

Zmluva o poskytovaní servisných služieb na softvér

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.

Článok PREDMET ZMLUVY

2.1 Predmetom Zmluvy je záväzok:

2.1.1 Poskytovateľa poskytovať služby softvérovej vzdialenej podpory na programové vybavenie informačného systému AttendanceProW Objednávateľa (ďalej len „programové vybavenie“).

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 tejto 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. Poskytovateľ je povinný vystaviť daňový doklad - faktúru za každý rok poskytovania podpory podľa Zmluvy do 15. dňa po uplynutí tejto doby.. Za deň zaplatenia 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),

4.6 Ceny stanovené touto 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 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 Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“ tejto Zmluvy.

5.2.2 Objednávateľ umožní zamestnancom Poskytovateľa prístup do objektov a priestorov potrebných pre plnenie predmetu Zmluvy, a to po dohode aj mimo pracovnej doby a v dňoch pracovného voľna, ak o to Poskytovateľ požiada 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 jeho 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 Objednávatele

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 vyrozumieť druhú zmluvnú stranu.

Článok VII.

ZÁRUKY

7.1 Záručná doba, uvedená v Prílohe č.1 „Technická špecifikácia služieb“, začína plynúť dňom poskytnutia plnenia zamestnanca Poskytovateľa, t.j. dňom podpísania protokolu o servisnom zásahu v zmysle bodu 6.3 Článku 6 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 programového vybavenia preukázateľne spôsobená Objednávateľom neodbornou manipuláciou alebo zásahom do programového vybavenia, 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.

ZODPOVEDNOSŤ 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 programového vybavenia, ktoré neboli spôsobené Poskytovateľom ako ani za ušlý zisk Objednávateľa. 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 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 zákonom 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 tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa aj Poskytovateľa ako i nedodržania Odozvy na požiadavku a Vyriešenia požiadavky Poskytovateľom. V posledne uvedenom prípade má objednávatel' právo na zaplataenie zmluvnej pokuty Poskytovateľom vo výške 50 eur za každý jednotlivý prípad. Poskytovateľ berie na vedomie, že pohľadávka na zaplataenie 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 oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán 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 doručenie posledným dňom uplynutia dodatočnej 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 zvlášť 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: Prílohač.1, „Technická špecifikácia služieb“.

V Bratislave dňa

V Nových Zámkoch dňa

V mene poskytovateľa:

V mene objednávateľa:

.....
Ing. Vladimír Galajda

konateľ

.....
MUDr. Imrich Matuška

riaditeľ

Príloha č.1 Technická špecifikácia služieb

1. Definovanie pojmov

Aplikačné programové vybavenie informačného systému AttendanceProW (ďalej aj „APV“)

je dielo vytvorené poskytovateľom na základe iného zmluvného vzťahu na to, aby informačný systém poskytoval požadované funkcie.

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 APV a pokrytých servisným programom. Telefonická podpora bude poskytnutá v pracovných dňoch pondelok- piatok od 8,00do 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, ...) za účelom 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-sitesupport označuje servisné práce vykonávané priamo u objednávateľa. Servisný zásah sa vykonáva len v prípade, kedy nie je možné nahlásený prípad technickej podpory vyriešiť iným spôsobom. V ostatných prípadoch sa servisný zásah vykonáva na základe objednávky Objednávateľa a býva spoplatnený 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 závady zariadenia nezahŕňa inštaláciu, konfiguráciu systému alebo aplikačného vybavenia, pokiaľ nie je samostatne definované v Zmluve.

Komunikačný protokol (KP)

Je elektronický dokument, ktorým objednávateľ oznamuje zhotoviteľovi poruchu APV.

Kategorizácia vád

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 Objednávateľom 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 a 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 Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi bude pri prevádzke Informačného systému AttendanceProW - Dochádzkový systém poskytovať tieto služby:

- a) opravy väd aplikačného programového vybavenia IS,
- b) úpravy aplikačného programového vybavenia IS v súvislosti so zmenou legislatívy,
- c) prevádzkovanie help-desku pre IS,
- d) migrácia databázy na iné PC
- e) úpravy aplikačného programového vybavenia IS,
- f) ostatné služby (následné a doplňujúce školenie, inštalácia,...),

Podrobnejšie určenie poskytovaných služieb je uvedené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

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 Garantovanú dobu vyriešenia požiadavky (FIX) podľa špecifikácie v tejto Prílohe.

