa bodu 4.1. tohto článku je splatná v lehote 60 dní odo dňa doručenia daňového dokladu - faktúry Poskytovateľa Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný vystaviť daňový doklad - faktúru za každý rok poskytovania podpory podľa Zmluvy do 15. dňa po uplynutí tejto doby. Za deň zaplataenia daňového dokladu - faktúry sa považuje deň, v ktorom je finančná čiastka odpočítaná z účtu Objednávateľa v peňažnom ústave Objednávateľa.

4.5 Daňový doklad – faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v súlade s § 74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov ako:

4.5.1 označenie daňového dokladu –faktúry, poradové číslo a dátum vystavenia,

4.5.2 názov, adresa sídla a identifikačné číslo pre DPH Objednávateľa a Poskytovateľa,

4.5.3. označenie Zmluvy,

4.5.4. dátum uskutočneného fakturovaného plnenia,

4.5.5. deň odoslania a splatnosti faktúry,

4.5.6. označenie banky (pobočky zahraničnej banky) a medzinárodné bankové číslo účtu (IBAN), na ktorý sa má platiť (v súlade so Zmluvou),

4.5.3 predmet plnenia,

4.5.4 cenu jednotlivých položiek bez DPH, sadzbu a čiastku DPH, sumu s DPH,

4.5.5 fakturovanú základnú čiastku bez DPH, sadzbu a čiastku DPH a celkovú fakturovanú sumu.

4.6 Ceny stanovené Zmluvou sú bez dane z pridanej hodnoty. K uvedeným cenám bude pri fakturácii pripočítaná daň z pridanej hodnoty v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov platných a účinných v čase fakturácie.

4.7 V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne alebo neúplné údaje, je Objednávateľ oprávnený faktúru do dátumu jej splatnosti vrátiť Poskytovateľovi. Poskytovateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú. Dňom prevzatia novej, resp. opravenej faktúry Objednávateľom začína plynúť nová lehota splatnosti.

Článok V

PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

5.1 Práva a povinnosti Poskytovateľa:

5.1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu Zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou, technickými znalosťami a potrebnou profesionalitou.

5.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať predmet Zmluvy v dohodnutých termínoch, na dohodnutých miestach a dohodnutým spôsobom ako je to uvedené v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ Zmluvy.

5.1.3 Poskytovateľ sa zaväzuje pri vykonávaní predmetu Zmluvy rešpektovať všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky a vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi bude preukázateľne oboznámený.

5.1.4 Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie uvedenej v Prílohe č.1 Zmluvy a nahlásené Objednávateľom výhradne spôsobom definovaným v Prílohe č.1 Zmluvy.

5.2 Práva a povinnosti Objednávateľa:

5.2.1 Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť nahlasovanie požiadaviek riadne a včas spôsobom uvedeným v Príloheč.1,„Technická špecifikácia služieb“ Zmluvy.

5.2.2 Objednávateľ umožní zamestnancom Poskytovateľa prístup do objektov a priestorov Objednávateľa potrebných pre plnenie predmetu Zmluvy, a to po dohode aj mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna, ak o to Poskytovateľ požiadava a Objednávateľ s touto skutočnosťou súhlasí.

5.2.3 Objednávateľ vytvorí pre zamestnancov Poskytovateľa prevádzkové podmienky zodpovedajúce záväzným predpisom o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci.

5.2.4 Objednávateľ sa zaväzuje, že bude aktualizovať zoznam obsahujúci adresu, telefónne a faxové číslo, e-mail a meno zamestnancov Objednávateľa poverených stykom so zamestnancami Poskytovateľa, ktorý je uvedený v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ Zmluvy.

5.2.5 Objednávateľ bude informovať Poskytovateľa o všetkých skutočnostiach, zmenách, poruchách a iných informáciách, ktoré majú alebo môžu mať v budúcnosti vplyv na plnenie predmetu Zmluvy.

5.2.7 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, prístupy a technickú dokumentáciu k IT prostrediu Objednávateľa a Používateľov potrebnú pre plnenie predmetu Zmluvy.

5.2.8 Objednávateľ sa zaväzuje pripraviť technické podmienky podľa opodstatnených požiadaviek Poskytovateľa.

Článok VI

SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

6.1 Zmluvné strany sú povinné vzájomne si poskytnúť pri plnení Zmluvy súčinnosť.

6.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že pri realizácii Zmluvy bude podľa svojich najlepších možností a schopností spolupracovať s povereným pracovníkom Poskytovateľa.

