

RÁMCOVÁ DOHODA
o poskytovaní servisnej podpory pre zálohovanie KIS pomocou
SW IBM Spectrum Protect

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a § 2 ods. 5 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“)
(ďalej len „Dohoda“)

Článok 1
Zmluvné strany

Objednávateľ:	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.
Sídlo:	Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava - mestská časť Petržalka
Zastúpená:	Ing. Richard Strapko, predseda predstavenstva
	Ing. Ľubomír Kováčik, člen predstavenstva
IČO:	35 937 874
IČ DPH:	SK 2022027040
Zapísaná:	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka číslo: 3602/B
IBAN:	SK47 8180 0000 0070 0018 2424
SWIFT/BIC kód:	SPSRSKBA
(ďalej len „objednávateľ“)	

a

Poskytovateľ:	eGroup Solutions, a. s.
Sídlo:	Plynárenská 7/B, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov
Zastúpený :	Ing. Štefan Orosz, podpredseda predstavenstva
IČO:	44 989 709
IČ DPH:	SK2022913409
Zapísaný:	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka číslo: 4875/B
IBAN:	SK95 1100 0000 0029 2982 6564
SWIFT/BIC kód:	TATRSKBX
(ďalej len „poskytovateľ“)	
(objednávateľ a poskytovateľ spolu ďalej ako „zmluvné strany“)	

Zmluvné strany uzatvárajú túto Dohodu v súlade s výsledkom verejného obstarávania na predmet zákazky „Poskytovanie servisnej podpory pre zálohovanie KIS pomocou SW IBM Spectrum Protect“ uskutočneného podľa zákona o verejnom obstarávaní (ďalej iba ako „verejné obstarávanie“).

Článok 2
Úvodné ustanovenia

1. Táto Dohoda sa uzatvára na účel zabezpečenia spoľahlivej a bezporuchovej prevádzky centrálného zálohovacieho systému objednávateľa s dôrazom na bezpečnosť a ochranu dát s ohľadom na budúci rozvoj prostredia objednávateľa.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že sa oboznámil a preskúmal všetky podmienky a okolnosti súvisiace s plnením predmetu tejto Dohody a sú mu známe všetky technické a kvalitatívne

podmienky plnenia predmetu tejto Dohody, predmet tejto Dohody je mu jasný a je schopný ho v súlade s touto Dohodou včas a riadne plniť.

3. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený poskytovať objednávateľovi plnenia podľa tejto Dohody.
4. Na účel spôsobilosti poskytovať plnenia podľa tejto Dohody na primeranej úrovni sa poskytovateľ zaväzuje udržiavať v platnosti počas doby účinnosti tejto Dohody certifikát osvedčujúci, že je business partnerom IBM aspoň na úrovni Gold alebo vyššej, ktorý predkladal vo verejnom obstarávaní.
5. Ak poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť prostredníctvom technických alebo odborných kapacít inej osoby, zaväzuje sa pri plnení predmetu Dohody v súlade s § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využil na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti.
6. Ak sa na poskytovateľa taká zákonná povinnosť vzťahuje, poskytovateľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania Dohody.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení tejto Dohody používať iba takých subdodávateľov, ktorí sú riadne zapísaní v registri partnerov verejného sektora, ak sa na nich takáto povinnosť vzťahuje.

Článok 3 Predmet Dohody

1. Predmetom tejto Dohody je záväzok poskytovateľa vykonávať a zabezpečovať pre objednávateľa služby softvérovej a technickej podpory pre zabezpečenie prevádzky centrálneho zálohovacieho systému IBM Spectrum Protect (ďalej ako „IBM SP“), ktorý objednávateľ používa pre zálohovanie kritických dát a jedinečných databáz (ďalej len „služby“) a záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi za riadne poskytnuté služby cenu vo výške a za podmienok dohodnutých v tejto Dohode.
2. Poskytovateľ sa v súlade s Dohodou zaväzuje poskytovať objednávateľovi nasledujúce služby:

