

## Zmluva o údržbe a prevádzkovej podpore č. 037/2016NIT

uzatvorená v súlade s ustanoveniami zákona č 513/91 Z.z. vrátane neskorších zmien a dodatkov  
(Obchodného zákonníka) medzi zmluvnými stranami

Názov: **Špecializovaná nemocnica sv. Svorada Zobor, n. o.**  
Sídlo: Kláštorská 134, 949 88 Nitra  
IČO: 37971832  
IČ DPH: SK2021877792  
Štatutárny zástupca: Ing. Erika Chudá, riaditeľka  
Register: Register neziskových organizácií poskytujúcich všeobecne prospešné služby vedený Okresným úradom Nitra  
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a. s.,  
č. ú.: 05075239246/0900  
IBAN: SK59 0900 0000 0050 7523 9246  
SWIFT: GIBASKBX

### ďalej len Objednávateľ

a

Názov: **CompuGroup Medical Slovensko s.r.o.**  
Sídlo: Galvaniho 7/D, 821 04 Bratislava  
IČO: 35774738  
IČ DPH: SK2020232775  
Štatutárny zástupca: Bc. Vladimír Prikryl, konateľ  
Jan Hlaváček, konateľ  
Obchodný register: Registrácia firmy pri Okresnom súde Bratislava I., vložka číslo: 19825/B  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.,  
č. ú.: 2624820233/1100  
IBAN: SK42 1100 0000 0026 2482 0233  
SWIFT: TATRSKBX

### ďalej len Poskytovateľ

## 1. PREAMBULA

- 1.1. Zmluva o údržbe a prevádzkovej podpore (ďalej len Zmluva) špecifikuje rozsah, podmienky a pravidlá, za ktorých Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi služby spojené s užívaním programového vybavenia (ďalej len Služby) u Objednávateľa. Služby a činnosti, ktoré nie sú v zmluve zahrnuté v paušálnom poplatku, budú poskytnuté po dohode na základe objednávky, a to v súlade s cenníkom služieb Poskytovateľa, ktorý tvorí prílohu tejto zmluvy.
- 1.2. Podmienkami uzatvorenia Zmluvy sú:
  - a) existencia platnej licenčnej dohody Objednávateľa s Poskytovateľom pre príslušné programové vybavenie, či už vo forme samostatnej licenčnej zmluvy, alebo licenčného dojednania v príslušnej Zmluve o dielo, alebo inej forme realizačnej zmluvy,
  - b) existencia technického vybavenia, na ktorom je inštalované a využívané predmetné programové vybavenie a zabezpečenie podmienok pre riadnu údržbu aplikačného programového vybavenia zo strany Poskytovateľa,
  - c) poskytnutie technických prostriedkov a oprávnenia pre zabezpečený vzdialený prístup pracovníkov Poskytovateľa k serverom s programovým vybavením, v rozsahu potrebnom pre vzdialenú údržbu podľa podmienok Poskytovateľa (viď samostatná príloha k zmluve - Vzdialený prístup).

## 2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi služby údržby, prevádzkovej podpory a rozvoja (ďalej len Služby) aplikačného programového vybavenia (APV, alebo Systém) u Objednávateľa a tým vytvoriť podmienky jeho riadneho využívania. Rozsah Služieb je špecifikovaný v kapitole 3. Prehľad APV, ktorého údržba, prevádzková podpora a rozvoj tvorí predmet tejto zmluvy, je uvedený v Prílohe č.1 - Špecifikácia programového vybavenia.
- 2.2. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas prevziať a uhradiť predmetné plnenia podľa tejto zmluvy v súlade s platobnými podmienkami, špecifikovanými touto zmluvou.

## 3. ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

- 3.1. Poskytovateľ bude v rámci paušálneho poplatku (viď čl. 4.1 Zmluvy) poskytovať nasledujúce služby rozvoja APV (Maintenance):
  - a) odstraňovanie chýb
  - b) realizácia úprav v súlade s legislatívnymi úpravami – viď čl. 3.13 Zmluvy
  - c) všeobecný produktový rozvoj s cieľom zabezpečenia dlhodobej prevádzkovateľnosti a funkčnej stability, technologickej úrovne s ohľadom na odborné trendy v oblasti použitia APV
  - d) optimalizácia pre zlepšenie výkonu a prevádzkyschopnosti APV.
- 3.2. Poskytovateľ bude poskytovať Objednávateľovi nasledujúce servisné služby (Support):
  - a) *hot-line* - telefonická služba vyhradená k prvotnému hláseniu závad kategórie A

