

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

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

1 Zmluvné strany

Zmluvná strana: Solitea Slovensko, a.s.

sídlo: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava

prevádzka: Pluhová 50/A, 831 03 Bratislava

v zastúpení: Ing. Dita Sirotová – članka predstavenstva

IČO: 36237337

IČ DPH: SK2020193890

Výpis z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I,

Oddiel Sa, Vložka číslo 2969/B

(ďalej „Poskytovateľ“ alebo Solitea)

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

sídlo: Kláštorská 134, 949 88 Nitra

v zastúpení: MUDr. Plamen Kabaivanov, riaditeľ

IČO: 37 971 832

IČ DPH: SK2021877792

Okresný úrad v Nitre, Register neziskových organizácií

poskytujúcich všeobecne prospešné služby pod č. VVS/NO42/2004

(ďalej „Zákazník“)

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

2 Predmet zmluvy

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby údržby a rozvoja v rozsahu určenom touto zmluvou pre nasledovné aplikačné programové vybavenie (ďalej oblasti servisu):
- Microsoft Dynamics NAV – v komunikácií označovaný: NAV
- 2.2 Predmetom zmluvy sú tiež ustanovenia a podmienky, ktoré nie sú súčasťou doteraz podpísaných zmlúv medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.
- 2.3 Aplikačným programovým vybavením (ďalej APV) sa pre účely tejto zmluvy rozumie: Súbor modulov systému Microsoft Dynamics NAV verzia 2016, , Voice account Number Zákazníka 5285100.

3 Plnenie predmetu zmluvy

- 3.1 Dodávka služieb bude realizovaná prostredníctvom vzdialeného pripojenia a konzultácií so Zákazníkom, v prípade potreby spojená s osobnou konzultáciou u Zákazníka. Podmienkou poskytovania služby prostredníctvom vzdialeného prístupu je technické zabezpečenie funkčnosti vzdialeného pripojenia zo strany Zákazníka.
- 3.2 Miestom poskytnutia služieb sú priestory Zákazníka, prípadne iné priestory zabezpečené na náklady Zákazníka.
- 3.3 Pre poskytovanie servisného zásahu podľa stupňa závažnosti si Zmluvné strany dohodli tieto typy priorit požiadaviek:
- a) Havarijná
APV nie je použiteľné vo svojich základných funkciách, vyskytuje sa funkčná chyba znemožňujúca činnosť APV alebo zmena externého alebo interného prostredia spôsobuje nepoužiteľnosť APV vo svojich základných funkciách. Tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte do jedného týždňa.
 - b) Urgentná
Činnosť APV je vo svojich funkciách degradovaná alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV tak, že tento stav môže ohroziť podnikateľskú alebo obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona v časovom horizonte jedného týždňa až jedného mesiaca.
 - c) Štandardná
Chyby APV do určitej miery komplikujú využitie APV alebo neumožňujúce ich plnohodnotné využitie alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV, ktorá však nemôže ohroziť podnikateľskú či obchodnú činnosť Zákazníka alebo jeho povinnosti vyplývajúce zo zákona.
- 3.4 Typ priority určuje pri zadávaní servisnej požiadavky Zákazník, v prípade nesúhlasu s typom zo strany Poskytovateľa musí prísť pred začatím riešenia servisnej požiadavky k písomnej dohode o určení priorit. V prípade, že Zákazník nereaguje na výzvu o zmene typu priority, bude zo strany Poskytovateľa v týždňových intervaloch vyzvaný na odsúhlasenie. V prípade, že ani po tretej výzve Zákazník preukázateľne neprejaví vôľu dohodnúť sa, považuje Poskytovateľ takúto servisnú zákazku za stornovanú. Pri stornovaní servisnej zákazky nevznikajú Zákazníkovi voči Poskytovateľovi žiadne práva ani nároky.