2.1 Služby v rámci mesačného paušálu:

- a) služba hotline softvérovej aplikácie IBM SP nasadenej u objednávateľa (ďalej aj ako „služba hotline“) - služba hotline je služba poskytovaná ako jednotný kontaktný bod pre hlásenie skutočných alebo domnelých problémov a chýb funkčnosti IBM SP (súhrnne ďalej aj ako „incident“). V rámci služby hotline je poskytovateľ povinný vykonávať minimálne nasledovné činnosti:
 - i. prijímanie hlásení o incidentoch,
 - ii. klasifikácia nahlásených incidentov podľa prílohy č. 2 tejto Dohody „Klasifikácia chýb“ (ďalej ako „Príloha č. 2“),
 - iii. vedenie evidencie nahlásených chýb a servisných zásahov,
 - iv. reportovanie zamerané na spracovávanie nahlásených incidentov a poskytovanie operatívnych informácií o ich riešení,
 - v. identifikácia problému, jeho analýza a návrh riešenia,
 - vi. poskytovanie konzultácií o incidentoch a riešenie incidentov, ktoré nedosahujú závažnosť chyby,
 - vii. spustenie eskalačného procesu, ak je to potrebné podľa závažnosti incidentu,
 - viii. informovanie objednávateľa o poskytnutom riešení incidentov.
- b) štandardná servisná podpora - v rámci služby štandardná servisná podpora je poskytovateľ povinný vykonávať minimálne nasledovné činnosti:
 - i. pravidelná hlbková kontrola zálohovania systémov AIX, LINUX, Windows, Informix,

- ii. profylaktické riešenie kontajnerov pre jednotlivé typy nodov,
- iii. analýza chýb v logoch a návrh riešenia identifikovaných chýb,
- iv. kvartálne kontrola a riešenie nepotrebných záloh prostredníctvom object_id,
- v. kontrola a údržba TSM DB,
- vi. monitorovanie využitia licencií, návrhy opatrení na základe informácií získaných z pravidelnej kontroly systému, návrhy nových typov zdrojov zálohovaných dát, poskytovanie súčinnosti pri obnove dát, konzultovanie návrhov na rozvoj systému, súčinnosť pri komunikácii s IBM a pri hľadaní riešenia odstránenia problému, prípadne pri rekonfigurácii systému, podľa závažnosti problému. (ďalej aj ako „štandardné služby“)

(služby v rámci mesačného paušálu spolu súhrnne aj ako „služby na paušál“).

2.2 Služby na vyžiadanie pre softvérovú aplikáciu IBM SP nasadenú u objednávateľa predstavujú nasledovné činnosti:

- i. služby pre softvérovú aplikáciu IBM SP špecifikované v objednávke objednávateľa, a to najmä nie však výlučne zmena spôsobu zálohovania (napr. z kontajnerového na iný), preinštalovanie verzií celého zálohovaného prostredia z dôvodu novších použitých technológií (napr. prechod z LTO8 na LTO9) a podobne,
 - ii. odstránenie chýb servisným zásahom,
 - iii. upgrade/update IBM SP prostredníctvom inštalácie a konfigurácie nových verzií.
- (spolu súhrnne aj ako „služby na vyžiadanie“).

3. Objednávateľ sa zaväzuje v súlade s touto Dohodou objednané, riadne a včas dodané služby prevziať a za prevzaté služby zaplatiť poskytovateľovi cenu určenú podľa článku 5 tejto Dohody.
4. Poskytovateľ bude zabezpečovať poskytovanie služieb vo svojom mene a na svoje náklady, a v prípade, ak bude predmet tejto Dohody plniť prostredníctvom tretej osoby, zodpovedá objednávateľovi, akoby plnil sám.

Článok 4 Podmienky plnenia

Všeobecné podmienky plnenia

1. Miestom plnenia predmetu Dohody sú pracoviská objednávateľa. Pracoviská objednávateľa sú umiestnené výlučne v Slovenskej republike. Poskytovateľ bude poskytovať služby prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo osobnou prítomnosťou pracovníkov poskytovateľa, ak to bude potrebné. Pracovníkom poskytovateľa sa na účely tejto Dohody rozumie každá fyzická osoba v zmluvnom vzťahu s poskytovateľom alebo jeho subdodávateľom, ktorá sa podieľa na plnení predmetu tejto Dohody.
2. Služby sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať v súlade s touto Dohodou a všetkými jej prílohami, v súlade s príslušnou legislatívou platnou v Slovenskej republike, s odbornou starostlivosťou na úrovni dostupných technologických štandardov a v súlade s vlastnosťami softvérového vybavenia objednávateľa, na ktorom budú služby poskytované.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby prostredníctvom osôb, uvedených v prílohe č. 1 tejto Dohody „Zoznam expertov“ (ďalej iba ako „Príloha č. 1“). Tým nie je dotknuté ustanovenie čl. 2 bod 5. tejto Dohody.
4. Objednávateľ a poskytovateľ sú povinní do 5 pracovných dní odo dňa účinnosti Dohody navzájom si oznámiť mená, priezviská, a kontaktné údaje svojich oprávnených osôb v rozsahu mena a priezviska, telefónneho čísla a e-mailovej adresy. Zmluvné strany môžu

kedykoľvek zmeniť svoje oprávnené osoby; táto zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná okamihom doručenia písomného oznámenia o tejto zmene.