2.2.3 Poskytovanie služieb z bodov a) až c) článku 2.1

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

2.3 Cena uvedená v bode 6 tejto prílohy nezahŕňa:

2.3.1 Poskytovanie služieb bodov d) až f) článku 2.1

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 väd

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 +02/210 254 60 –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 za reagovať 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 prideľuje)
- 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 z nasledovných položiek:

6.1 Jednorazová cena:

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 podľa prílohy č. 3.

7. Súčinnosť objednávateľa

7.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:

7.1.1 bude robiť zálohy databázy minimálne raz za 5 (päť) pracovných dní a archivovať ich minimálne po dobu 1 (jedného) mesiaca. Ak objednávateľ poruší túto zmluvnú povinnosť, nesie plnú zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú stratou, alebo poškodením údajov spracovávaných APV.

7.1.2 zabezpečí možnosť opätovného poskytnutia poškodených dát.

7.1.3 poskytne súčinnosť potrebnú pre vykonanie odovzdávacích testov úprav APV,

7.1.4 zabezpečí riadnu činnosť projektového manažéra objednávateľa,

7.1.5 zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb.

7.2 Objednávateľ sa zaväzuje, že poskytovateľovi včas poskytne aj súčinnosť určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV, ako aj prílohách k tejto zmluve.

7.3 Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený preto, že objednávateľ mu z akéhokoľvek dôvodu riadne a včas neposkytol povinnú súčinnosť podľa tejto zmluvy, alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie úprav APV. Lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti.

8. Spôsob poskytovania služieb

8.1. Projektovým manažérom objednávateľa bude: **RNDr. Mária Moravčíková, PhD.**

Projektový manažér objednávateľa bude oprávnený na to, aby v mene objednávateľa najmä:

8.1.1 predkladal návrhy na úpravy APV,

8.1.2 vyjednával podmienky realizácie úprav APV,

8.1.3 potvrdzoval výkazy prác,

8.1.4 zabezpečoval poskytovanie súčinnosti objednávateľa,

8.1.5 podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.

8.2. Projektovým manažérom poskytovateľa bude: **Ing. Vladimír Galajda**

Projektový manažér poskytovateľa bude oprávnený na to, aby v mene poskytovateľa najmä:

8.2.1 vypracovával stanoviská k návrhom objednávateľa na úpravy APV,

8.2.2 vyjednával podmienky realizácie úprav APV,

- 8.2.3 podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav APV a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.
- 8.3 Opravy chýb APV budú vykonávané podľa podmienok uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
- 8.4 Úpravy APV budú vykonávané na základe návrhov, ktoré projektový manažér objednávateľa predloží projektovému manažérovi poskytovateľa. Ku každému návrhu na úpravu APV vypracuje projektový manažér poskytovateľa najneskôr do 5 pracovných dní od jeho predloženia stanovisko, v ktorom uvedie:
- 8.4.1 či navrhovanú úpravu APV považuje za realizovateľnú,
- 8.4.2 počet človekodní, ktoré si realizácia navrhovanej úpravy APV vyžaduje, či sa jedná o úpravu APV väčšieho rozsahu (úprava vyžaduje min. 5 človekodní).
- 8.5 Pri úpravách APV, ktoré podľa stanoviska projektového manažéra poskytovateľa budú realizovateľné ako úpravy APV väčšieho rozsahu, projektoví manažéri dohodnú podmienky realizácie navrhovanej úpravy.
- Práce vykonané podľa bodu č.8.4 a 8.5 tejto zmluvy podliehajú spoplatneniu podľa prílohy č. 3 - cenník prác a služieb tejto zmluvy.**
- 8.6 Služby budú poskytované osobne resp. cez vzdialenú podporu.
- 8.7 Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvrátiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc) - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predĺžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 8.8 Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa jej písomného oznámenia.