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

a) Servis

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

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

b) Rozvoj

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Tvorba a úprava tlačových zostáv a elektronických formulárov podľa zadania Zákazníka
- Tvorba a úprava programových objektov podľa zadania Zákazníka
- Implementácia dodatočne dokúpených modulov a funkčností
- Cenové ponuky na rozvojové požiadavky

c) Reklamácia

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

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

d) Hot-line

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

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

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

3.7 Zabezpečenie legislatívnej podpory

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

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

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

3.8 Reklamácia riešenia požiadaviek

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

Reklamácia chyby predmetu servisu musí byť vždy uplatnená písomne.

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

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

3.9 Forma poskytovania servisu:

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servis APV nasledujúcou formou:

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

4 Čas a miesto plnenia predmetu zmluvy

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

Priorita požiadavky	Doba odozvy do:	Doba vyriešenia alebo poskytnutia náhradného riešenia do:
Havarijná	4 hodín	16 hodín = 2 prac. dni
Urgentná	8 hodín	24 hodín = 3 prac. dni
Štandardná	80 hodín = 10 prac. dní	160 hodín = 20 prac. dní

- 4.2 Poskytovateľ garantuje dobu odozvy na požiadavku Zákazníka na telefonickú konzultáciu do 8 hodín od potvrdenia prijatia takejto požiadavky pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa.
- 4.3 V prípade, že pri riešení servisnej požiadavky bude potrebná súčinnosť Zákazníka – upresnenie požiadavky, zodpovedanie dodatočných otázok, testovanie správnosti dodaného riešenia zákazníkom, akceptácia priloženej cenovej ponuky – čas, ktorý plynie nezávisle od vôle Poskytovateľa, nebude zahrnutý do doby odozvy ani do Doby vyriešenia požiadavky alebo dodania náhradného riešenia. V tomto prípade sa definované reakčné doby automaticky predĺžia o dobu čakania na poskytnutie tejto súčinnosti.
- 4.4 Počas trvania tejto zmluvy Poskytovateľ sprístupní oprávneným osobám Zákazníka službu Help-desk Poskytovateľa, telefonickú, e-mailovú a faxovú komunikáciu s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ktorý zodpovedá za riešenie požiadaviek Zákazníka.
- 4.5 Služba Help-desk slúži pre elektronické zadávanie a evidenciu požiadaviek Zákazníka, vrátane hlásení reklamácií. Poskytovateľ bude cez túto službu evidovať poskytnuté servisné služby, vrátane popisu riešenia a počtu odpracovaných hodín na riešení jednotlivých požiadaviek.
- 4.6 Poskytovateľ poskytuje služby v rozsahu tejto zmluvy v pracovné dni, pondelok až piatok, v dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod., s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky a dní pracovného pokoja. V prípade, že po vzájomnej dohode budú poskytnuté služby mimo týchto hodín, platia zvýšené sadzby v zmysle prílohy č.2 tejto zmluvy.
- 4.7 Dobou odozvy sa rozumie čas od nahlásenia požiadavky až do pridelenia požiadavky pracovníkovi na riešenie. Dobou vyriešenia sa rozumie pracovná doba, ktorá uplynie od prijatia požiadavky od oprávnenej osoby Zákazníka technickou podporou Poskytovateľa, spôsobom podľa bodu 4.5, do odovzdania náhradného alebo finálneho riešenia požiadavky Zákazníkovi. Do tohto času sa nezapočítava čas potrebný na odstávku produkčného prostredia z dôvodu nasadenia úprav do produkčnej databázy, synchronizácie, kompilácie, čas, ktorý uplynie po

dobu vyjadrenia sa zákazníka, čas, kedy rieši požiadavku 3.strana (Microsoft). Ak Poskytovateľ nedodá náhradné ale rovno finálne riešenie, potom čas poskytnutia náhradného riešenia je rovnaký ako čas poskytnutia finálneho riešenia.