5. Oprávnené osoby objednávateľa sú oprávnené predkladať objednávky na služby podľa tejto Dohody, podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia Dohody ako aj podpisovať pracovné výkazy a preberacie protokoly a na všetky ďalšie úkony výslovne uvedené v tejto Dohode.
6. Služby budú dodávané na základe objednávok odoslaných oprávnenou osobou objednávateľa e-mailom oprávnenej osobe poskytovateľa, prípadne predkladané oprávnenou osobou objednávateľa prostredníctvom elektronického nástroja poskytovateľa, ak to bude možné.
7. Objednávateľ je oprávnený nie však povinný doručiť počas platnosti a účinnosti tejto Dohody poskytovateľovi akúkoľvek objednávku na rámcovo zazmluvnené plnenie podľa tejto Dohody. Objednávateľ je oprávnený predkladať poskytovateľovi objednávky v periodicite a na objem služieb podľa tejto Dohody v závislosti od svojich potrieb.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že merou jednotkou poskytovaných služieb je človekohodina (ďalej ako „ČH“). Jedna ČH je základná časová jednotka pre vykazovanie prácností služieb poskytovaných objednávateľovi a zodpovedá 60 minútam práce, vynaloženej jedným pracovníkom poskytovateľa pri poskytovaní služieb.
9. V prípade, ak objednávateľ usúdi, že je to relevantné, poskytovateľ sa zaväzuje do 5 pracovných dní odo dňa doručenia písomnej požiadavky objednávateľa odovzdať objednávateľovi komentované zdrojové kódy akéhokoľvek plnenia poskytnutého objednávateľovi v rámci plnenia predmetu tejto Dohody a to na médiu podľa požiadavky objednávateľa.

Služby na paušál

10. Služby na paušál budú poskytované v nasledovnom rozsahu ČH:
 - a) služba hotline bez limitu,
 - b) štandardné služby minimálne v rozsahu 8 ČH mesačne.
11. Predpokladaný objem služieb na paušál podľa tejto Dohody zodpovedá tridsiatim šiestim mesačným paušálom.
12. Zmluvné strany sa dohodli, že služby na paušál budú poskytované na základe objednávky objednávateľa vystavovanej v periodicite, na objem služieb a obdobie podľa potrieb objednávateľa.
13. Za objednané služby na paušál bude objednávateľ uhrádzať poskytovateľovi mesačný paušál podľa článku 5. tejto Dohody. Mesačný paušál je celková cena služieb v rozsahu uvedenom v bode 10. tohto článku za jeden kalendárny mesiac, ktorú objednávateľ uhrádza poskytovateľovi v mesačných obdobiach bez ohľadu na rozsah čerpania objednaných služieb na paušál.
14. Zmluvné strany sa dohodli, že služby na paušál budú poskytované objednávateľovi od momentu doručenia objednávky na služby na paušál poskytovateľovi počas celého obdobia určeného v príslušnej objednávke.
15. Služba hotline bude poskytovaná spôsobom 24 hodín 7 dní v týždni nepretržite od doručenia objednávky na služby na paušál poskytovateľovi počas obdobia určeného v objednávke.
16. Pre vylúčenie všetkých pochybností platí, že ak poskytovateľ začne s poskytovaním služieb na paušál neskôr ako v prvý deň kalendárneho mesiaca, alebo skončí skôr ako v posledný deň kalendárneho mesiaca, v takom prípade sú služby na paušál poskytované v alikvotnej časti mesačného rozsahu podľa bodu 10. tohto článku.
17. Objednávateľ spoločne s objednávkou na služby na paušál oznámi poskytovateľovi osoby oprávnené nahlasovať incidenty prostredníctvom služby hotline.
18. Nevýčerpané ČH poskytované v rámci mesačného paušálu je objednávateľ oprávnený vyčerpať kedykoľvek do ukončenia tejto Dohody.
19. Službu hotline sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať ako e-mailovú a telefonickú podporu, prípadne aj prostredníctvom helpdesku, ak takým nástrojom disponuje.