6.3 O každom servisnom zásahu realizovanom v mieste servisného zásahu dohodnutom s Objednávateľom spisuje zamestnanec Poskytovateľa a zamestnanec Objednávateľa protokol o servisnom zásahu. Protokol o servisnom zásahu musí obsahovať:

- 6.3.1 dátum a čas začiatku riešenia požiadavky
- 6.3.2 popis požiadavky a popis vykonaných prác
- 6.3.3 dátum a čas uzavretia požiadavky
- 6.3.4 meno a podpis servisného technika Poskytovateľa
- 6.3.5 meno, podpis a pečiatku pracovníka Objednávateľa

6.4 O každom servisnom zásahu realizovanom vzdialeným prístupom (remote access), informuje Poskytovateľ Objednávateľa mailom. Uvedený zásah bude uvedený v mesačnom sumárnom prehľade.

6.5 Zmluvné strany sa dohodli, že ak niektorá zmluvná strana bude mať informáciu o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla byť spôsobilá priamo či nepriamo zmariť alebo podstatne sťažiť plnenie predmetu Zmluvy, je táto strana povinná okamžite o tejto skutočnosti alebo okolnosti vyzrozumieť druhú zmluvnú stranu.

Článok VII.

ZÁRUKY

7.1 Záručná doba, uvedená v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“, začína plynúť dňom poskytnutia plnenia zamestnancami Poskytovateľom Objednávateľovi, t. j. dňom podpísania protokolu o servisnom zásahu v zmysle bodu 6.3 článku VI. Zmluvy. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Objednávateľ po skončení opravy bol povinný službu prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Poskytovateľ je povinný vydať Objednávateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

7.2 Nárok na bezplatnú záručnú opravu Objednávateľ stráca, ak bola chyba zariadenia preukázateľne spôsobená Objednávateľom neodbornou manipuláciou alebo zásahom do zariadenia, nedodržaním prevádzkových podmienok stanovených výrobcom zariadenia a pokynov uvedených v návode na obsluhu, zámerne, z neznalosti alebo z nedbalosti. V takom prípade sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť všetky oprávnené náklady spojené so servisným zásahom a odstránením chyby.

Článok VIII.

ZOPDOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

8.1 Poskytovateľ zodpovedá v plnej výške za preukázateľné škody, ktoré by boli Objednávateľovi spôsobené neodborným zásahom zamestnancov Poskytovateľa. Nezodpovedá však za škody

spôsobené v dôsledku chyby zariadení, ktoré neboli spôsobené Poskytovateľom. Všetky dáta sú vlastníctvom Objednávateľa a Poskytovateľ nezodpovedá za ich stratu alebo poškodenie ani za dôsledky spôsobené ich stratou alebo poškodením, ak ich stratu alebo poškodenie preukázateľne nespôsobil Poskytovateľ.

8.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných údajov, za následné škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli v prípade, ak by pokračoval v ďalšom používaní výpočtovej techniky pri jej zrejmych chybách. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré by Objednávateľovi vznikli nesprávnou obsluhou alebo vplyvom technickej chyby spracovaného a udržiavaného zariadenia alebo iným vonkajším vplyvom (napr. oheň, voda, mechanické poškodenie bez zavinenia a pod.).

8.3 V prípade vzniku škody porušením povinností vyplývajúcich zo Zmluvy budú zmluvné strany postupovať v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok IX

Dôverné informácie

9.1 Obe zmluvné strany sa zaväzujú udržiavať v tajnosti všetky verbálne a písomné informácie o druhej zmluvnej strane, prípadne o klientoch druhej zmluvnej strany, o ich spôsobe práce, organizačnej štruktúre, o know-how a podobne, zistené pri plnení predmetu podľa Zmluvy.

9.2 Žiadna zo zmluvných strán nevyužije akékoľvek informácie a skutočnosti v akejkoľvek forme, ktoré zistila, alebo s prihliadnutím na okolnosti mohla zistiť pri plnení Zmluvy v prospech tretích strán, počas trvania zmluvného vzťahu, ani po jeho ukončení, prípadne odstúpení od Zmluvy.

9.3 Za porušenie povinnosti mlčanlivosti sa nepovažuje prípad, ak je zmluvná strana povinná dôvernú informáciu oznámiť alebo zverejniť na základe zákonnom stanovenej povinnosti.

9.4 Ustanovenia tohto článku budú platiť aj po dobe platnosti a účinnosti Zmluvy.

Článok X

UKONČENIE ZMLUVY

10.1 Zmluva môže byť zrušená:

- 10.1.1 písomnou dohodou zmluvných strán,
- 10.1.2 výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán,
- 10.1.3 odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán,
- 10.1.4 uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá.

