

# SERVISNÁ ZMLUVA

Č. H/18/0013/219

uzavretá medzi zmluvnými stranami podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

## Poskytovateľ:

obchodné meno: **Siemens Healthcare s.r.o.**

sídlo: 841 04 Bratislava – Karlova Ves, Lamačská cesta 3/A

právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným

IČO: 48 146 676

DIČ: 2120074869

zapísaný v registri: obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I  
oddiel: Sro, vložka číslo: 103968/B

v mene ktorého koná: Ing. Vladimír Šolík – výkonný riaditeľ a konateľ  
Ing. Martin Petruš – finančný riaditeľ a konateľ

bankové spojenie:

UniCredit Bank Slovakia a.s.  
EUR: číslo účtu: 5516008/1111

## Objednávateľ:

obchodné meno: **Nemocnica svätého Michala, a.s.**

sídlo: 811 08 Bratislava, Satinského I.7770/1

právna forma: Akciová spoločnosť

IČO: 44 570 783

DIČ: 2022738586

IČ DPH: SK2022738586

zapísaný v registri: Obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I  
Oddiel: Sa, vložka číslo: 4677/B

štatutárny zástupca: MUDr. Marián Križko, PhD. – predseda predstavenstva

## Definícia pojmov

**Vybavenie** – pod pojmom vybavenie sa rozumie programové vybavenie (software, ďalej aj „SW“), ktoré patria do zoznamu položiek, na ktoré sa vzťahujú služby reaktívnej podpory.

**Reaktívna podpora** – pod reaktívnou podporou sa rozumie riešenie porúch (incidentov) a riešenie systémových požiadaviek objednávateľa.

**Porucha (incident)** – pod pojmom porucha (incident) sa rozumie čiastočné alebo úplné znefunkčnenie vybavenia.

**Požiadavka** – pod pojmom požiadavka sa rozumie žiadosť objednávateľa o doplnenie novej alebo úpravu existujúcej funkčnosti vybavenia.

**Help Desk** – je miesto, kde sa nahlasujú a spracovávajú incidenty a požiadavky.

**Doba odozvy** – je definovaná ako časový interval meraný od okamihu, kedy objednávateľ ohlásil prevádzkovú poruchu alebo požiadavku na Help Desk poskytovateľa po okamih, kedy je objednávateľ spätne kontaktovaný poskytovateľom.

**Začiatok riešenia problému (doba nástupu na riešenie nahláseného incidentu)** – je definovaný ako doba trvania medzi časom spätného hlásenia poruchy na miesto zadania, alebo požiadavky a začatím ich riešenia lokálne (on-site) alebo vzdialeným prístupom.

**Reakčný čas** – je doba, počas ktorej je poskytovateľ povinný zanalyzovať hlásenie a posunúť ho na riešenie vrstve Help Desk.

**NBD** – nasledujúci pracovný deň.

**SLA ( Service Level Agreement)** – je pojem, ktorý definuje parametre poskytovaných servisných služieb v rámci tejto zmluvy.

## ČI.1

### Predmet zmluvy

#### Spôsob poskytovania servisných služieb a súčinnosť objednávateľa

- 1.1. Touto zmluvou sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisné služby, ktoré pozostávajú zo služieb reaktívnej softvérovej systémovej podpory, ktoré sú špecifikované v bode 1.2 a v Prílohe č.1 tejto zmluvy a objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby uhradiť poskytovateľovi cenu v zmysle tejto zmluvy. Uvedené servisné služby sa týkajú

programového vybavenia (software), uvedeného v Prílohe č. 2 tejto zmluvy. Programové vybavenie (software, ďalej aj „SW“) sa v ďalšom texte označuje aj ako “vybavenie”.