Za poskytovateľa kontakt pre nahlasovanie porúch:

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

Telefónne číslo: 02/210 254 60

Mail: podpora@biometric.sk

Za objednávateľa kontakt:

Meno: RNDr. Mária Moravčíková, PhD.

Telefónne číslo: 0356912272

Mail: maria.moravcikova@nspnz.sk

9. Záruky

9.1 Záruka na vykonané práce: 90 dní

V Bratislave dňa

V Nových Zámkoch

.....

poskytovateľ

.....

Objednávateľ

Podrobne určenie poskytovaných služieb v rámci paušálu.

1. V servisných poplatkoch za APV má objednávatel' zahrnuté:
 - a) vývoj a dodávku nových verzií APV:
 - z titulu legislatívnych zmien,
 - pri prechode na vyššiu verziu Produktu, pod ktorým je APV vyvinuté (zmeny verzií operačného systému, zmeny verzií databázového systému),
 - b) pohotovosť poskytovateľa k poskytovaniu služieb v rámci prevádzkovania APV,
 - c) vzdialenú podporu pri zabezpečovaní prevádzky APV (telefón, fax, e-mail,),
2. Poskytovateľ sa zaväzuje pravidelne poskytovať upgrade dodaného APV.
3. Úpravy aplikačného programového vybavenia vyplývajúce z najčastejších a opakujúcich sa požiadaviek klientov, ktoré sú integrované v procese vylepšovania programu v podobe doplnení funkcionality prípadne nových rozhraní programu.
4. Pokiaľ poskytovateľ nie je schopný úplne odstrániť chybu ihneď, zabezpečí prevádzku systému, po vzájomnej dohode, náhradným spôsobom, pričom môže dôjsť na dohodnutú dobu ku kvalitatívnym a kvantitatívnym obmedzeniam.
5. Poskytovateľ na mieste zásahu popíše všetky skutočnosti a činnosti súvisiace so zásahom do Protokolu, ktoré podpíšu zástupcovia obidvoch zmluvných strán. Kópiu podpísaného Protokolu zašle poskytovateľ bez odkladu objednávatel'ovi.
6. Objednávatel' zaručuje absenciu zásahov do APV a konfigurácie bez vedomia poskytovateľa okrem oprávnených zásahov.
7. Objednávatel' zabezpečí v rámci bežnej pracovnej doby (v závažných prípadoch i mimo pracovnej doby) prítomnosť svojho projektového manažéra po celý čas servisného zásahu ako aj možnosť prístupu k zariadeniam na dobu nevyhnutnú na odstránenie poruchy. Ak závažnosť poruchy umožňuje jej odstránenie mailovým alebo telefonickým kontaktom, respektíve vzdialenou podporou, bude odstránenie vykonané formou doplnkov ku KP. V opačnom prípade, vycestuje poskytovateľ na miesto poruchy v dohodnutom termíne.

Príloha č. 3

Cenník prác a služieb pre rok 2015 platný od 1. 1. 2016

C- v	Názo	jedn.	€
1.	poradensko - konzultačné služby	15 min.	9,90 €
2.	analytické a projekčné práce	hod.	43 €
3.	riadenie projektu	hod.	79 €
4.	systémové a integračné práce	hod.	52 €
5.	programátorské práce	hod.	66 €
7.	dozor pri spracovaní - autorský dozor	hod.	17,25 €
8.	inštalácia programového vybavenia na server	1 server	105,80 €
9.	migrácia databázy na iné PC	hod.	66 €
10.	inštalácia aplikácie	hod.	21 €
11.	školenie užívateľa	hod.	40 €
13.	nahodenie užívateľskej karty	karta	0,55 €
14.	cestovné autom	km	0,45 €
15.	servisné práce na HW- ident. systémy, profilaktika	hod.	42,5 €
16.	pohotovostné príplatky za rýchly zásah	do 6 hod	100%
		do 12 hod.	50%
		do 24 hod.	0%