20. E-mailové adresy a telefónne čísla, na ktorých sa bude služba hotline poskytovať, je poskytovateľ povinný oznámiť oprávnenej osobe objednávateľa do 10 pracovných dní od účinnosti tejto Dohody. Rovnaká lehota sa uplatní na účel zriadenia prístupu pre objednávateľa do helpdesk, ak takým nástrojom poskytovateľ disponuje. Každú zmenu e-mailovej adresy a telefónneho čísla, na ktorých sa bude služba hotline poskytovať je poskytovateľ povinný objednávateľovi ihneď písomne oznámiť.
21. Pri poskytovaní služby hotline je poskytovateľ povinný zabezpečiť okamžitú reakciu na telefonické volania a reakciu do 60 minút na e-mailové správy.
22. Vykonané štandardné služby je poskytovateľ povinný písomne vykazovať za každý kalendárny mesiac (ďalej aj ako „pracovný výkaz“). Pracovný výkaz obsahuje údaje o všetkých činnostiach vykonaných za príslušný kalendárny mesiac s uvedením ich prácností v ČH.
23. Zmluvné strany sa dohodli, že štandardné služby budú preberané oprávnenou osobou objednávateľa raz mesačne formou preberacieho protokolu, ktorého povinnou prílohou bude pracovný výkaz.
24. Oprávnená osoba svojím podpisom na preberacom protokole neprevezme štandardné služby, ak údaje v Pracovnom výkaze nezodpovedajú skutočnosti. V takom prípade sa ČH na príslušný kalendárny mesiac považujú za nevyčerpané a objednávateľ je oprávnený vyčerpať ich v súlade s bodom 18. tohto článku.

Služby na vyžiadanie

25. Zmluvné strany sa dohodli, že maximálny objem služieb na vyžiadanie počas trvania tejto Dohody je 384 ČH.
26. Služby na vyžiadanie budú poskytované na základe objednávky objednávateľa.
27. Poskytovanie služieb na vyžiadanie sa riadi nasledovným procesom:
 - a) objednávateľ poskytovateľovi písomne predloží požiadavku na poskytnutie služby na vyžiadanie s opisom činnosti a/alebo jej výsledku,
 - b) na základe požiadavky na poskytnutie služby na vyžiadanie poskytovateľ záväzne stanoví prácnosť realizácie požadovanej služby na vyžiadanie v ČH a do 5 pracovných dní o nej písomne informuje objednávateľa,
 - c) objednávateľ vystaví objednávku na poskytnutie služby na vyžiadanie v ČH, v ktorej uvedie činnosť a/alebo výsledok služby na vyžiadanie, cenu objednanej služby na vyžiadanie a termín jej dodania.
28. Poskytovateľ je povinný začať poskytovať objednanú službu na vyžiadanie do 1 pracovného dňa odo dňa doručenia objednávky.
29. Poskytovanie činnosti podľa čl. 3 bod 2.2 podbod ii. (odstraňovanie chýb servisným zásahom) sa riadi postupom uvedeným v prílohe č. 3 tejto Dohody „Postup odstraňovania chýb“ (ďalej iba ako „príloha č. 3“) s tým, že bod 27. a 28. tohto článku sa neuplatní.
30. Prevzatie riadne a včas poskytnutých služieb na objednávku zmluvné strany potvrdia podpismi svojich oprávnených osôb na preberacom protokole, ktorého povinnou súčasťou bude pracovný výkaz vyhotovený v súlade s bodom 22. tohto článku. K vykonaným servisným zásahom je poskytovateľ povinný uviesť aj opis odstraňovanej chyby, čas jej nahlásenia a čas a spôsob jej odstránenia.