- 1.2. Pod servisnými službami reaktívnej podpory sa rozumie riešenie porúch a riešenie systémových požiadaviek objednávateľa spôsobom definovaným v čl. 2 tejto zmluvy.
- 1.3. Súčasťou poskytovania služieb podľa tejto zmluvy nie je bezplatné dodanie náhradných dielov technických zariadení.
- 1.4. Servisné služby poskytovateľ vykonáva cez vzdialený prístup SRS, alebo u zákazníka (on-site).
- 1.5. Servisné služby bude poskytovateľ vykonávať pre objednávateľa pre vybavenie, ktoré je inštalované na pracovisku:

**Nemocnica sv. Michala, a.s.**

**Satinského I.7770/1**

**811 08 Bratislava**

- 1.6. Poskytovateľ sa zaväzuje nastúpiť na riešenie riadne nahlásenej poruchy/požiadavky podľa podmienok SLA, uvedených v Prílohe č. 3 tejto zmluvy. Za nástup na riešenie poruchy/požiadavky sa pre účely tejto zmluvy rozumie pripojenie sa poskytovateľa cez vzdialený prístup, alebo príchod k zákazníkovi na miesto, kde je inštalované vybavenie (on-site).
- 1.7. Spôsob nahlasovania požiadaviek na reaktívnu podporu a spôsob poskytovania servisných služieb reaktívnej podpory (princípy fungovania Helpdesku) je popísaný v Prílohe č. 4 tejto zmluvy. Objednávateľ predloží poskytovateľovi najneskôr v deň účinnosti tejto zmluvy zoznam osôb autorizovaných pre nahlasovanie požiadaviek. Súčasťou zoznamu budú kontaktné údaje autorizovaných osôb, ktoré budú uvedené v Prílohe č. 5 tejto zmluvy.
- 1.8. O poskytnutí servisných služieb bude vyhotovený protokol vo forme štandardného servisného výkazu poskytovateľa. Jeho podpisom sa považuje záväzok poskytovateľa na poskytnutie servisných služieb pri prevádzke za riadne splnený. V prípade, že objednávateľ bez oprávneného dôvodu odmietne výkaz podpísať a/alebo začne používať vybavenie po

poskytnutí servisných služieb pri prevádzke pre svoje potreby bez podpisu výkazu, považuje sa výkaz za podpísaný a záväzok poskytovateľa za riadne splnený.

- 1.9. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne potrebnú súčinnosť, a to najmä tým, že:
- zabezpečí a umožní poskytovateľovi vzdialený prístup do systému v poskytovateľom požadovanej kvalite a lehote, (podpora IPSEC protokolu)
  - poskytne zodpovednú osobu, ktorá plní u objednávateľa úlohu správcu služieb IT, a teda vie vykonať bežné administrátorské úkony najmä vo vzťahu k HW
  - zabezpečí prístup povereným pracovníkom poskytovateľa na pracoviská, kde sa má servisná služba realizovať v rozsahu potrebnom na plnenie ich záväzkov,
  - zabezpečí poskytovateľovi poskytnutie protokolov a chybových výpisov, inštaláčne média, programy, dokumentáciu a na požiadanie aj zodpovedného pracovníka,
  - zabezpečí najneskôr do 12 hodín od vyžiadania poskytnutie podkladov potrebných k analýze požiadavky v rozsahu určenom poskytovateľom,
  - zabezpečí možnosť opätovného poskytnutia poškodených, alebo stratených dát,
  - zabezpečí potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb, v prípade že je taká súčinnosť potrebná
- 1.10. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že objednávateľ mu z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť potrebnú podľa tejto zmluvy - lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predĺžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti. Ak omeškaním objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú poskytovateľovi zvýšené náklady, objednávateľ tieto nahradí v preukázanej výške.

## Čl.2

### Cena za servisné služby a platobné podmienky

- 2.1. Cena za servisné služby reaktívnej servisnej podpory podľa bodu 1.1 tejto zmluvy sa bude fakturovať paušálne na mesačnej báze. Výška paušálneho mesačného servisného poplatku je dohodnutá na: **998,79** ,- EUR bez DPH / mesiac, pre Syngo.Via
- 2.1.1. Cena zahŕňa všetky náklady poskytovateľa na vykonávanie reaktívnej servisnej podpory v zmysle Prílohy č. 1 k tejto zmluve počas pracovnej doby, vrátane cestovných nákladov. V prípade vykonávania reaktívnej servisnej podpory v zmysle Prílohy č. 1 k tejto zmluve mimo pracovnej doby, pokiaľ o jej poskytnutie bol poskytovateľ výslovne od objednávateľa požiadaný, bude k paušálnemu poplatku pripočítaná cena **160,- EUR** bez DPH za každú hodinu služieb.
- 2.1.2. V prípade vykonávania reaktívnej servisnej podpory v rozsahu podľa Prílohy č. 1 k tejto zmluve, pokiaľ ide o osobitné požiadavky objednávateľa na poskytnutie služby, nad rámec plnenia podľa Prílohy č. 1, bude k paušálnemu poplatku pripočítaná cena **108,- EUR** bez DPH za každú hodinu poskytovanej služby počas

pracovnej doby v zmysle Prílohy č. 1 k tejto zmluve a cena **160,-EUR** bez DPH za každú hodinu poskytovanej služby mimo pracovnej doby v zmysle Prílohy č. 1.