- b) *help-desk* – systém pre elektronický príjem a správu požiadaviek na poskytovanie Služieb a príjem hlásení a následnú dokumentáciu riešenia závad
- c) *konzultácie* - poskytovanie dodatočných informácií oprávneným používateľom programového vybavenia príslušnými kompetentnými pracovníkmi Poskytovateľa za účelom riešenia neštandardných situácií, prípadne riešenie problémov vzniknutých pri využívaní funkcií systému zo strany užívateľov
- d) *riešenie incidentov(závad)* s cieľom dosiahnuť ich odstránenie v lehotách dohodnutých touto Zmluvou
- e) riešenie Nových požiadaviek
- f) *aktualizácia programového vybavenia* - modifikácie programového vybavenia formou čiastočných opráv (patchov, hot-fixov) alebo nových verzií obsahujúce plánované inovácie funkčnosti, úpravy v súlade s legislatívnymi zmenami a prípadné úpravy požadované Objednávateľom
- g) školenie
- h) pravidelné profylaktické činnosti špecifikované v Prílohe č. 5 Zmluvy.

Servisné služby Poskytovateľa špecifikované v čl. 3.2. a), b), d), f) a h) budú realizované v rámci paušálneho poplatku (viď čl. 4.1 Zmluvy). Servisné služby Poskytovateľa špecifikované v čl. 3.2. c), e) a g) budú poskytnuté po dohode na základe objednávky, a to v súlade s cenníkom služieb Poskytovateľa, ktorý tvorí Prílohu č.3 Zmluvy. Objednávku je možné uskutočniť aj elektronicky prostredníctvom help-desk aplikácie JIRA (viď čl. 5.7. b) Zmluvy).

Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi bezplatne mesačný kredit ~~5-8~~ 7 predplatených hodín servisných služieb, ktoré môžu byť vyčerpané v súvislosti s realizáciou služieb podľa čl. 3.2 c), e) a g). V prípade poskytnutia služieb priamo v mieste inštalácie (teda nie iba cez vzdialený prístup), nezaniká pri čerpaní z kreditných hodín právo Poskytovateľa účtovať Objednávateľovi cestovné náklady podľa platného cenníku, ktorý tvorí Prílohu č. 3 Zmluvy. Nevyčerpané hodiny z kreditu daného mesiaca nie je možné previesť do nasledujúcich období. ~~Prenesené hodiny je potrebné vyčerpať do konca kalendárneho roka.~~

**Komentár [MP1]:** Vzhľadom k celkovému objemu kontraktu a k tomu, že jsou kreditní hodiny poskytovány bezplatně, navíc, můžeme přistoupit maximálně na 7 kreditních hodin měsíčně za předpokladu, že hodiny nebude možné převádět z měsíce na měsíc – viz komentář MP2

3.3. Incidenty (chyby) podľa článku 3.2 d) sa pre účely ich klasifikácie delia takto:

- a) Závada kategórie A - kritická chyba (havária) - systém ako celok alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné. Je významne narušená integrita dát; neexistuje náhradné riešenie na úrovni systému, je nutné konať podľa havarijného plánu. Príklad: havária databázového servera alebo iného kľúčového komponentu systému, ktorá znemožňuje funkciu systému ako celku; výpadok kritickej časti aplikácie; stav kedy používaním systému dochádza k poškodeniu dát alebo je významne narušovaná ich integrita.
- b) Závada kategórie B - významná porucha - významné obmedzenie prevádzky; systém ako celok je v prevádzke; kritické funkcie systému sú pre užívateľov významne obmedzené, ale sú dostupné a použiteľné; závada blokujúca kritické funkcie, existuje však náhradné riešenie pre obmedzenie týchto závad, pričom miera obmedzenia nenúti užívateľa konať podľa havarijného plánu. Príklad: Významne zhoršené odozvy systému; nefunkčné zálohovanie.
- c) Závada kategórie C - ostatné závady - obmedzenie prevádzky; zlá funkčnosť alebo dočasné znepriístupnenie niektorých jednotlivých funkcií systému, pričom ostatné funkcie systému sú zachované a môžu byť používané; k požadovanému cieľu je možné dôjsť použitím inej funkcie, dáta poskytované týmto náhradným spôsobom sú validné.