- 4.8 V prípade, že Poskytovateľ nedokáže zo závažných dôvodov vyriešiť požiadavku, je povinný v stanovenom termíne poskytnúť náhradné riešenie. Za náhradné riešenie je považované zabezpečenie funkčnosti a procesov iným spôsobom aj za dočasného použitia evidencie v Office programoch ako Excel, Word, prípadne iných informačných prostriedkov.
- 4.9 V prípade havarijnej požiadavky, ak táto bola zistená mimo dohodnutého času poskytovania servisných služieb, má Zákazník právo obrátiť sa so žiadosťou o jej vyriešenie formou SMS správy v uvedenom poradí na týchto pracovníkov Poskytovateľa:
1. Business Solution Director: Ing. Zuzana Zajičková, t.č. +421 905 279 201
 2. Manaér Business Unity: Ing. Dita Sirotová, PhD., t.č. +421 905 263 072
- 4.10 Poskytovateľ vyvinie potrebné úsilie na vyriešenie požiadavky Zákazníka v najkratšom možnom termíne.
- 4.11 Poskytovateľ nebude zodpovedať za oneskorenie riešenia alebo nevyriešenia prípadov technickej podpory, pokiaľ toto bude zapríčinené neposkytnutím včasných potrebných informácií alebo materiálov zo strany Zákazníka alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti Zákazníka. Poskytovateľ špecifikuje rozsah potrebných informácií požadovaných od Zákazníka a to pri nahlásení alebo potvrdení prijatia požiadavky na technickú podporu.

5 Cena a platobné podmienky

- 5.1 Cena za služby v rozsahu podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou Zmluvných strán ako pravidelne sa opakujúci mesačný paušálny poplatok. Tieto poplatky za službu budú vyfakturované na základe faktúry vždy do 5. dňa bežného zúčtovacieho obdobia. Za zúčtovacie obdobie sa pre účel tejto zmluvy stanovuje kalendárny mesiac.
- 5.2 Paušálny poplatok obsahuje definované množstvo hodín. Prečerpanie definovaného množstva hodín službou rozvoja APV, servisu APV alebo službou hot-line je vyúčtované faktúrou 1x mesačne do 15. dní po ukončení predmetného zúčtovacieho obdobia na základe skutočne odpracovaných prečerpaných hodín podľa platného cenníka. V prípade, že servisný zásah nepresiahne rozsah 1 hodiny, obe zmluvné strany súhlasia, že nemusí byť vopred odsúhlasený jeho rozsah (odsúhlasená cenová ponuka) a Poskytovateľ takúto požiadavku spracuje automaticky a fakturuje podľa typu požiadavky.
- 5.3 V prípade nedočerpania služieb v rámci paušálu budú nedočerpané hodiny prenesené do ďalšieho mesiaca v rámci kalendárneho roka. Nedočerpané hodiny k 31.12. zanikajú bez akéhokoľvek nároku na prenos. Výnimku predstavujú presne definované programové úpravy, ktorú budú dohodnuté do 15.12. v danom kalendárnom roku s viazanosťou na nevyčerpané servisné hodiny a môžu byť realizované aj v nasledujúcom kalendárnom roku.
- 5.4 Cena paušálneho poplatku sa podľa pravidiel v tomto článku stanovuje nasledovne:

Služba	Typ služby	Cena
--------	------------	------

Prístup na Help-desk	Povinná	100 € ročne / každá oprávnená osoba Zákazníka podľa prílohy č.1 (platba mesačne vo výške 8,33 € / každá oprávnená osoba Zákazníka)
Mesačný paušálny poplatok	Celkom 2 hodiny služieb mesačne	2 x 72 = 144,- €