10.2 Vypovedať Zmluvu môže ktorákoľvek zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu, doručením písomnej výpovede druhej zmluvnej strane . Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

10.3 Odstúpiť od Zmluvy môže ktorákoľvek zo zmluvných strán v prípade podstatného porušenia zmluvných podmienok druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie musí byť uskutočnené písomnou formou a je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Na tento účel sa podstatným porušením zmluvných podmienok rozumie predovšetkým opakované neplnenie si povinností podľa Zmluvy zo strany Objednávateľa aj Poskytovateľa ako i nedodržania Odozvy na požiadavku a Vyriešenia požiadavky Poskytovateľom. V posledne uvedenom prípade má objednávateľ právo na zaplatenie zmluvnej pokuty Poskytovateľom vo výške 50 eur za každý jednotlivý prípad. Poskytovateľ berie na vedomie, že pohľadávka na zaplatenie zmluvnej pokuty je podľa zákona č. 374/2014 Z. z. o pohľadávkach štátu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o pohľadávkach“) pohľadávkou štátu v správe Objednávateľa, a že Objednávateľ je podľa zákona o pohľadávkach povinný uplatniť pohľadávku štátu riadne a včas. Ak sa Poskytovateľ so zaplatením zmluvnej pokuty omešká, vznikne Objednávateľovi ako správcovi pohľadávky štátu povinnosť riadne a včas uplatniť právo na zaplatenie pohľadávky štátu na súde, podať návrh na nútené vymáhanie pohľadávky štátu. V takom prípade je Objednávateľ tiež povinný zverejniť v Centrálnom registri splatných pohľadávok štátu (verejne prístupnej evidencii osôb vedenej MF SR a zverejňovanom MF SR na jeho webovom sídle; www.pohladavkystatu.sk) názov, sídlo alebo miesto podnikania, identifikačné číslo Poskytovateľa, sumu istiny pohľadávky štátu, dátum splatnosti pohľadávky štátu a právny dôvod vzniku pohľadávky štátu.

Článok XI

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej uzatvorenia a účinnosť dňom nasledujúcim po uplynutí záručnej doby na zariadenie Objednávateľa uvedené v Prílohe č.1 Zmluvy po zverejnení Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv, ktorý je informačným systémom verejnej správy vedeným Úradom vlády SR v elektronickej podobe.

11.2 Zmluva je uzatvorená na dobu určitú 2 rokov.

11.3 Písomnosti súvisiace so Zmluvou sa doručujú na adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v článku I Zmluvy. Ak ktorákoľvek zo zmluvných strán písomne oznámi druhej zmluvnej strane novú adresu na doručovanie písomností, druhá zmluvná strana doručuje písomnosti súvisiace s o Zmluvou po doručení takéhoto písomného oznámenia na takto oznámenú novú adresu. V prípade, ak si zmluvná strana, ktorej je akákoľvek písomnosť súvisiaca so Zmluvou adresovaná, túto písomnosť neprevezme ani v dodatočnej lehote určenej doručiteľom alebo túto/ písomnosť odmietne prevziať, považuje sa táto písomnosť za doručenú posledným dňom uplynutiadodatočnej lehoty určenej doručiteľom alebo dňom, keď došlo k odmietnutiu prevzatia tejto písomnosti.

11.4. Obsah Zmluvy je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomne po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán vo forme očíslovaného písomného dodatku k Zmluve , ktorý bude tvoriť neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.

11.5 Zmluvné vzťahy neupravené Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

11.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory vyplývajúce zo Zmluvy, budú riešiť predovšetkým formou dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe Zmluvy sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Prípadné spory, o ktorých sa zmluvné strany nedohodnú, budú postúpené na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému súdu

11.7. Práva a povinnosti zo vzťahov vzniknutých uzatvorením Zmluvy prechádzajú i na právnych nástupcov. Nie je možné ich prevádzať na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.

11.8 V prípade, že niektoré ustanovenia Zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné, nemá to - a ani to nebude mať - za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel Zmluvy musí byť zachovaný.

11.9 Zmluvné strany vyhlasujú, že obsah Zmluvy je prejavom ich slobodnej vôle, Zmluvu neuzatvárajú v tiesni a ani za osobitne nevýhodných podmienok. Súčasne vyhlasujú, že si ju riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu rozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.

11.10 Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých jeden prevezme každá zmluvná strana.

11.11 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je: Príloha č.1, „Technická špecifikácia služieb“.

V Bratislave dňa

V Nových Zámkoch

V mene poskytovateľa:

V mene objednávateľa:

.....
Ing. Vladimír Galajda

konateľ

.....
MUDr. Imrich Matuška

riaditeľ

Príloha č.1 Technická špecifikácia služieb

1. Definovanie pojmov

Servisný zásah

Činnosť servisného technika vedúca k vyriešeniu požiadavky Objednávateľa v rozsahu špecifikácie b uvedenej v Zmluve.