Klasifikáciu závady navrhuje Objednávateľ, a to pri hlásení závady na help-desk Poskytovateľa – viď článok 5.8 Zmluvy. Ak nie je klasifikácia závady v súlade s vyššie

**Komentár [MP2]:** Kreditní hodiny jsou určeny ke zjednodušení administrativy spojené s bezplatnou realizací drobných rozvojových požadavků (forma bonusu) na přání zákazníka. Kapacity potřebné pro realizaci musí CGM v rámci projektu každý měsíc předem plánovat a vyčlenit. Převod nevyčerpaných hodin do dalších období znemožňuje řádné plánování kapacit. Navíc případný závazek vyčerpat objem kreditních hodin nutně do konce roku jde proti zájmu obou stran vypořádat se ke konci roku s pravidelnými ročními legislativními změnami. Vzhledem k výše uvedenému si dovoluujeme trvat na původním znění článku, tedy bez možnosti převodu nevyčerpaných kreditních hodin. Děkuji za pochopení.

Formátované: Písmo: (predvolené) Calibri, 8 b, Nekontrolovať pravopis a gramatiku

uvedenou špecifikáciou závad, je Poskytovateľ oprávnený po predchádzajúcom prerokovaní s Objednávateľom chybu preklasifikovať.

- 3.4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby podľa článku 3.2 c) a d) Zmluvy v závislosti na typu systému a charaktere incidentu / požiadavky podľa článku 3.3 zmluvy v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky:

Kategória incidentu / servisnej požiadavky	Servisná garancia služby	
	Dostupnosť služby	Vyriešenie incidentu / požiadavky
Závada kategórie A	24 hodín denne, 7 dní v týždni	Do 12 hodín od nahlásenia vyriešenie alebo po dohode zmluvných strán zníženie závažnosti závady na kategóriu B alebo C
Závada kategórie B	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Do 48 hodín od nahlásenia vyriešenie alebo po dohode zmluvných strán zníženie závažnosti závady na kategóriu C
Závada kategórie C	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Do 20 pracovných dní od nahlásenia, alebo v termíne podľa dohody v závislosti od charakteru závady
Nová požiadavka	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Vyjadrenie do 15 pracovných dní od nahlásenia; vyriešenie v termíne podľa dohody a v závislosti od charakteru požiadavky
Konzultácia	8 – 16 h, v pracovných dňoch	Vyjadrenie do 15 pracovných dní od nahlásenia; vyriešenie v termíne podľa dohody a v závislosti od charakteru konzultácie

Garantované doby vyriešenia incidentu / požiadavky pre kritické systémy podľa tabuľky v čl. 3.4. platí v prípade, že to technická povaha incidentu / požiadavky umožňuje - odstraňovanie závady kategórie A prebieha kontinuálne, bez ohľadu na pracovný čas Poskytovateľa a Objednávateľa, lehota na odstránenie závad kategórie B sa prerušuje v dňoch pracovného voľna. Chyby typu C sú riešené len počas pracovného času. Za pracovný čas sa považuje obdobie pondelok až piatok, v čase od 08:00 hod do 16:00 hod, s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky.

Ak po vzájomnej dohode budú poskytnuté služby mimo pracovného času, cena za hodinu poskytovania služby sa zvyšuje v súlade s cenníkom služieb Poskytovateľa, ktorý tvorí Prílohu č.3 Zmluvy, o 50%.

- 3.5. V prípade, že poskytnutie servisných prác podľa predchádzajúceho odseku bude znemožnené nefunkčnosťou prvku / prvkov technickej infraštruktúry alebo systémového softvéru, na ktoré sa nevzťahujú služby podľa tejto zmluvy, lehoty na riešenie požiadaviek sa predlžujú o čas potrebný pre sprevádzkovanie týchto komponentov a obnovu Systému zo záloh (podmienkou je, že zálohované údaje budú bezchybné).
- 3.6. Úpravy APV - budú vykonávané na základe servisnej požiadavky kategórie Nová požiadavka zadanej Objednávateľom do systému Help-Desk a obojstranne odsúhlaseného v rámci služby Help-Desk. Poskytovateľ má právo požiadať o upresnenie Novej požiadavky a Objednávateľ je povinný špecifikáciu doplniť. Ku každej Novej požiadavke Poskytovateľ v termíne podľa článku 3.4 poskytne stanovisko, ktoré zapíše do systému Help-Desk a v ktorom uvedie:

- a) či požadovanú úpravu / zmenu APV považuje za realizovateľnú
  - b) rámcový popis navrhovaného riešenia
  - c) odhad nákladov na riešenie
  - d) prípadné predpokladané dopady na procesnú aj technickú oblasť u Objednávateľa
  - e) prípadné predpokladané dopady na SW a systémy tretích strán, s ktorými APV komunikuje a potrebné úpravy na strane príslušných systémov
  - f) navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia
  - g) prípadné varianty úpravy / zmeny APV, ak aj variantné riešenie existuje a je relevantné
  - h) požadovanú súčinnosť Objednávateľa
  - i) termín dodania/realizácie úpravy/zmeny APV, dostupnosť vo verzii distribúcie produktu
  - j) potrebné rozšírenie SW licencií a HW.
- 3.7. Pri spracovaní variantov úpravy Systému Poskytovateľ preferuje také riešenie, pri ktorom sú eliminované modifikácie štandardného riešenia a minimalizované užívateľské rozšírenie. Na vypracovanie stanoviska Poskytovateľa Objednávateľ poskytne súčinnosť nevyhnutnú na jeho vypracovanie.
- 3.8. Úpravy Systému budú vykonávať až následne na základe odsúhlasenia a schválenia špecifikácie Novej požiadavky Objednávateľom.
- 3.9. Dohodnutá špecifikácia Novej požiadavky bude pre obidve strany konečná a záväzná.
- 3.10. Rozšírenie APV z pohľadu licenčného SW ako aj potrebného HW zabezpečenie bude riešené formou objednávky, ktorá bude fakturovaná po ich dodávke na základe preberacieho protokolu. Rozšírenie APV z pohľadu platby v rámci pravidelného ročného poplatku, resp. mesačného poplatku za servis bude premietnuté formou dodatku tejto zmluvy.
- 3.11. Odovzdanie úprav APV Objednávateľovi
- a) Úpravy APV realizované Poskytovateľom budú odovzdané písomnou akceptáciou ich výsledkov oprávnenými osobami za Objednávateľa a Poskytovateľa na základe odovzdania náležitostí uvedených v požiadavke na zmenu. Je možná aj akceptácie v systéme Help-Desk.
  - b) Akceptačné testy sa budú vykonávať podľa špecifikácie schválené oprávnenými osobami oboch zmluvných strán. Ak sa pri akceptačnom teste vyskytnú závady, ktoré budú znemožňovať užívanie úpravy APV alebo jeho časti, alebo budú obmedzovať jeho používanie, po odstránení týchto závad sa vykoná opakovaný akceptačný test.
- Pokiaľ sa pri akceptačnej skúške vyskytnú závady kategórie C, nie sú také chyby považované za chyby brániace akceptácii úpravy APV. Oprávnené osoby podpíšu zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu, ako aj protokol o prevzatí úpravy / zmeny APV do prevádzky a prípadne dojednajú primeranú lehotu na odstránenie závad.
- 3.12. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ušlý zisk alebo akékoľvek iné ujmy, ktoré Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných vstupných dát, ako aj za následné škody, ktoré vzniknú spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli v prípade, že pokračoval v ďalšom používaní diela pri jeho zjavných nedostatkoch, o ktorých dopredu vedel alebo na ne bol písomne upozornený Poskytovateľom.
- 3.13. Realizácia úprav v súlade s legislatívnymi úpravami (zákony a vyhlášky)
- a) Poskytovateľ je zodpovedný vykonať nevyhnutné programové úpravy existujúcich modulov APV dodaných Objednávateľovi bez potreby zadávania servisnej požiadavky

Objednávateľa tak, aby APV spĺňalo požiadavky dané platnými slovenskými zákonmi a legislatívnymi úpravami.

- b) Za legislatívnu úpravu je považovaná úprava, ktorú je potrebné realizovať, aby dodané APV spĺňalo požiadavky na funkcionality APV a evidencie a poskytovania údajov v súlade s platnými zákonmi a príslušnými vykonávacími predpismi k týmto zákonom alebo v súlade s platnými vyhláškami zdravotných poisťovní- (t.j. zákony, odborné usmernenia MZ SR a , metodické pokyny UDZS), -DRG, požiadavky NCZI, výstupy zo zmlúv s poisťovňami)
- c) Súčasťou zabezpečenia legislatívnej podpory sú aj nevyhnutné konfiguračné a implementačné práce, ktoré Objednávateľ nemôže vykonávať vlastnými silami.
- d) Ostatné práce spojené s implementáciou upraveného APV, ktoré svojou funkčnosťou spĺňa požiadavky platnej legislatívy (napríklad inštalácia patchov, konzultácie a školenia poskytnuté k funkčnosti úpravy), sú platené služby v zmysle cenníka Poskytovateľa platného v čase poskytovaných služieb, ak sa nedohodnú zmluvné strany v konkrétnom prípade inak.