- 2.2. Ceny za servisné služby uvedené v tejto zmluve sa rozumejú bez DPH. Cenu za servisné služby sa Objednávateľ zaväzuje uhrádzať spolu s DPH, ktorá bude účtovaná na základe príslušných právnych predpisov.
- 2.3. Ceny za servisné služby podľa tejto zmluvy budú fakturované poskytovateľom objednávateľovi v eurách.
- 2.4. Ceny za servisné služby podľa bodu 3.1 tejto zmluvy je poskytovateľ oprávnený fakturovať mesačne.
- 2.5. Faktúra na mesačný servisný poplatok je splatná do 14 dní odo dňa jej vystavenia.
- 2.6. Poskytovateľ si v prípade oneskorenia platby vyhradzuje právo účtovať úrok z omeškania vo výške podľa § 369 ods. 2 a § 369a Obchodného zákonníka v znení zákona č. 9/2013 Z. z. v spojení s § 1 ods. 1 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z..

### ČI.3

#### Doba plnenia

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude vykonávať servisné služby na vybavenie, ktoré je špecifikované v Prílohe č. 2, v lehotách a dobe, uvedenej v Prílohe č. 3 tejto zmluvy. Na základe dohody zmluvných strán môže poskytovateľ vykonať servisné služby aj mimo uvedenej pracovnej doby.

### ČI.4

#### Povinnosti poskytovateľa a objednávateľa

- 4.1. K vykonávaniu včasného a bezchybného poskytovania servisných služieb sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať termíny uvedené v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.
- 4.2. Ak v dôsledku poruchy vybavenia došlo k vzniku vady na inom vybavení, ktoré nie je predmetom tejto zmluvy, poskytovateľ nebude povinný uskutočniť opravu na inom vybavení v rámci tejto zmluvy, okrem prípadov priameho zavinenia.
- 4.3. Poskytovateľ je oslobodený od plnenia svojich povinností v prípade omeškania objednávateľa s úhradou dvoch splatných mesačných platieb.
- 4.4. Objednávateľ je povinný informovať poskytovateľa o všetkých plánovaných konfiguračných zmenách na prevádzkovaných systémoch, ktoré sa týkajú plnenia SLA podmienok zo strany poskytovateľa. V opačnom prípade poskytovateľ nevie garantovať

- časy uvedené v SLA, za nedodržanie termínov poskytovateľ nenesie zodpovednosť a poskytovateľ nebude v omeškaní.
- 4.5. Objednávateľ zabezpečí poskytovateľovi pri vykonávaní servisných služieb, ako aj pri vykonávaní s nimi súvisiacich úkonov bezprekážkový a bezpečný prístup k servisovanému vybaveniu tak, aby na strane poskytovateľa nevznikli prestoje.
- 4.6. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre pracovníkov poskytovateľa vykonávajúcich servisné služby nerušené pracovné podmienky.

