

## **Zmluva č. ZP-2018002**

**o poskytovaní služieb podpory pre aplikačné programové vybavenie**  
uzatvorená podľa § 269 a nasledujúcich zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)  
v znení neskorších predpisov

### **I.**

#### **Zmluvné strany**

|                      |                                                                                                                                          |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objednávateľ:</b> | <b>Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica</b>                                                                          |
| IČO :                | 37 957 937                                                                                                                               |
| Sídlo:               | Nám. L. Svobodu 4, 974 09 Banská Bystrica                                                                                                |
| DIČ :                | 2021928150                                                                                                                               |
| IČ DPH :             | nie je platiteľ DPH                                                                                                                      |
| Zastúpený:           | Ing. Marianna Hoghová, člen štatutárneho orgánu - generálny riaditeľ<br>Ing. Juraj Gallo, člen štatutárneho orgánu - ekonomický riaditeľ |
| Bankové spojenie :   | Štátna pokladnica, Bratislava                                                                                                            |
| Číslo účtu:          | 7000280745/8180                                                                                                                          |
| IBAN:                | SK76 8180 0000 0070 0028 0745                                                                                                            |
| Zriadená:            | Zriaďovacou listinou Ministerstva zdravotníctva SR<br>číslo: 14192-6/2004-OPP zo dňa 24.11.2004                                          |

(ďalej len „objednávateľ“)

a

|                           |                                                                                            |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dodávateľ:</b>         | <b>ICZ Slovakia a.s.</b>                                                                   |
| IČO:                      | 36 328 057                                                                                 |
| Sídlo:                    | Soblahovská 2050, 911 01 Trenčín                                                           |
| DIČ:                      | 2020180096                                                                                 |
| IČ DPH:                   | SK7120000162                                                                               |
| Konajúci prostredníctvom: | Ing. Martin Terkovič, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ                         |
| Bankové spojenie:         | UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,<br>pobočka zahraničnej banky, Bratislava |
| IBAN:                     | SK36 1111 0000 0012 1289 9008                                                              |
| SWIF:                     | UNCRSKB                                                                                    |
| Zapísaný:                 | V Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne, Oddiel: Sa, Vložka číslo:<br>10561/R       |

(ďalej len „dodávateľ“)

### **II.**

#### **Základné ustanovenia**

1. Zmluvné strany sa dohodli na podpísaní tejto zmluvy o poskytovaní služieb podpory pre softwarové riešenie AMIS\*PACS dodané na základe subdodávateľskej zmluvy zo dňa 24.9.2009 s dodávateľom PURO-KLIMA, a.s. – organizačná zložka, Piešťany, ktorá bola členom združenia so spoločnosťou OKB.
2. Zmluvné strany prehlasujú, že údaje uvedené v článku I. tejto zmluvy sú ku dňu uzavretia zmluvy pravdivé. Zmluvné strany sa zaväzujú, že akékoľvek zmeny údajov uvedených v článku I. tejto zmluvy oznámia bez zbytočného odkladu druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany prehlasujú, že osoby podpisujúce túto zmluvu, sú oprávnené osoby na tento úkon.
3. Dodávateľ prehlasuje, že je odborne spôsobilý k poskytnutiu predmetu tejto zmluvy v Detskej fakultnej nemocnici s poliklinikou Banská Bystrica, Nám. L. Svobodu 4, 974 09 Banská Bystrica.

### III.

#### Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je poskytovanie služieb produktovej podpory (maintenance) a metodologickej podpory pre softwarové riešenie: **Informačný systém AMIS\*PACS**.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať vyššie uvedené služby podpory počas celej doby platnosti tejto zmluvy a za podmienok určených v tejto zmluve.
3. Predmetom zmluvy nie je poskytovanie služieb podpory pre hardwarové vybavenie, databázový a systémový softvér dodané v rámci Kúpnej zmluvy č. **Z2008049 zo dňa 5.6.2008**, uzatvorenej medzi objednávateľom a dodávateľom.