- 5.5 Prvý paušálny poplatok bude fakturovaný za mesiac – september 2022. V rámci paušálu je uplatnená zľava 10% z cenníkovej ceny služieb.
- 5.6 Do ceny predplatného paušálu sa nezahrňuje:
- a) Platby za hromadné školenia vykonávané Poskytovateľom pre viacero Zákazníkov, pri ktorých sú použité špeciálne denné sadzby.
 - b) Cestovné, strata času na ceste, náklady spojené s ubytovaním.
- 5.7 V prípade zmeny platného cenníka služieb (konzultantských sadzieb) Poskytovateľa bude o týchto zmenách Zákazník informovaný minimálne 1 mesiac dopredu.
- 5.8 Podkladom pre fakturáciu prečerpaného definovaného množstva hodín bude zoznam prác vykázaných a potvrdených na Helpdesku, ktorý bude e-mailom posielaný mesačne spolu so zúčtovacou faktúrou.
- 5.9 Súčasťou mesačnej fakturácie v zmysle bodu 5.2 budú aj cestovné náklady, strata času na ceste podľa platného cenníka a náklady spojené s ubytovaním v prípade, že boli vopred odsúhlasené.
- 5.10 V prípade prerušenia alebo definitívneho zastavenia prác na predmete servisnej zákazky z dôvodu na strane Zákazníka, zaplatí Zákazník Poskytovateľovi dovedy vykonané práce vo výške všetkých preukázateľných nákladov spojených s plnením predmetnej servisnej zákazky.
- 5.11 V rámci servisnej zmluvy bude uhradený okrem uvedených platieb ročný EP (Enhancement Plan), ktorý bude fakturovaný 1x ročne vždy k výročiu generovania licencie. Hodnota ročného upgrade poplatku sa riadi aktuálnymi podmienkami spoločnosti Microsoft. V prípade dokupovania licencií v priebehu roka bude tiež k cenníkovej cene licencie dofakturovaná parciálna časť BREP so termínu výročia obnovenia BREP. Základná cena licencie pre výpočet BREP sa týmto navýši o cenu uhradenú v priebehu roka o dokupovanú licenciu.
- 5.12 Lehota splatnosti daňového dokladu je 14 dní odo dňa vystavenia. K fakturovaným cenám bude pripočítané DPH v zmysle platnej legislatívy.
- 5.13 Najmenšia časová jednotka pre fakturáciu je každá začatá štvrt'hodina.
- 5.14 V prípade, že Zákazník má voči Poskytovateľovi záväzky po splatnosti s dobou dlhšou ako 45 dní, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pristúpiť k neposkytnutiu služieb podľa článkov 2 a 3 tejto zmluvy. Neposkytnutie služby Poskytovateľom sa v tomto prípade nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany Poskytovateľa.
- 5.15 Ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou faktúry je Poskytovateľ oprávnený od Zákazníka požadovať zo sumy s úhradou ktorej je v omeškaní, zaplataenie úrokov z omeškania za obdobie omeškania vo výške 0,05% denne.
- 5.16 Platobná povinnosť Zákazníka sa považuje za splnenú v deň, kedy bude z jeho bankového účtu poukázaná príslušná platba, za predpokladu, že bude platba pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr do troch pracovných dní odo dňa poukázania platby Zákazníkom.

6 Hlásenie požiadavky zákazníkom

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

7 Akceptácia a eskalačné konanie

- 7.1 Dodanie servisnej zákazky je bezodkladne oznámené mailom Zákazníkovi. V oznámení sa nachádza klasifikácia servisného zásahu, popis priebehu servisného zásahu, meno riešiteľa, počet hodín strávených na riešení.
- 7.2 V prípade, že Zákazník nevykoná akceptáciu alebo neuplatní relevantné námietky do 5 pracovných dní, znamená to, že akceptácia bola vykonaná a Poskytovateľ si môže uplatniť z toho vyplývajúce nároky.
- 7.3 Poskytovateľ je povinný 5 pracovných dní po prevzatí súpisu nedostatkov, uvedené nedostatky odstrániť, prípadne v spolupráci so zodpovednými pracovníkmi Zákazníka dohodnúť riešenie akceptovateľné oboma Zmluvnými stranami. Zákazník je povinný k tomuto účelu zabezpečiť súčinnosť svojich zodpovedných pracovníkov.
- 7.4 V prípade nedohody Zmluvných strán ani po rokovaní ich primárnych kontaktných osôb k riešeniu problému vzniknutého medzi nimi v rámci plnenia záväzkov z tejto zmluvy, bude problém postúpený bez zbytočného odkladu eskalačným autoritám za každú Zmluvnú stranu na ich rozhodnutie.
- 7.5 Eskalačnými autoritami pre účely tejto Zmluvy sú:
- Za Poskytovateľa: Zuzana Zajičková, Business Solutions Director