Článok 5

Cena a platobné podmienky

1. Ceny služieb podľa tejto Dohody sú stanovené v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa tento zákon vykonáva ako maximálne. K cenám bude účtovaná DPH v súlade s právnymi predpismi platnými v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia. Na zmenu sadzby výšky DPH sa nevyžaduje úprava formou dodatku k Dohode. Pre vylúčenie všetkých pochybností platí, že v cene podľa tohto článku sú zahrnuté všetky a akékoľvek náklady poskytovateľa, ktoré mu

- vzniknú pri plnení predmetu tejto Dohody, vrátane nákladov na pracovníkov a ich dopravu do miesta servisného zásahu.
2. Celková cena služieb podľa tejto Dohody nesmie presiahnuť finančný limit plnenia, ktorý je 53 760,00 eur bez DPH, 20% DPH t.j. 10 752,00 eur, 64 512,00 eur s DPH (slovom: šesťdesiatštyritisícpäťstodvanásť eur) (pozn.: bude doplnené podľa ponuky úspešného uchádzača. Úspešný uchádzač, ktorý nie je platiteľom DPH uvádza len cenu celkom a informáciu, že nie je platiteľom DPH.).
 3. Cena za služby na paušál uvedené v čl. 3 bod 2.1 tejto Dohody je uhrádzaná vo forme mesačného paušálu vo výške 640 eur bez DPH, DPH 20 % 128,00 eur, 768,00 eur s DPH (slovom: sedemstošesťdesiatosem s DPH) (pozn.: bude doplnené podľa ponuky úspešného uchádzača. Úspešný uchádzač, ktorý nie je platiteľom DPH uvádza len cenu celkom a informáciu, že nie je platiteľom DPH.) za jeden kalendárny mesiac.
 4. Ak poskytovateľ začne s poskytovaním služieb na paušál podľa čl. 3 bod 2.1 tejto Dohody neskôr ako v prvý deň kalendárneho mesiaca, alebo skončí skôr ako v posledný deň kalendárneho mesiaca, v takom prípade poskytovateľ fakturuje objednávateľovi alikvotnú časť mesačného paušálu podľa bodu 3. tohto článku.
 5. Cena za jednu ČH služieb na vyžiadanie podľa čl. 3 bod 2.2 tejto Dohody je 80,00 eur bez DPH, 20% DPH t.j. 16,00 eur, 96,00 eur s DPH (slovom: deväťdesiatšesť) (pozn.: bude doplnené podľa ponuky úspešného uchádzača. Úspešný uchádzač, ktorý nie je platiteľom DPH uvádza len cenu celkom a informáciu, že nie je platiteľom DPH.); cena za poskytnuté plnenia nepresahujúca ČH sa vypočíta ako alikvotná časť z jednotkovej ceny za ČH.
 6. Poskytovateľ je povinný fakturovať objednávateľovi cenu za objednané a prevzaté služby v súlade s touto Dohodou a príslušným preberacím protokolom.
 7. Poskytovateľ je povinný vystavovať faktúry za služby na paušál mesačne v dohodnutej cene podľa bodu 3. a 4. tohto článku za príslušný kalendárny mesiac najneskôr do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca a bezodkladne ju doručiť objednávateľovi. Povinnou prílohou faktúry je preberací protokol podpísaný oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.
 8. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru za služby na vyžiadanie najneskôr do piateho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po dni dodania a prevzatia objednaných služieb objednávateľom a bezodkladne ju doručiť objednávateľovi. Povinnou prílohou faktúry je preberací protokol podpísaný oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.
 9. Maximálny finančný objem súm za služby podľa tejto Dohody počas doby jej trvania nesmie prekročiť finančný limit plnenia podľa bodu 2. tohto článku a vypočíta sa ako súčet súm jednotlivých fakturovaných plnení.
 10. Ak sa poskytovateľ, ktorý v momente uzavretia tejto Dohody nie je platiteľom DPH, stane po uzavretí tejto Dohody platiteľom DPH, finančný limit plnenia uvedený v bode 2., ako aj ceny jednotlivých služieb uvedené v tomto článku bez DPH sa budú považovať za ceny s DPH odo dňa vzniku povinnosti poskytovateľa odvádzať DPH.
 11. Objem služieb uvedený v čl. 4 bode 11. a 25. tejto Dohody sa považuje za predpokladaný, čo znamená, že objednávateľ nie je povinný ho objednať a odobrať. Pre vylúčenie všetkých pochybností poskytovateľ berie na vedomie, že objednávateľ nie je na základe tejto Dohody povinný zadať akúkoľvek objednávku, ako ani vyčerpať finančný limit, uvedený v bode 2. tohto článku. Služby podľa tejto Dohody je objednávateľ oprávnený objednávať v závislosti od svojich prevádzkových podmienok, potrieb a strategických rozhodnutí.
 12. Ak je poskytovateľ registrovaný na DPH v Slovenskej republike, cena fakturovaná podľa tejto Dohody bude uhradená iba na bankový účet, ktorý je zverejnený v zozname bankových účtov zverejnenom na webovom sídle finančného riaditeľstva. Poskytovateľ je povinný ihneď písomne informovať objednávateľa o každej zmene tohto bankového účtu. Ak poskytovateľ, ktorý je platiteľom DPH, nesplní povinnosť podľa § 6 ods. 1, 2 a 3 a § 85kk zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, objednávateľ je oprávnený postupovať v zmysle ustanovenia § 69c ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, t. j. uhradiť sumu vo výške DPH alebo jej časť uvedenú vo faktúre poskytovateľa na číslo účtu správcu dane vedeného pre poskytovateľa podľa § 67 zákona č. 563/2009