### IV.

#### Plnenie predmetu zmluvy

1. Plnenie predmetu zmluvy a poskytované služby podpory k dodanému softwarovému riešeniu sú podrobne definované v **Prílohe č. 1. – Definícia služieb podpory pre informačný systém AMIS\*PACS**.

### V.

#### Ochrana informácií

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o dôverných informáciách, s ktorými sa stretne pri prácach naplňujúcich predmet zmluvy a originálne údaje objednávateľa (údaje o pacientoch a pod.), ku ktorým má vzdialený prístup pre správu a support softwarových riešení, nebude poskytovať tretej strane. Nie je oprávnený meniť obsah údajov, ani ich inak korigovať bez písomného súhlasu oprávnenej osoby objednávateľa (e-mail, HelpDesk). Pri nakladaní s chránenými osobnými údajmi sa dodávateľ zaväzuje dodržiavať podmienky stanovené zákonom č. 122/2013 Z.z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

### VI.

#### Miesto plnenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že služby, ktoré sú predmetom plnenia tejto zmluvy sa budú poskytovať nasledovne:
  - a) v prípade služieb produktovej podpory (maintenance) sa práce budú vykonávať formou vzdialeného prístupu, pokiaľ to závažnosť problému umožňuje. V prípade vážnych funkčných chýb miestom plnenia zmluvy bude sídlo objednávateľa.
  - b) služby hot-line a metodologickej podpory budú poskytované na telefónnom čísle uvedenom v Prílohe č.1. Osoby oprávnené volať na uvedené tel. číslo sú definované v Prílohe č.2.

### VII.

#### Cena a platobné podmienky

1. Cena za poskytnuté služby podľa článku III. tejto zmluvy predstavuje v úhrne 9.840,00 € bez DPH (slovom deväťtisícosemstoštyridsať eur bez DPH) na obdobie 2 rokov. V cene za poskytnuté služby sú zahrnuté všetky náklady dodávateľa spojené s plnením podľa tejto zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ bude cenu za služby fakturovať mesačne - vo výške **410 € bez DPH** (slovom: štyristodesať euro bez DPH), vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, s lehotou splatnosti 30 dní od doručenia faktúry dodávateľa, podľa § 261 ods. 3 a 5 v spojení s § 340b ods. 1 Obchodného zákonníka, bezhotovostne – prevodom na účet dodávateľa. Za deň úhrady faktúry (deň zaplatenia) sa pre účely tejto zmluvy rozumie deň pripísania fakturovanej sumy na účet dodávateľa.
3. Plnenie nad rámec odseku 1 tohto článku sa spoplatňuje **hodinovou sadzbou 75,00 € bez DPH** (slovom: sedemdesiatpäť euro bez DPH) a uskutoční sa iba na základe písomnej dohody oboch zmluvných strán.

4. K dohodnutej cene bez DPH sa pripočíta sadzba DPH, v súlade so zákonom o dani z pridanej hodnoty, platným v deň vzniku daňovej povinnosti.
5. Objednávateľ sa zaväzuje správne vystavené faktúry dodávateľa, ktoré majú všetky zákonom stanovené náležitosti, uhradiť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry. V prípade nesprávnej alebo neúplne vystavenej faktúry, môže objednávateľ faktúru vrátiť dodávateľovi na prepracovanie do 5 kalendárnych dní od doručenia s uvedením dôvodu vrátenia. V takomto prípade začne nová lehota splatnosti opravenej faktúry plynúť dňom doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.