- Za Zákazníka: Daniela Vaneková

Eskalačné authority budú eskalovaný problém riešiť vzájomnou dohodou a o výsledku dohody budú informovať primárne kontaktné osoby (v prípade Poskytovateľa je eskalačná a primárna kontaktná osoba totožná). Takéto rozhodnutie je konečné a obe strany vynaložia všetko úsilie, aby došli k dohode.

- 7.6 V prípade, že eskalačné konanie nebude viesť k dohode, ďalší postup bude definovaný v zmysle platných ustanovení obch. zák. č.513/1991 Zb. pre daný prípad.

8 Práva a povinnosti Zmluvných strán

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

9 Záruka a zodpovednosť

- 9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje na vlastné náklady odstrániť chyby funkčnosti APV a také chyby, ktoré boli spôsobené pracovníkmi Poskytovateľa, po dobu 12 mesiacov od odovzdania APV alebo výsledkov činnosti pracovníkov Poskytovateľa.
- 9.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nesprávnym používaním APV.

- 9.3 Poskytovateľ nezodpovedá za chyby, pokiaľ APV bol upravovaný treťou stranou a/alebo Zákazníkom alebo boli na ňom vykonané neautorizované práce a zmeny.
- 9.4 Pri žiadosti o novú rozvojovú požiadavku podľa článku 4. sa Poskytovateľ zaväzuje vyhotoviť cenovú kalkuláciu do 1 týždňa. Platnosť cenovej ponuky je 30 dní. Ak Zákazník nebude do tejto doby na cenovú ponuku reflektovať servisná zákazka bude automaticky stornovaná.
- 9.5 V prípade, ak počas prác na servisnej zákazke vznikne povinnosť vykonať práce navyše, určí sa ich rozsah a cena na základe dohody Zmluvných strán, pričom Poskytovateľ predloží cenový návrh na nadpráce, na ktoré sa vytvorí samostatná servisná zákazka.

10 Ochrana informácií

- 10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať s informáciami získanými od Zákazníka ako s informáciami dôvernými a zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami minimálne v takom rozsahu, ako chráni vlastné dôverné informácie podobnej povahy a dôležitosti (ktoré však nebudú v menšom rozsahu a kvalite, ako je rozumné a obvyklé). Poskytovateľ nie je oprávnený informácie uvedené v tejto zmluve poskytnúť tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka.
- 10.2 Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú Zmluvné strany len v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 10.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci striktne dodržiavali interné pravidlá platné u Zákazníka a obvyklé pri ochrane dát a informácii pri práci s dátami Zákazníka, ktorých bol Poskytovateľ preukázateľne písomne informovaný v dostatočnom časovom predstihu.
- 10.4 Zákazník týmto poveruje Poskytovateľa, aby v rozsahu nevyhnutnom na plnenie tejto zmluvy spracúvala akékoľvek osobné údaje spracúvané v jej informačných systémoch. Spracúvanie týchto údajov môže byť uskutočňované výlučne za účelom plnenia podľa tejto zmluvy, pričom okrem zákonných povinností vzťahujúcich sa na spracúvanie osobných údajov, sa plne aplikujú povinnosti zachovávanie mlčanlivosti podľa tohto článku tejto zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje len počas realizácie podľa tejto zmluvy a okamžite po jej ukončení akékoľvek osobné údaje, ktoré v tejto súvislosti spracúvala bezodkladne zlikvidovať. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať mlčanlivosť v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov č. 18/2018 Z.z. v znení neskorších predpisov.