## Čl.5

### Zodpovednosť za škody, zmluvná pokuta

- 5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť poskytovateľa za škodu spôsobenú objednávatel'ovi pri plnení záväzkov z tejto zmluvy alebo inak v súvislosti s touto zmluvou bude daná iba v prípade poskytovateľom zavinennej priamej škody, pričom poskytovateľ nebude povinný nahradiť ušlý zisk a celková výška náhrad škôd, ktorú si objednávatel' bude môcť nárokovať a ktorú poskytovateľ bude musieť nahradiť môže byť najviac vo výške 100% ceny za servisné služby podľa tejto zmluvy za jeden rok, za nároky, ktoré vzniknú za toto obdobie, a to aj v prípade spôsobenia viacerých škôd, bez ohľadu na ich počet. Objednávateľ uznáva, že v čase vzniku záväzkového vzťahu z tejto zmluvy nemôže poskytovateľ ako možný dôsledok porušenia jeho povinností pri plnení záväzkov z tejto zmluvy alebo inak v súvislosti s touto zmluvou predvídať škody celkovo vyššie ako sú uvedené v predchádzajúcej vete.
- 5.2. V prípade nenastúpenia na riešenie nahlásenej požiadavky reaktívnej podpory v lehote podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy má objednávatel' nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 EUR za každú (aj začatú) hodinu omeškania, počas pracovnej doby uvedenej v Prílohe č.3, najviac však celkovo do výšky 10% ceny za servisné služby podľa tejto zmluvy za jeden rok. Nastúpením na riešenie sa považuje aj úkon diaľkového pripojenia.
- 5.3. Objednávateľ prehlasuje, že poskytovateľ pri plnení povinností plynúcich z tejto zmluvy nebude mať prístup k osobným údajom chráneným podľa zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v znení neskorších predpisov). V prípade ak počas trvania tejto zmluvy bude potrebný prístup poskytovateľa k osobným údajom, zaväzuje sa objednávatel' zabezpečiť súhlas dotknutej osoby tak, aby si poskytovateľ mohol riadne plniť povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy.

## Čl.6

### Klauzula o vyššej moci

- 6.1. 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 predlžia o dobu trvania takýchto okolností.

- 6.2. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá strana druhú stranu okamžite (bez omeškania) písomne informovať.

## Čl.7

### Doba platnosti zmluvy

- 7.1. Táto zmluva sa dojednáva na dobu 3 roky.
- 7.2. Ak sa začne konkurzné, resp. reštrukturalizačné konanie na majetok jednej zo zmluvných strán alebo sa zamietne návrh na začatie konkurzného konania v dôsledku nedostatku majetku, je druhá zmluvná strana oprávnená odstúpiť od zmluvy bez určenia dodatočnej lehoty.

## Čl.8

### Záverečné ustanovenia

- 8.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že v rámci svojho Compliance programu zaviedol so svojimi zmluvnými partnermi komunikačný prostriedok „Let us know“, ktorý je určený predovšetkým na zbieranie podnetov za účelom zlepšenia procesov a je prístupný na:
- 8.2. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
- Príloha č.1** - Popis reaktívnej systémovej podpory
  - Príloha č.2** - Softvérové aplikácie objednávateľa, ktoré spadajú pod poskytovateľom vykonávanú systémovú podporu.
  - Príloha č.3** - Definícia SLA parametrov
  - Príloha č.4** - Princípy fungovania Help Desku
  - Príloha č.5** - Kontaktné údaje autorizovaných osôb
- 8.3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpísania a účinnosť dňom nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a v nadväznosti na ust. §5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k

informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zmluvu je možné vypovedať len z dôvodu jej podstatného porušenia.

- 8.4. Zmluvné vzťahy v zmluve výslovne neupravené sa spravujú ustanoveniami aktuálne platných Všeobecných dodacích podmienok spoločnosti Siemens Healthcare s.r.o. zverejnených na [www.siemens.sk/healthcare](http://www.siemens.sk/healthcare) a Obchodného zákonníka v platnom znení.
- 8.5. Práva a povinnosti zmluvných strán dohodnuté v tejto zmluve, majú v prípade rozporu prednosť pred ustanoveniami Všeobecných dodacích podmienok.
- 8.6. Táto zmluva môže byť menená alebo doplňovaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma zmluvnými stranami.
- 8.7. Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, z ktorých po jednom dostane každá zmluvná strana.
- 8.8. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou túto zmluvu podpisujú.

Za poskytovateľa:

Za objednávateľa:

V Bratislave dňa: \_\_\_\_\_

V Bratislave dňa: \_\_\_\_\_

SIEMENS  
Healthcare  
Siemens Health  
Care s.r.o.  
Lamačská cesta 34  
821 08 Bratislava

Nemocnica svätého Michala, a.s.  
Gátravská 1  
821 08 Bratislava

**Siemens Healthcare s.r.o.**

Ing. Vladimír Šolík  
výkonný riaditeľ a konateľ

**Nemocnica svätého Michala, a.s.**

MUDr. Marián Križko, PhD  
predseda predstavenstva

**Siemens Healthcare s.r.o.**

Ing. Martin Petruš  
finančný riaditeľ a konateľ



### Popis reaktívnej systémovej podpory

Poskytované služby sa budú vykonávať v režime 5 pracovných dní x 9 hodín počas pracovnej doby od 8:00 do 17:00 v kalendárnom týždni.

