

SERVISNÁ ZMLUVA

Č. H/18/0023/83

uzavretá medzi zmluvnými stranami podľa § 269 ods. 2 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

UniCredit Bank Slovakia a.s.,

bankové spojenie: Číslo účtu/IBAN: SK08 1111 0000 0013 1551 6006

Objednávateľ:

obchodné meno: **Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina**

sídlo: ul. Vojtecha Spanyola 43, 012 07 Žilina

právna forma: štátna príspevková organizácia

IČO: 17 335 825

DIČ: 2020699923

IČ DPH: SK2020699923

zapísaný v registri: Zriaďovateľ: MZ SR - zriaďovacia listina č.: 3724/1991-A/XIV-1
zo dňa 9. 12. 1991

Zastúpená: radou riaditeľov v zložení:

Ing. Igor Stalmašek – generálny riaditeľ

Ing. Peter Braška – ekonomický riaditeľ

MUDr. Igor Bízík – medicínsky riaditeľ

bankové spojenie: Číslo účtu/IBAN: SK32 8180 0000 0070 0028 0470

Preambula

Objednávateľ na obstaranie predmetu tejto zmluvy použil postup verejného obstarávania - zadávanie zákazky podľa § 117 zák. č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov s nízkou hodnotou z jedného zdroja.

Definícia pojmov

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

Čl.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 výlučne programového vybavenia **aplikačnej časti** (software) uvedeného v Prílohe č. 2 tejto zmluvy, teda **bez archivačnej časti** Syngo Plaza. Programové vybavenie (software, ďalej aj „SW“) sa v ďalšom texte označuje aj ako “vybavenie”. Objednávateľ prehlasuje že si plne uvedomuje všetky prípadné dôsledky plynúce zo zodpovednosti za prevádzku archivačnej časti digitálneho archívu Syngo Plaza.

- 1.2. Pod servisnými službami reaktívnej podpory vybavenia 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:

Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina
Ul. Vojtecha Spanyola 43
012 07 Žilina

- 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, inštalačné 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

omeškaniím 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: **595,54 EUR** bez DPH / mesiac.
 - 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 2.1 tejto zmluvy je poskytovateľ oprávnený fakturovať jedenkrát mesačne na začiatku príslušného kalendárneho mesiaca.
- 2.5. Faktúra za mesačný servisný poplatok je splatná do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
- 2.6. Poskytovateľ môže požadovať úrok z omeškania vo výške aktuálnej sadzby zákonných úrokov z omeškania 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.

Čl.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, a to vzdialene.

Čl.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.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pre pracovníkov poskytovateľa vykonávajúcich servisné služby nerušené pracovné podmienky.

Čl.5

Zodpovednosť za škody, zmluvná pokuta

- 5.1. V prípade nenastúpenia na riešenie nahlásenej požiadavky reaktívnej podpory v lehote podľa Prílohy č. 3 tejto zmluvy má objednávateľ 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.
- 5.2. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť poskytovateľa za škodu spôsobenú objednávateľovi pri plnení záväzkov z tejto zmluvy alebo inak v súvislosti s touto zmluvou bude daná iba v prípade poskytovateľom zavinenej priamej škody, pričom poskytovateľ nebude povinný nahradiť ušlý zisk a ani škody vzniknuté ako náklady na obnovu poškodených alebo stratených dát a celková výška náhrad škôd, ktorú si objednávateľ bude môcť nárokovať a ktorú poskytovateľ bude musieť nahradiť môže byť najviac vo výške 50% 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.

Čl.6

Ochrana osobných údajov

- 6.1. Poskytovateľ služby je povinný poučiť všetky fyzické osoby, ktoré sa budú podieľať v jeho mene a na jeho zodpovednosť pri plnení zmluvy mlčanlivosťou. Poskytovateľ služby predloží podpísané poučenie o povinnosti mlčanlivosti pred plnením zmluvy pre každú vyslanú fyzickú osobu, alebo pred samotným výkonom práce každá vyslaná fyzická osoba sa oboznámi s poučením u objednávateľa a poučenie podpíše. Bez uvedeného, vyslanej osobe nebude umožnený výkon práce na pracoviskách objednávateľa, kde môže prísť do styku z osobnými údajmi.

- 6.2. Neumožnený vstup do priestorov objednávateľa zástupcovi dodávateľa bez poučenia o mlčanlivosti sa nepovažuje za neposkytnutie súčinnosti pri plnení zmluvy zo strany objednávateľa.
- 6.3. Vyslaná fyzická osoba zároveň podpíše oboznámenie sa s informáciou o spracovaní osobných údajov v zmysle článku 13 a príslušných recitálov Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov – Evidencia zástupcov a dodávateľov a odberateľov. Poučenie o mlčanlivosti s prehlásením o informovaní je dostupné na webových stránkach objednávateľa, v sekcii „Ochrana osobných údajov, GDPR“: P O U Č E N I E o povinnosti mlčanlivosti s informačnou povinnosťou 5. Poskytovateľ služby zodpovedá za porušenie povinnosti za vyslané fyzické osoby, ktoré sa podieľajú na plnení zmluvy v mene dodávateľa v priestoroch objednávateľa.

6.4. Informačná povinnosť

Poučená osoba potvrdzuje svojím podpisom, že bola informovaná o zásadách ochrany osobných údajov v zmysle článku 13 a príslušných recitálov Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, dostupné na webových stránkach objednávateľa v sekcii „Ochrana osobných údajov, GDPR“.

Čl.7

Klauzula o vyššej moci

- 7.1. Zmluvné strany nebudú v omeškaní, ak záväzok na plnenia/činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohli riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc). Lehoty pre plnenia/činnosti poskytovateľa sa predĺžia o dobu trvania takýchto okolností.
- 7.2. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá strana druhú stranu okamžite (bez omeškania) písomne informovať.

Čl.8

Doba platnosti zmluvy

- 8.1. Táto zmluva sa dojednáva na dobu 2 roky odo dňa nadobutnutia účinnosti tejto zmluvy.
- 8.2. 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.9

Záverečné ustanovenia

- 9.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že v rámci svojho Compliance programu zaviedol so zmluvným/-i partnerom/-mi komunikačný prostriedok „Let us know“, ktorý je určený predovšetkým na zbieranie podnetov za účelom zlepšenia procesov a prístupný na : <https://www.bkms-system.net/bkwebanon/report/clientInfo?cin=19sh8&language=eng>.
- 9.2. 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

- 9.3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpísania a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v CRZ.
- 9.4. 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 a Obchodného zákonníka v platnom znení.
- 9.5. Práva a povinnosti zmluvných strán dohodnuté v tejto zmluve, majú v prípade rozporu prednosť pred ustanoveniami Všeobecných dodacích podmienok zverejnených na www.siemens.sk/healthcare.
- 9.6. Táto zmluva môže byť menená alebo dopĺňovaná len písomnou formou označenou ako číslované dodatky podpísané oboma zmluvnými stranami.
- 9.7. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, z ktorých tri dostane objednávateľ a jeden rovnopis dostane poskytovateľ.
- 9.8. 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: 22. 10. 2018

V Žiline dňa:

SIEMENS
Healthineers
Siemens Healthcare
Lamačská cesta 3/A, 841 04
Slovenská republika
332

Siemens Healthcare s.r.o.
Ing. Vladimír Šolík
výkonný riaditeľ a konateľ

Ing. Martin Petruš
finančný riaditeľ a konateľ

Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina
Ing. Igor Stalmašek
generálny riaditeľ

Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina
Ing. Peter Braška
ekonomický riaditeľ

Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina
riadiťstvo
07 Žilina
-12-