Formy servisného zásahu: telefonická podpora, podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov, vzdialená správa, fyzický výjazd servisného technika (ON-SITE).

a) Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov

Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov zahŕňa počtom neobmedzenú asistenciu pri riešení problémov zariadení a pokrytých servisným programom. Telefonická podpora bude poskytnutá v pracovných dňoch pondelok - piatok od 8,00 do 16,30h(okrem štátom uznaných sviatkov).

b) Vzdialená správa

Prístup do IT systému Objednávateľa formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov (VPN, IPsec, VNC, RD,Teamviewer, ...) na účel kontroly a správy IT prostredia ako aj riešenia požiadaviek Objednávateľa. Objednávateľ zabezpečí technické prostriedky a konfiguráciu svojho IT prostredia v rozsahu potrebnom pre vzdialenú správu.

c) ON-SITE

On-site support označuje servisné práce vykonávané priamo u objednávateľa. Servisný zásah sa vykonáva len v prípade, keď nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom. V ostatných prípadoch sa servisný zásah vykonáva na základe objednávky Objednávateľa a býva spolplatnený podľa aktuálneho cenníka prác alebo podľa platnej a účinnej Zmluvy.

Dostupnosť podpory

Časový rámec, v ktorom je služba dostupná pre Objednávateľa.

Požiadavka

Požiadavka objednávateľa na prevedenie zmeny, či opravy. Požiadavky sa primárne zadávajú do Client Help Desku: www.biometric.sk/hlasenie-poruchy .

Prístup do helpdesku prevezme objednávateľ pri odovzdaní diela na základe Zmluvy o dielo uzavretej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom, ktorým sa vykonáva dielo spočívajúce v zhotovení a namontovaní dochádzkového systému Biometric.

Odozva na požiadavku (RESPONSE)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po reakciu Poskytovateľa, Znamená, že zhotoviteľ registruje žiadosť objednávateľa a začína pracovať na jej riešení. V prípade úrovne ON-SITE je služba poskytovaná v mieste plnenia u Objednávateľa definovanom v Zmluve.

Vyriešenie požiadavky (FIX)

Čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky Objednávateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia.

Spôsoby vyriešenia požiadavky: odstránenie HW chyby formou opravy alebo výmeny časti alebo celého zariadenia, konfigurácia zariadenia, aktualizácia programového kódu, konzultácia alebo zapožičanie náhradného riešenia s cieľom dosiahnutia HW funkčnosti na úrovni pred vznikom chyby a v rozsahu definovanom v Zmluve.

Odstránenie hardwarovej chyby zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného vybavenia, pokiaľ nie je samostatne definované v Zmluve.

Komunikačný protokol (KP)

Je elektronický dokument, ktorým Objednávateľ oznamuje Poskytovateľovi poruchu zariadenia.

Kategorizácia väd

Kritická vada

„**Kritická vada – kategória A**“ softvér nie je prevádzkyschopný a neexistuje náhradne riešenie alebo existuje náhradne riešenie, ktoré nie je akceptovateľné Objednávateľom pre negatívny dopad na činnosť objednávateľa (napríklad nedostupnosť 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Objednávateľa).

Závažná vada

„**Závažná vada – kategória B**“ softvér je prevádzkyschopný, ale jeho funkčnosť je vážne obmedzená. Môže existovať náhradné riešenie, ale jeho použitie je časovo náročné a vážne ovplyvní Objednávateľovu činnosť alebo prevádzku (napríklad nedostupnosť menej ako 100% všetkého hardvéru v rámci priestorov Objednávateľa).

Za odstránenie vady sa považuje aj nájdenie náhradného postupu v rámci Systému.

Bežná vada

„**Bežná vada - kategória C**“ softvér je použiteľný, avšak je to vada komplikujúca prácu užívateľom hardvéru a znemožňujúca plnohodnotné využitie tohto hardvéru. Náhradne riešenie existuje a je akceptované Objednávateľom.

Závažnosť chyby (Prioritu P1-P3) musí jednoznačne určiť zákazník v hlásení chyby poskytovateľovi služby.

Nahlásenie požiadavky

Oznámenie požiadavky Objednávateľa Poskytovateľovi na poskytnutie plnenia. Uplatnenie si úrovne služby definovanej v Zmluve je podmienené nahlásením požiadavky Objednávateľom výhradne formou s spôsobom určeným v Zmluve.