## VIII. Sankcie

1. Ak je objednávateľ, ktorý je subjektom verejného práva, v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, je povinný platiť z nezaplatenej sumy úroky z omeškania v sadzbe podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka v spojení s nar. vlády SR č. 21/2013 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, a to **vo výške základnej úrokovej sadzby Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania s plnením peňažného záväzku zvýšenej o deväť percentuálnych bodov**; takto určená sadzba úrokov z omeškania platí počas celej doby omeškania s plnením peňažného záväzku.
2. Objednávateľ má právo uplatniť si zmluvnú pokutu voči dodávateľovi, ak dodávateľ neposkytne služby podľa tejto zmluvy v lehote stanovenej touto zmluvou, a to vo výške 0,3 % za každý deň omeškania z dohodnutej ceny za služby za obdobie jedného roka, t.j. zo sumy 4.920 € bez DPH. Uvedené ustanovenie neplatí, ak nebolo omeškanie spôsobené dodávateľom a alebo ak objednávateľ neposkytol dodávateľovi potrebnú súčinnosť definovanú v článku IX. tejto zmluvy a v Prílohe č. 1.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že veriteľ nemôže postúpiť pohľadávky voči dlžníkovi tretej osobe, podľa § 524 a nasl. zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), bez predchádzajúceho súhlasu dlžníka. Právny úkon, ktorým veriteľ postúpi pohľadávky voči dlžníkovi tretej osobe bez predchádzajúceho súhlasu dlžníka, je podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Veriteľ berie na vedomie, že súhlas dlžníka je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas MZ SR.“

## IX. Nevyhnutná súčinnosť objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť dodávateľovi nasledujúcu súčinnosť, ktorá je nevyhnutná na úspešné splnenie predmetu zmluvy zo strany dodávateľa:
  - a) objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť dodávateľovi všetky informácie potrebné pre správne a včasné odstránenie problému,
  - b) objednávateľ zabezpečí potrebný prístup pre dodávateľa (vrátane vzdialeného prístupu) k miestu užívania systému, ktorý dodávateľ bude potrebovať na splnenie predmetu tejto zmluvy,
  - c) objednávateľ zabezpečí nevyhnutnú súčinnosť správcu siete, prípadne ďalších pracovníkov s ohľadom na charakter riešeného problému, tak aby sa vytvorili podmienky na jeho úspešné odstránenie,
  - d) objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť dodávateľovi prístup k licenčným programom, ktoré sú nevyhnutné pre odstránenie problému,
  - e) v prípade servisného zásahu na mieste, objednávateľ zabezpečí prítomnosť oprávneného zamestnanca objednávateľa (podľa Prílohy č. 2), a to minimálne pri začatí a ukončení servisného zásahu.
2. Technické údaje a doplňujúce podklady, ktoré si dodávateľ vyžiada ako nevyhnutný predpoklad pre riadne, včasné a úplné splnenie svojho záväzku, poskytne objednávateľ písomnou formou napr. emailom najneskôr do 5 kalendárnych dní odo dňa doručenia písomnej (e-mailovej) požiadavky dodávateľa. V prípade nemožnosti splnenia tejto požiadavky, je objednávateľ túto skutočnosť povinný bezodkladne nahlásiť dodávateľovi.

3. Dodávateľ sa zaväzuje, že zamestnanci vykonávajúci servis budú pri plnení tejto zmluvy dodržiavať všeobecne platné predpisy o bezpečnosti práce, interné predpisy objednávateľa a budú sa riadiť organizačnými pokynmi zodpovedných zamestnancov objednávateľa.
4. Objednávateľ umožní zamestnancom dodávateľa prístup do objektov, miestností a k zariadeniam v rozsahu a dobe nevyhnutnej pre splnenie predmetu tejto zmluvy.
5. Zodpovední zamestnanci objednávateľa majú právo kontrolovať zamestnancov ~~pracovníkov~~ dodávateľa pri plnení predmetu zmluvy a zabezpečujú, aby iné osoby počas platnosti tejto zmluvy nerobili opravy alebo modifikácie zariadení a systémov alebo aby nepoužili software, postupy, materiál resp. iné príslušenstvo, ktoré nevyhovuje špecifikácii dodávateľa alebo výrobcu.
6. V prípade, že objednávateľ nevyvinie potrebnú súčinnosť stanovenú touto zmluvou pri realizácii ktoréhokoľvek čiastkového plnenia zmluvy, môže dodávateľ predĺžiť termín plnenia o dobu, počas ktorej nemohol z uvedeného dôvodu pokračovať v poskytovaní služby ~~realizácii diela~~. Ak preukázateľne vznikne v tejto súvislosti dodávateľovi škoda, môže si uplatniť nárok na jej náhradu v plnom rozsahu.