**Komentár [MP3]:** Za legislatívu je možné považovať zákony a metodické pokyny alebo odborná usmernenia k nim. Požadavky NCZI nelze obecně považovat za legislativu. Běžná praxe je taková, že pokud NCZI požaduje nějaký nový typ hlášení, na základě požadavku zákazníku jej vytvoříme a cena za úpravu je potom rozpočítána mezi zákazníky, kteří mají o úpravu zájem. Pokud bychom měli předem paušálně garantovat (bez znalosti skutečného objemu prací...), že provedeme jakékoliv úpravy v NIS tak, abychom dokázali vždy uspokojit požadavky a doporučení NCZI, museli bychom zásadně navýšit cenu za podporu. Pokud jde o DRG, v případě, že byste měli zakoupený modul DRG, mohli bychom začlenit podporu modulu DRG a úpravy související se změnami metodiky do předmětu servisní smlouvy. Momentálně však podpora modulu DRG není předmětem servisní smlouvy, neboť modul nemáte zakoupený. Statistické výstupy pro pojišťovny nejsou plošně legislativními požadavky. Každý konkrétní požadavek jsme však samozřejmě schopni realizovat. Pokud by byl takový výstup považován za povinný ze zákona, pak by byl realizován jako legislativní, pokud ne, byl by realizován v režimu nového požadavku zákazníka.

#### 4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Cena za zmluvný rozsah služieb podľa tejto zmluvy činí 2.238,46 € bez DPH mesačne.
- 4.2. Poskytovateľ vystaví za každý mesiac účinnosti tejto zmluvy faktúru (daňový doklad) na zmluvnú sumu mesačného poplatku podľa čl. 4.1. Zmluvy. K tejto sume bude vždy pripočítaná DPH podľa platných predpisov. Lehota splatnosti daňového dokladu (faktúry) je 30 dní od dátumu jej vystavenia Poskytovateľom.
- 4.3. Mimo zmluvnú čiastku má Poskytovateľ právo fakturovať služby nad rámec zmluvy, ktoré boli Objednávateľom odsúhlasené a Poskytovateľom realizované, a to v cenách podľa Prílohy č.3 Zmluvy - Cenník služieb, ak nebolo dohodnuté inak. Najmenšia časová jednotka pre fakturáciu Servisnej práce je každá začatá hodina. V prípade, že je poskytovanie Servisnej práce rozdelené do dvoch alebo viac mesiacov, je Poskytovateľ oprávnený po predchádzajúcej dohode zmluvných strán fakturovať Objednávateľovi aj časť Servisnej práce poskytnutej v danom mesiaci. Lehota splatnosti daňového dokladu (faktúry) za služby poskytnuté nad rámec zmluvy je 30 dní od dátumu jej vystavenia Poskytovateľom.
- 4.4. Podkladom pre fakturáciu služieb poskytnutých nad rámec zmluvy zo strany Poskytovateľa budú Objednávateľom odsúhlasené jednotlivé odovzdávacie protokoly, alebo v prípade sumárnej fakturácie zoznam prác realizovaných v konkrétnom mesiaci. Takýto zoznam je Poskytovateľ povinný zaslať Objednávateľovi na schválenie e-mailom, a to do 2. pracovného dňa mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, za ktorý je vykonávaná fakturácia. Objednávateľ má 3 pracovné dni na prípadné námietky uvedeného zoznamu prác. Za odovzdávací protokol, oprávňujúci k fakturácii (alebo čerpanie voľných hodín z mesačného kreditu) za služby poskytnuté nad rámec plnenia Zmluvy, sa rovnako považuje zápis z help-desk systému Poskytovateľa, z ktorého vyplýva, že poskytnuté služby boli v rámci príslušnej požiadavky, zo strany Objednávateľa, riadne akceptované. V takom prípade bude faktúra obsahovať evidenčné číslo akceptovanej požiadavky.
- 4.5. Ak v lehote stanovenej v článku 4.4. pre prípadné námietky zoznamu prác Objednávateľ nereaguje, bude na povinnosť odsúhlasenia telefonicky upozornený Poskytovateľom. Ak aj napriek upozorneniu do 5. pracovného dňa mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, za ktorý je vykonávaná fakturácia neodsúhlasí zoznam, alebo nevnesie pripomienky, považujú zmluvné strany zoznam prác za schválený a Objednávateľovi bude vystavená faktúra.