V prípade ak požiadavka čaká na odozvu od objednávateľa (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na prístup do siete objednávateľa alebo na inú súčinnosť objednávateľa), tento čas sa nepočíta do času plnenia.

V prípade ak Objednávateľ požaduje pre vstup do svojich priestorov absolvovanie BOZP školenia alebo obdobné školenie čas vyriešenia požiadavky sa predlžuje o čas strávený týmto školením.

2. Obsah služby

2.1 Obsahom SLA je poskytovanie nasledujúcich služieb:

2.1.1 Poskytovanie služieb hardwarovej on-site a vzdialenej podpory na zariadenia Objednávateľa uvedené v bode 9 tejto Prílohy.

2.2 Cena uvedená v bode 6 tejto prílohy zahŕňa:

2.2.1 Garantovaná doba odozvy na požiadavku (RESPONSE) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.2.2 Garantovaná doba vyriešenia požiadavky (FIX) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.2.3 Diagnostika HW problému vzdialene alebo on-site.

2.2.4 Diely a materiál na opravu počas trvania záruky zariadení Objednávateľa uvedených v bode 9 tejto prílohy.

2.2.5 Dopravné náklady Poskytovateľa (v prípade balíčku GOLD poskytovateľ hradí dopravné náklady v prípade dvoch servisných zásahov ročne, v prípade balíčku SILVER poskytovateľ hradí dopravné náklady v prípade jedného servisného zásahu ročne.)

2.2.6 Náhrada času technika stráveného na ceste.

2.2.7 Vedenie priebežnej evidencie o servisných návštevách a servisných zásahoch so základnými údajmi pre Objednávateľa.

3. Miesto plnenia

3.1 Prevádzka Poskytovateľa:

BIOMETRIC, spol. s r. o., Rovnianska 2, 851 02 Bratislava

3.2 prevádzka Objednávateľa:

Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky, Slovenská ulica 11 A, 940 34 Nové Zámky

4. Modul, doba nahlásenia a spôsob kontaktu

Program	Model	Nahlásenie	Kontakt
GOLD	5 x 8	Po – Pia 08:00 – 16:30	helpdesk+telefon

Reakčné doby podľa kategórie vúd			
Program	Kategória	RESPONSE	FIX
GOLD	A	4 pracovných hodín	2 pracovných dní
	B	1 pracovný deň	3 pracovné dni
	C	2 pracovné dni	5 pracovných dní

5. Nahlasovanie

- telefonicky na čísle +421221025460 –počas prac. dní v čase 8:00 –16:30
- mailom na adrese podpora@biometric.sk
- prostredníctvom HELPDESK formuláru na <http://www.biometric.sk/hlasenie-poruchy>

Požiadavky musia byť hlásené súčasne telefonicky aj prostredníctvom HELPDESK formuláru. V opačnom prípade nie je Poskytovateľ povinný na požiadavku Objednávateľa zareagovať a nie je zodpovedný za prípadnú škodu, ktorá Objednávateľovi v tejto súvislosti vznikla, resp. mohla vzniknúť.

Hlásenie požiadavky zo strany Objednávateľa musí obsahovať:

- dátum a čas hlásenia (automaticky sa prideluje)
- určenie priority požiadavky
- podrobný popis servisnej požiadavky od oprávnenej kontaktnej osoby Objednávateľa
- meno a kontakt na zodpovednú osobu v mieste servisného zásahu v prípade ak nie je možné vykonať servisný zásah ON-SITE
- meno a kontakt nahlasovateľa

6. Cena služby

Cena predmetu Zmluvy sa skladá sa z nasledovných položiek:

6.1 Jednorazová cen:

664,56 eura bez DPH

sadzba DPH 20 % 132,91 eura

797,47 eura s DPH

6.2 Práce poskytnuté nad rámec uvedený v bode 2.2 tejto prílohy budú dodávané na základe objednávky a budú účtované podľa aktuálneho cenníka služieb Poskytovateľa.

7. Záruky

7.1 Záruka na vykonané práce: 90 dní

8. Zoznam zodpovedných osôb

Za objednávateľa:

Meno: RNDr. Mária Moravčíková, PhD.

Telefónne číslo: 0356912272

Mail: maria.moravcikova@nspnz.sk

Za poskytovateľa:

Meno: BIOMETRIC, spol. s r. o. , servisné stredisko

Telefónne číslo: +421221025460

Mail: podpora@biometric.sk

9. Zoznam zariadení Objedávateľa

Popis: Dochádzkový dotykový terminál 7" obrazovkou

Model: SF990

Počet: 7 kusov

V Bratislave dňa

V Nových Zámkoch

.....

poskytovateľ

.....

Objedávateľ