## **X.**

### **Osobitné ustanovenia**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednými zamestnancami vo veciach organizačných, vo veciach validácie a preberania jednotlivých plnení podľa tejto zmluvy sú:
  - a) za objednávateľa: Ing. Milan Kašiak
  - b) za dodávateľa: Bc. Radovan Košík
2. Zmeny v osobách zodpovedných zamestnancov musia byť zaslané druhej zmluvnej strane formou doporučeného listu.
3. O zmenách v osobách oprávnených zamestnancov (uvedených v prílohe č. 2) je potrebné informovať druhú zmluvnú stranu písomnou formou (doporučený list, resp. e-mail).
4. Zmluvné strany sa dohodli na e-mailovej a telefonickej komunikácii (požiadavka na servis, doplňujúce informácie, návrh riešenia, schválenie návrhu, oznámenie o odovzdaní plnenia alebo o jeho testovaní).
5. Zmluvné strany sú povinné zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách týkajúcich sa druhej zmluvnej strany, ktoré majú povahu obchodného tajomstva podľa Obchodného zákonníka, a ktoré sú predmetom Zákona o ochrane osobných údajov.
6. Za dôverné informácie sa pre potreby tejto zmluvy považujú také informácie a skutočnosti, ktoré nie sú všeobecne verejne známe, a ktoré by svojím zverejnením mohli spôsobiť škodu pre ktorúkoľvek zo zmluvných strán, a ktoré jedna zo zmluvných strán označila za dôverné. Takéto informácie môžu byť poskytnuté tretím stranám len s písomným súhlasom druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočných odkladov vydať súhlas na poskytnutie informácií tretím stranám, ak je to nevyhnutné pre splnenie predmetu zmluvy alebo jej dodatkov a za predpokladu, že tretia strana poskytne dostatočné garancie, že nedôjde k zneužitiu dôverných informácií.
7. Závazky uvedené v odseku 5 tohto článku platia aj po zániku tejto zmluvy počas doby, kým tieto informácie môžu mať povahu obchodného tajomstva alebo dôverných informácií.
8. Objednávateľ sa zaväzuje, že počas platnosti tejto zmluvy nebude bez vedomia dodávateľa samostatne ani prostredníctvom tretej osoby zasahovať do kódu alebo programovej konfigurácie softwarových riešení. Dodávateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku porušenia tohto ustanovenia zo strany objednávateľa.
9. Dodávateľ poskytuje objednávateľovi záruku na všetky služby dodané v rámci tejto zmluvy v trvaní 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania služby.
10. Ak dodávateľ zistí, že služby podpory podľa tejto zmluvy nemôže z rôznych príčin splniť, alebo jeho plnenie je ohrozené, je povinný obratom o tom informovať objednávateľa. Dodávateľ nie je v omeškaní ak bol termín plnenia služby podpory podľa tejto zmluvy po dohode zmluvných strán posunutý.

11. V súlade so znením § 42 písm. c) Výnosu MF SR č. 55/2014 Z.z., o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v platnom znení, je oprávnený k prístupu na server spravovaného informačného systému a do spravovaného informačného systému podľa vnútorných predpisov objednávateľa len zástupca dodávateľa, ktorý je dodávateľom poverený na vstup do týchto systémov. Dodávateľ je povinný podať Oznámenie o tejto osobe s platnosťou prístupu, najdlhšie v rozsahu trvania zmluvy. Dodávateľ je povinný neodkladne oznámiť dátum ukončenia platnosti prístupu, ak došlo k ukončeniu pracovného vzťahu s pracovníkom v období platnosti prístupu alebo bol preradený na činnosti, ktoré ho už neoprávňujú na prístup do spravovaného informačného prístupu.