Formátované: Písmo: (predvolené) Calibri, 8 b, Nekontrolovať pravopis a gramatiku

- 4.6. Faktúry vystavené Poskytovateľom musia obsahovať všetky zákonné náležitosti. Lehota na zaplatenie neplynie v prípade, že faktúra neobsahuje všetky zákonné náležitosti a Objednávateľ takúto faktúru vráti do 5 pracovných dní Poskytovateľovi.
- 4.7. Platobná povinnosť Objednávateľa sa považuje za splnenú v deň, keď 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 Objednávateľom.
- 4.8. V prípade prerušenia alebo definitívneho zastavenia prác pri realizácii požiadavky z dôvodu na strane Objednávateľa, zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi už vykonané práce vo výške všetkých preukázateľných nákladov spojených s plnením predmetnej Servisnej požiadavky.
- 4.9. Poskytovateľ je oprávnený každoročne s účinnosťou od 1. januára upraviť zmluvnú cenu služieb podľa tejto zmluvy o skutočnú mieru inflácie oficiálne vyhlásenú SŠÚ za uplynulé ročné obdobie. Zmeny cien za maintenance programového vybavenia nakupovaného Poskytovateľom od subdodávateľov podliehajú schváleniu oboch zmluvných strán a musia byť predmetom dodatku k tejto zmluve.

## 5. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA A POSKYTOVATEĽA

- 5.1. Zmluvné strany sú si vedomé významu a dôležitosti bezporuchového nepretržitého chodu a funkčnosti Systému. Z tohto dôvodu obidve zmluvné strany sa zaväzujú vytvárať optimálne podmienky pre činnosť odborných pracovníkov zabezpečujúcich plnenie tejto zmluvy.
- 5.2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť trvalý prístup pracovníkov Poskytovateľa k serverom a LAN prostredníctvom vzdialeného pripojenia pre realizáciu monitorovania Systému a odstraňovanie závad.
- 5.3. Objednávateľ zabezpečí prístup pracovníkov Poskytovateľa do všetkých priestorov, v ktorých je prevádzkovaný Systém, v pracovnom čase od 8:00 do 17:00 hod v pracovných dňoch a zabezpečí trvalú prítomnosť a súčinnosť najmenej jedného odborného pracovníka Objednávateľa a ďalej v prípade potreby zabezpečí nevyhnutné ochranné pomôcky, ak to vyžaduje režim pracoviska, na ktorom sa práce vykonávajú.
- 5.4. V prípade riešenia závady Systému zabezpečí Objednávateľ a Poskytovateľ prítomnosť pracovníkov aj mimo pracovného času a to po vzájomnej dohode.
- 5.5. Všetky zmeny konfigurácie Systému zo strany Objednávateľa budú vykonávané výhradne so súhlasom Poskytovateľa a budú riadne zdokumentované. Príslušná dokumentácia musí byť na vyžiadanie dostupná pracovníkom Poskytovateľa. Za riadne zdokumentovanie je považované i zdokumentovanie prostredníctvom systému help-desk – vid' čl. 5.9. Akákoľvek zmena konfigurácie Systému alebo modifikácie programového kódu, ktorý je súčasťou Systému, zo strany Objednávateľa alebo tretej strany bez súhlasu Poskytovateľa je považovaná za hrubé porušenie zmluvy Objednávateľom.
- 5.6. V prípade, že lokalizáciu poruchy a jej odstraňovanie bude vykonávať pracovník subdodávateľa Poskytovateľa, zabezpečí Poskytovateľ trvalú prítomnosť pracovníka Poskytovateľa. Poskytovateľ preberá všetku zodpovednosť za prípadné škody, riziká alebo problémy súvisiace s poskytovanou Službou vykonávanú pracovníkmi subdodávateľov.
- 5.7. Poskytovateľ vyhradzuje pre spojenie s Centrom podpory nasledujúce komunikačné prostriedky:
  - a) hot-line:



- i) +420 731 534 323 pre hlásenie porúch kategórie A (havárií) v pracovnú i mimo pracovnú dobu
  - b) help-desk:
    - ii) <https://support.cgm.cz> pre hlásenie všetkých ostatných požiadaviek
- 5.8. Všetky požiadavky na činnosti špecifikované v tejto zmluve musia byť písomne oznámené a registrované na help-desku Poskytovateľa. Úplný popis požiadavky na činnosť musí obsahovať:
- a) dátum a identifikáciu Objednávateľa,
  - b) meno osoby vznášajúcej požiadavku,
  - c) špecifikáciu požiadavky,
  - d) návrh kategorizácie požiadavky, ak ide o závalu (závada kategórie A alebo B alebo C),
  - e) v prípade závady kategórie A alebo B opis postupu a okolností, za ktorých k udalosti došlo a ktoré Objednávateľ mohol zistiť a rozsah prác, ktorých sa závada týka.
- 5.9. Všetky požiadavky zmluvných strán a všetky činnosti vykonávané Poskytovateľom musia byť písomne zdokumentované. Za riadne písomné zdokumentovanie sú považované zápisy v help-desk informačnom systéme Poskytovateľa, obojstranne podpísané odovzdávacie protokoly a obojstranne odsúhlasené zápisy z rokovaní medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

## 6. GARANCIA A SERVISNÉ PODMIENKY

- 6.1. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a v súlade s užívateľskými návodmi využívať Systém a svojím aktívnym prístupom minimalizovať riziká škôd a porúch funkčnosti Systému.
- 6.2. Poskytovateľ nezodpovedá za závady spôsobené poruchou HW v správe Objednávateľa, alebo v správe tretej strany, odcudzením HW, zásahom tretej strany, neodborným zásahom pracovníkov Objednávateľa, apod. Následné odstránenie škôd a obnovenie funkcie v týchto prípadoch vždy spadá do činností nezahrnutých do paušálnych platieb.
- 6.3. Poskytovateľ nie je v omeškaní v plnení predmetu zmluvy v prípade, že informácie o závade kategórie A alebo B nebola riadne odovzdaná pracovníkom Poskytovateľa na Hot-line alebo help-desk, podané informácie o stave systému boli skreslené alebo neboli úplné v zmysle odst. 5.8 tejto zmluvy, prípadne nebolo pracovníkom Poskytovateľa umožnené včasné začatie činnosti obmedzením, či už obmedzením prístupu k Systému, alebo nepripravenosťou technických prostriedkov, ktoré sú v správe Objednávateľa, alebo tretej strany.
- 6.4. V prípade, že Poskytovateľ pred začatím poskytovanej Služby upozorní Objednávateľa na zvýšené riziko straty dát v dôsledku plánovanej činnosti, je Objednávateľ povinný pred vlastným zásahom vykonať úplnú archiváciu databázy a archívnu kópiu riadne uložiť.
- 6.5. Poskytovateľ za žiadnych okolností nezodpovedá za priame, nepriame ani následné škody súvisiace so stratou dát v prípade, že k strate došlo nesprávnou manipuláciou so Systémom pracovníkmi Objednávateľa alebo pracovníkmi tretej strany (s výnimkou subdodávateľov Poskytovateľa), prípadne nepredvídateľnú poruchou HW.



## 7. SANKCIE

- 7.1. V prípade oneskorenia platby zo strany Objednávateľa má Poskytovateľ právo účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 7.2. V prípade, že Poskytovateľ nedodrží niektorú z lehôt na odstránenie závady uvedených v článku 3.4., má Objednávateľ právo účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu takto:
  - a) závada kategórie A – 50,00 EUR za každú hodinu oneskorenia
  - b) závada kategórie B – 12,50 EUR za každú hodinu oneskorenia
  - c) závada kategórie C – 10,00 EUR za každý pracovný deň oneskorenia
- 7.3. V prípade, že Objednávateľ má voči Poskytovateľovi záväzky po splatnosti s dobou dlhšou ako 45 dní, Poskytovateľ si vyhradzuje právo pozastaviť poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy. Neposkytnutie služby Poskytovateľom sa v tomto prípade nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany Poskytovateľa.