11 Kybernetická bezpečnosť

- 11.1. Zákazník je v zmysle § 17 ods. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kybernetickej bezpečnosti“) prevádzkovateľom základnej služby. Uzatvorením tejto zmluvy Poskytovateľ berie na vedomie, že uzatvára zmluvu so subjektom, ktorý je zaradený do zoznamu prevádzkovateľov základných služieb, uvedených v registri základných služieb, z čoho pre Zmluvné strany vyplývajú stanovené práva a povinnosti.
- 11.2. Zákazník a Poskytovateľ sa dohodli, že počas účinnosti tejto zmluvy sa bude Poskytovateľ riadiť pokynmi Zákazníka v oblasti kybernetickej bezpečnosti a plniť predmet zmluvy v súlade s nimi. Tieto pokyny nemôžu byť Poskytovateľovi prekážkou v plnení predmetu zmluvy a nesmú

spôsobiť dodatočné náklady na strane Poskytovateľa nad rámec ceny dojednanej v zmluve. Pokyny Zákazníka a bezpečnostné opatrenia stanoví Zákazník v súlade s § 20 ods. 3 písm. d) zákona o kybernetickej bezpečnosti Poskytovateľom základnej služby minimálne v rozsahu § 8 ods. 2 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení.

- 11.3. Dodávateľ vyhlasuje, že počas plnenia predmetu zmluvy umožní prístup do systémov len oprávneným osobám a iba v rozsahu nevyhnutnom na zabezpečenie plnenia predmetu zmluvy, ktoré sa budú podieľať na prácach, súvisiacich s plnením predmetu zmluvy. Pridelené oprávnenia prístupu môžu využívať len osoby, ktorým bol prístup pridelený na základe schválenej žiadosti, tieto osoby nesmú pridelené oprávnenia poskytnúť žiadnej osobe. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
- 11.3. Po ukončení pracovného pomeru osoby, ktorá mala pridelené prístupové práva do systémov, je dodávateľ povinný, najneskôr do dvoch dní kedy rozhodná skutočnosť nastala, podať žiadosť o ukončenie prístupu týchto osôb. V prípade spoločného prístupu viacerých oprávnených osôb je zároveň povinný požiadať objednávateľa o zmenu prístupových údajov do systémov.
- 11.4. Všetky osoby, podieľajúce sa na plnení predmetu zmluvy, uvedené v odovzdaných zoznamoch objednávateľovi, podpisujú vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z..
- 11.5. Objednávateľ je oprávnený zmeniť prístupy do systémov pri nevyhnutnom a neodkladnom potrebnom zásahu, ktorý odvracia hroziace alebo už existujúce bezpečnostné riziko bez vedomia dodávateľa. Všetky zásahy do systémov musia byť u Objednávateľa zdokumentované. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať dodávateľa o prevedených zmenách a nastaveniach, aby nedošlo k problémom a výpadkom systémov. V prípade výpadkov systému, poškodení, alebo iných porúch vyplývajúcich zo zásahu objednávateľa, dodávateľ nezodpovedá za náležité výpadky, poškodenia alebo iné poruchy systému.
- 11.6. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať maximálne bezpečnostné opatrenia pre zabezpečenie bezpečnosti systémov.

12. Trvanie zmluvy

- 12.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 01.09.2022 do 31.08.2023.
- 12.2. Zmluvné strany môžu ukončiť túto zmluvu písomnou dohodou ku dňu, ktorý bude v takejto dohode určený.
- 12.3. Každá zo Zmluvných strán môže zmluvu písomne vypovedať bez uvedenia dôvodu s tým, že výpovedná lehota je dvojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 12.4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Zákazník sa dostane do omeškania po dobu viac ako 45 dní so zaplatením finančného záväzku voči Poskytovateľovi.
- 12.5. Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Poskytovateľ sa z dôvodu na strane Poskytovateľa dostane do omeškania po dobu viac ako 45 dní so splnením záväzku podľa tejto zmluvy.