## **XI.**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú - do 31.12.2019.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu poslednej zmluvnej strany a účinnosť deň po zverejnení v Centrálnom registri zmlúv.
3. Zmluvu možno vypovedať aj bez udania výpovedného dôvodu ktoroukoľvek zmluvnou stranou, v 3-mesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej zmluvnej strane. Tým nie je dotknuté právo účastníkov ukončiť zmluvný vzťah vzájomnou dohodou, z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Dohoda musí byť vyhotovená v písomnej forme, podpísaná oprávnenými zástupcami zmluvných strán a podpisy osôb konajúcich v mene účastníkov musia byť na jednej listine.
4. Počas platnosti tejto zmluvy je možné od zmluvy jednostranne odstúpiť v prípadoch, keď niektorá zo zmluvných strán hrubým spôsobom poruší podmienky dohodnuté v tejto zmluve. Na právny úkon odstúpenia od zmluvy sa vzťahuje zákonné oprávnenie dotknutého účastníka zmluvy v zmysle úpravy danej ustanoveniami § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
5. Táto zmluva môže byť doplnená alebo zmenená len na základe písomných dodatkov, podpísaných štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.
6. Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú touto zmluvou výslovne upravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v SR.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú nasledujúce prílohy:  
Príloha č.1 – Definícia služieb podpory pre informačný systém AMIS\*PACS  
Príloha č.2 –Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa
8. Táto zmluva je vyhotovená v troch vyhotoveniach, pričom objednávateľ obdrží jedno vyhotovenie a dodávateľ obdrží dve vyhotovenia.

V Banskej Bystrici dňa.....

V Trenčíne, dňa.....

---

za objednávateľa  
Ing. Marianna Hoghová,  
člen štatutárneho orgánu - generálny riaditeľ

---

za dodávateľa  
Ing. Martin Terkovič  
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ

---

Ing. Juraj Gallo,  
člen štatutárneho orgánu - ekonomický riaditeľ

## Príloha č. 1

### Definícia služieb podpory pre informačný systém AMIS\*PACS

#### Predmet zmluvy

1. Poskytovaním služieb produktovej podpory k dodanému SW riešeniu AMIS\*PACS sa rozumie:
  - a) odstránenie chýb systému pre archiváciu obrazových dát AMIS\*PACS,
  - b) odstránenie porúch systému pre archiváciu obrazových dát AMIS\*PACS,
  - c) odstránenie havárií systému pre archiváciu obrazových dát AMIS\*PACS,
  - d) správa a administrácia systému pre archiváciu obrazových dát AMIS\*PACS,
  - e) nastavovanie parametrov systému,
  - f) sledovanie zaplnenosti diskových priestorov pre dáta a konfigurácie, rozširovanie databázového priestoru.
2. V rámci produktovej podpory dodávateľ zabezpečí dodávku updatov softwarového riešenia AMIS\*PACS, odstránenie chýb, porúch a havárií systému v rozsahu definovanom nasledovne:
  - a) **Havária systému (1)** - stav, kedy je systém ako celok nefunkčný, predovšetkým stav, kedy sa neukladajú dáta alebo dáta nie sú všeobecne dostupné.
  - b) **Porucha systému (2)** - stav, kedy v systéme nefunguje niektorá zo súčastí, ale systém ako celok je funkčný.
  - c) **Chyby systému (3)** - stav, kedy SW produkt neplní niektorú z deklarovaných funkcií podľa dokumentácie.
3. Dodávateľ začne riešiť objednávateľom riadne nahlásenú haváriu, poruchu alebo chybu za predpokladu plnej funkčnosti systému HW, OS, sieť. Doba reakcie a vyriešenia:
  - a) **Havária systému (1)** - začiatok riešenia havárie je nasledujúci pracovný deň od nahlásenia požiadavky. Doba vyriešenia havarijného stavu, alebo zníženie priority problému je do 1 pracovného dňa od nahlásenia požiadavky.
  - b) **Porucha systému (2)** - začiatok riešenia poruchy je nasledujúci pracovný deň od nahlásenia požiadavky. Doba vyriešenia poruchy, alebo zníženie priority problému je do 5 pracovných dní od nahlásenia požiadavky.
  - c) **Chyby systému (3)** - opravenie chyby do termínu schválenom po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán (resp. po dohode s objednávateľom).
4. Dodávateľ zabezpečuje archiváciu dát podľa Výnosu Ministerstva financií Slovenskej republiky o štandardoch pre informačné systémy. O stave zálohovania a verifikácie záloh je odberateľ informovaný notifikáciou s detailným výpisom. Objednávateľ zabezpečuje pravidelnú výmenu pamäťových médií v zálohovacej páskovej mechanike a aj pravidelnú verifikáciu dát archivovaných na pamäťových médiách.
5. Hotline predstavuje telefonickú podporu formou metodických usmernení, konzultácií na odbornú tému, vzťahujúcich sa k aplikácii zo strany dodávateľa.
6. Dodávateľ sa zaväzuje uskutočniť bezodkladne, po zabezpečení hardvérových zariadení zo strany objednávateľa, upgrade systému AMIS\*PACS na najnovšiu verziu.
7. Dodávateľ sa zaväzuje na základe požiadavky objednávateľa, zabezpečovať a pravidelne informovať objednávateľa o možnostiach rozvoja riešenia. Rozvojové požiadavky, budú na základe potreby objednávateľa riešené samostatnou ponukou a objednávkou.