## 8. OPRÁVNENÉ OSOBY

- 8.1. Osoby oprávnené konať a podpisovať za Objednávateľa:
  - a) vo všetkých veciach: Ing. Erika Chudá, riaditeľka
  - b) v projektových: MUDr. Daniel Magula, CSc., Mgr. Stanislava Paulovičová, PhD., Imrich Balogh
  - c) obchodných: Ing. Tibor Lovecký
  - d) technických veciach: Imrich Balogh, Mgr. Stanislava Paulovičová, PhD.
- 8.2. Osoby oprávnené konať a podpisovať za Poskytovateľa:
  - a) vo všetkých veciach: Bc. Vladimír Prikryl a Jan Hlaváček, konatelia
  - b) vo finančných veciach: Bc. Vladimír Prikryl a Jan Hlaváček, konatelia
  - c) v obchodných a technických veciach: Dan Navrátil, MSc., MBA
  - d) vo veci vedenia projektu: RNDr. Monika Grendelová, vedúca projektu
- 8.3. Využívať komunikačné prostriedky podľa čl. 5.7 tejto zmluvy v rámci poskytovania Služieb podľa tejto zmluvy majú pracovníci Objednávateľa uvedení v prílohe č. 4 - Oprávnení pracovníci Objednávateľa.

## 9. PLATNOSŤ ZMLUVY A ODSŤUPENIE OD ZMLUVY

- 9.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- 9.2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú od nadobudnutia jej účinnosti s výpovednou lehotou 3 mesiace pre obe zmluvné strany. Výpoveď zmluvy je možné urobiť len písomnou formou.
- 9.3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že zo strany Objednávateľa došlo cez písomné upozornenie k opakovanému omeškaniu s úhradou paušálnej alebo aj mimoriadne platby o viac ako 3 mesiace.

- 9.4. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy v prípade, že cez písomné upozornenie a následnú 3 mesačnú nápravnú lehotu nie sú záväzky Poskytovateľa vyplývajúce z tejto zmluvy plnené.

## 10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Všetky inovácie a úpravy Systému vykonané pre Objednávateľa Poskytovateľom (vrátane subdodávateľov) v rámci Služieb podľa tejto zmluvy nemeni existujúce autorské práva k Systému vrátane práva šírenia týchto modifikovaných programov.
- 10.2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas plnenia zmluvy a nasledujúcich desať rokov budú držať v prísnej tajnosti informácie o skutočnostiach, ku ktorým budú mať prístup pri plnení tejto zmluvy, neodovzdajú tieto informácie tretej strane a zabezpečí všetkými dostupnými prostriedkami ochranu pred ich únikom či odcudzením. Za porušenie tejto povinnosti sa stanovuje zmluvná pokuta 10.000 EUR bez DPH uplatňovaná voči zmluvnej strane, ktorá porušila túto povinnosť. Povinnosťou mlčanlivosti podľa tejto Zmluvy nie je dotknutá povinnosť Objednávateľa zverejňovať informácie v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 10.3. Obe strany súhlasia a sú uzrozmene s tým, že ak bude ktorákoľvek časť, termín alebo dojednanie tejto zmluvy súdom uznané nelegálne alebo v rozpore s akýmkoľvek zákonom, nebude platnosť zvyšných častí alebo dojednania ovplyvnená a práva a povinnosti strán budú posudzované a presadzované tak, akoby zmluva čiastkovú neplatnú časť, termín alebo dojednania neobsahovala.
- 10.4. Prípadné zmeny tejto zmluvy môžu byť vykonané iba formou písomného číslovaného dodatku k tejto zmluve a nadobúdajú platnosť podpisom štatutárnych zástupcov oboch zmluvných strán.
- 10.5. Všetky nezhody, vyplývajúce z tejto zmluvy alebo vzniknuté v súvislosti s ňou, budú zmluvné strany riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou. Ak k dohode nedôjde, predložia zmluvné strany tieto nezhody na výlučné a konečné rozhodnutie príslušnému súdu, podľa sídla Poskytovateľa.
- 10.6. Táto zmluva je vyhotovená v 2 výtlačkoch z toho 1 pre poskytovateľa a 1 pre objednávateľa.
- 10.7. Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č.546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.
- 10.8. Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria tieto prílohy:
- a) Príloha č. 1 - Špecifikácia programového vybavenia
  - b) Príloha č. 2 - Vzdialený prístup
  - c) Príloha č. 3 - Cenník služieb
  - d) Príloha č. 4 - Oprávnení pracovníci Objednávateľa
  - e) Príloha č. 5 – Zoznam pravidelných profylaktických činností
- 10.9. Obe zmluvné strany vyhlasujú, že túto zmluvu uzavreli na základe vzájomnej dohody, podľa svojej pravej a slobodnej vôle. Toto potvrdzujú svojim vlastnoručným podpisom.

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

V Nitre dňa .....

V Bratislave dňa .....

Ing. Erika Chudá  
riadiateľka

Bc. Vladimír Pírkryl  
konateľ

Jan Hlaváček  
konateľ