13. Záverečné ustanovenia

- 13.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv.
- 13.2. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, pre každú Zmluvnú stranu po jednom vyhotovení.
- 13.3. Túto zmluvu možno zmeniť alebo dopĺňať len na základe dohody oboch Zmluvných strán, ktorá bude mať formu písomného dodatku, podpísaného oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 13.4. Zmena identifikačných údajov spoločností zapisovaných do obchodného registra (napr. sídla, zástupcu), ako aj číslo účtu, zmeny útvaru zodpovedného za uzatvorenie a plnenie zmluvy alebo zmena kontaktných osôb sa nebudú považovať za zmeny vyžadujúce si uzavretie dodatku k tejto zmluve. Zmluvná strana je povinná zmeny týchto údajov – v závislosti od okolností prípadu - oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu písomne, najneskôr však 10 dní pred prijatím zmeny, alebo do 10 dní po vzniku účinnosti zmeny (registrácia).
- 13.5. Právne vzťahy výslovne touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 13.6. Táto zmluva a zmluvné vzťahy, ktoré na jej základe vznikajú sa budú riadiť vo všetkých bodoch slovenským právom.
- 13.7. Obe strany sa dohodli na vynaložení maximálneho úsilia pri riešení akýchkoľvek možných sporov, ktoré môžu vzniknúť pri tejto zmluve, priateľským rokovaním. Ak takéto rokovanie je považované stranami za neúspešné, spor potom bude riešený súdnou cestou v zmysle Obch. zák. č.513/1991 Zb. a slovenského práva.
- 13.8. V prípade vypovedania tejto zmluvy nemá Zákazník nárok na vrátenie akýchkoľvek poplatkov, ktoré boli k tomuto termínu uhradené.
- 13.9. Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, bola spísaná podľa ich skutočnej a slobodnej vôle, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou oprávnení zástupcovia Zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 13.10. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:
- Príloha č. 1.: Oprávnené osoby Zákazníka
- Príloha č. 2.: Platný cenník pre poskytovanie služieb

V Bratislave dňa:

V Nitre dňa:

Za Poskytovateľa

Za Zákazníka

Ing. Dita Sirotová, PhD.
Členka predstavenstva

MUDr. Plamen Kabaivanov
riaditeľ

Príloha č.1 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému Microsoft Dynamics NAV – Oprávnené osoby Zákazníka

Oprávnená osoba určená na prvom mieste tohto zoznamu sa stanovuje ako Vedúca oprávnená osoba.

Meno	Telefón / Mobil	E-mail
Ing. Daniela Vaneková	+421 902 629 671 +421 37 6941 278	vanekova@snzobor.sk
Imrich Balogh	+421 915 892 029 +421 37 6941 110	balogh@snzobor.sk

Príloha č.2 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému Microsoft Dynamics NAV – Cenník služieb

Služba	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy
Školenia, Analytické práce, Návrh systému, Vývoj a testovanie, Konzultácie	80 €/hod
Práce projektového manažéra	90 € /hod
Údržba a podpora systému, hot-line	80 € /hod
Parametrizácia systému, nastavenia, importy	80 €/hod
Tvorba výstupných zostáv, dohľad pri nábehu systému, tvorba dokumentácie	80 €/hod
Strata času na ceste	35 € /hod
Cestovné náklady	0,5 €/km a prípadné ubytovanie podľa reálnej ceny, max. však 90 €/noc

Cena služieb poskytovaných v pracovných dňoch mimo pracovnej doby poskytovateľa bude navýšená o 50%.

V prípade potreby práce v dňoch pracovného pokoja – víkendy a sviatky, bude štandardná cena poskytovaných služieb navýšená o 100%.