## **Plnenie predmetu zmluvy**

1. Dodávateľ je povinný v rámci predmetu tejto zmluvy odstraňovať funkčné chyby, ktoré vznikli v súvislosti s používaním dodaného softwarového riešenia v súlade s technickou dokumentáciou, na základe požiadaviek na odstránenie chýb zo strany objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať hot-line telefonickú podporu pre objednávateľa v pracovných dňoch od 9,00 do 18,00 hod. na telefónnom čísle +420 2222 7 2222.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že práce vykonávané v rámci podpory, nezahŕňajú odstránenie problémov, ktoré vzniknú z nasledujúcich príčin:
  - a) ak objednávateľ, nedodržiaval zodpovedajúce prostredie pre prevádzku dodaného software, ktorý je predmetom zmluvy, v súlade s písomnými a technickými podmienkami uvedenými v dokumentácii dodanej dodávateľom,
  - b) ak objednávateľ, nereagoval na hlásenie systému alebo neohlásil dodávateľovi chybové hlásenie systému, poruchy systému, ktorý bezprostredne súvisí s predmetom plnenia zmluvy,
  - c) v prípade uskutočnenia zmien, modifikácií alebo údržby softwarového riešenia inou osobou, ako pracovníkmi dodávateľa bez písomného resp. e-mailového súhlasu dodávateľa,
  - d) prenesením alebo premiestnením produktov, s ktorými bezprostredne súvisí predmet plnenia zmluvy, ak to nebolo vykonané so súhlasom dodávateľa,
  - e) v prípade chýb, ktoré vznikli pôsobením vyššej moci, ako napr. požiar, výbuch, záplava, výboj statickej energie spôsobený bleskom ap.
  - f) v prípade, že chyba vznikla neoprávneným zásahom pracovníkmi objednávateľa, v zmysle zmeny štruktúr databázy a podobne.
4. V prípadoch uvedených v odseku 3 tohto článku prílohy, dodávateľ zaistí odstránenie týchto chýb za úhradu na základe svojho platného cenníka a samostatnej objednávky objednávateľa.

## **Postup vyžiadania a prevzatia**

1. Zmluvné strany sa dohodli na určení oprávnených pracovníkov na strane objednávateľa, ktorí sú oprávnení nahlásiť chyby a žiadať ich odstránenie (príloha č. 2). Oprávnení pracovníci sú povinní výsledok servisného zásahu validovať a prevziať.
2. Podmienky prevedenia služby:
  - a) nepretržitá SSH konektivita z vnútornej siete dodávateľa ICZ Slovakia a.s. a ICZ a.s. so sídlom v Prahe na servery objednávateľa, ktorých sa služba týka,
  - b) v prípade nutnosti možnosť fyzického prístupu k serverom, ktorých sa služba týka,
  - c) umožnenie prístupu ako užívateľovi root a informix na servery, ktorých sa služba týka.

## **Príloha č. 2**

### **Zoznam oprávnených pracovníkov objednávateľa na zadanie požiadaviek cez systém HelpDesk**

1. Ing. Milan Kašiak
2. Mgr. Juraj Ledvák