Parametre poskytovaných služieb sú nasledovné :

- a) Služby Helpdesku a telefonická podpora
- b) Pohotovosť a pripravenosť na zásahy
- c) Doba odozvy (reakčná doba) v zmysle Prílohy č. 3 – SLA parametre
- d) Doba nástupu na riešenie nahláseného incidentu v zmysle Prílohy č. 3 – SLA parametre
- e) Reaktívna podpora priamo u zákazníka (onsite) je vykonávaná systémovým špecialistom iba v prípade, že na základe diagnostiky vzdialeným prístupom alebo telefonicky nie je možné poruchu odstrániť.

Poskytnutie služieb poskytovateľom podľa tejto zmluvy vyžaduje aby objednávateľ zabezpečil vzdialený prístup k vybaveniu, ktoré spadá pod poskytovateľom vykonávanú systémovú podporu.

Príloha č. 2

Softvérové aplikácie objednávateľa, ktoré spadajú pod poskytovateľom  
vykonávanú reaktívnu systémovú podporu

Syngo.Via - VB20A SN: 131004

Položka	MJ	Počet
Syngo . Via VB20A - licencie podľa HW ID SN: 131004		
Syngo.CT Cardio - Vasc. Engine	ks	2
Syngo CT_Cardiac_QCA Routine	ks	2
Syngo CT Bone reading	ks	1
Syngo CT_Dual_Energy Engine	ks	2
Syngo. CT General Engine	ks	1
Syngo MR General Engine	ks	1
Syngo MR Cardiac Engine	ks	1
Syngo MI Onco Engine	ks	1
Syngo SY RIB Labels	ks	1
Syngo SY Cinematic Rendering	ks	1
Syngo CT Myocardial_Perfusion	ks	2

## Definícia SLA parametrov

Prevádzkové poruchy / incidenty sa členia do nasledovných kategórií :

**kategória 1** – kritické a akútne prevádzkové poruchy **znemožňujúce alebo významne obmedzujúce** používanie informačného systému. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán s najvyššou prioritou. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán počas pracovnej doby.

**kategória 2** - prevádzkové poruchy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému avšak nie sú kritické, významné alebo akútne, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované telefonicky na Help Desk a formou určeného e-mailu.

**kategória 3** – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované buď telefonicky na Help Desk alebo formou určeného e-mailu.

V nasledujúcej tabuľke sú zahrnuté SLA parametre platné pre vybavenie v závislosti od kategórie poruchy.

	Kategória 1	Kategória 2	Kategória 3
<b>Doba odozvy</b> <b>Počas pracovnej doby 5x9</b>	2 hod	2 hod	4 hod
<b>Začiatok riešenia problému</b> <b>(nástup na riešenie)</b> <b>počas pracovnej doby 5x9</b>	2 hod – vzdialene NBD – on site, pokiaľ nebude možné riešiť pomocou SRS	4 hod – vzdialene NBD – on site, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak	8 hod – vzdialene podľa dohody zmluvných strán

Pracovnou dobou sa rozumie doba od 8:00 hod. do 17:00 hod. v pracovných dňoch.

## Princípy fungovania Help Desku

Spracovávanie hlásení o poruchách a požiadavkách zabezpečuje pracovisko Help Desku. Objednávateľ je informovaný o začatí riešenia hlásenia a na záver o jeho vyriešení.

Incident, resp. požiadavku môže nahlásiť poverená osoba. Zoznam poverených osôb na nahlasovanie incidentov, resp. požiadaviek je uvedený v prílohe číslo 5.

### Funkčný model Help Desku

Základná prevádzková doba Help Desku je od 8:00 hod. do 17:00 hod. v pracovných dňoch. Úlohou Help Desku je prijímanie a spracovávanie hlásení objednávateľa a ich následné presúvanie na ďalšie úrovne servisnej podpory. Help Desk predstavuje centrálny vstupný bod na nahlasovanie porúch a požiadaviek. Formy nahlasovania sú nasledovné:

Počas základnej prevádzkovej doby Help Desku (pracovné dni od 8:00 do 17:00 hod.):

- Telefonický hotline
- E-mail