- Z. z. o správe daní, pričom objednávateľ nie je v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá Dohoda. Poskytovateľ v takom prípade nemá nárok na úhradu príslušnej časti faktúry zodpovedajúcej výške DPH, na úroky z omeškania ani akékoľvek iné sankcie súvisiace s neuhradenou príslušnou časťou faktúry.
13. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti faktúry podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a účtovného dokladu podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, ako aj špecifikáciu fakturovaných služieb. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.
 14. Ak je poskytovateľ identifikovaný pre DPH v inom členskom štáte EÚ alebo je zahraničnou osobou z tretieho štátu, poskytovateľ nebude objednávateľovi fakturovať DPH; na tento účel objednávateľ poskytovateľovi v čl. 1 oznamuje svoje IČ DPH.
 15. Úhrada oprávnené fakturovaných súm bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku. Objednávateľ dáva poskytovateľovi súhlas so zasielaním faktúr v elektronickom formáte .pdf ako príloha na e-mailovú adresu objednávateľa. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich preukázateľného doručenia objednávateľovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech účtu poskytovateľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne podľa slovenského kalendára na deň pracovného voľna, pokoja alebo sviatkov, ako deň splatnosti peňažného záväzku sa bude považovať za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok prvý nasledujúci pracovný deň.
 16. Faktúru vystavenú v rozpore s touto Dohodou alebo nespĺňajúcu podmienky tejto Dohody je objednávateľ oprávnený vrátiť poskytovateľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť jej lehota splatnosti; nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia riadne prepracovanej faktúry objednávateľovi. V prípade vrátenia faktúry poskytovateľovi, ktorý je zároveň platiteľom DPH, poskytovateľ doručí objednávateľovi opravenú faktúru najneskôr do 20. dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo vrátenou faktúrou fakturované plnenie preukázateľne prevzaté objednávateľom.
 17. Objednávateľ neposkytuje poskytovateľovi preddavky na cenu služieb podľa tejto Dohody.
 18. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči poskytovateľovi, ktoré mu vznikli z dôvodu uplatnenia ručenia za daň v zmysle § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, vrátane trov konania, ktoré mu vznikli v konaní s príslušným daňovým úradom, pohľadávky vzniknuté objednávateľovi z uplatnených pokút podľa tejto Dohody a pohľadávky vzniknuté z dôvodu dlžného poistného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný zaplatiť poskytovateľ objednávateľovi ako zdravotnej poisťovni.
 19. Poskytovateľ dáva súhlas objednávateľovi na jednostranné započítanie akýchkoľvek splatných aj nesplatných pohľadávok objednávateľa voči všetkým splatným aj nesplatným pohľadávkam poskytovateľa (vrátane nároku objednávateľa z titulu zmluvných pokút voči poskytovateľovi). Poskytovateľ nie je oprávnený započítať svoje pohľadávky voči pohľadávkam objednávateľa, bez jeho predchádzajúceho písomného súhlasu.

Článok 6

Vady a záruky

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má plnenie v čase jeho poskytnutia v prípade štandardných služieb a v momente podpísania preberacieho protokolu oboma zmluvnými stranami v prípade služieb na vyžiadanie, aj keď sa stanú zjavnými až po tomto čase, a za vady, ktoré vzniknú po tomto čase, ak sú spôsobené porušením povinnosti poskytovateľa ako aj za vady plnenia, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe.
2. Plnenie má vady, ak bolo dodané s iným výsledkom a/alebo inými vlastnosťami a/alebo inými parametrami, než ako je špecifikované v tejto Dohode a príslušnej objednávke.

3. Záručná doba na každé plnenie, ktoré vzniklo pri plnení predmetu tejto Dohody je 24 mesiacov a v prípade služieb na vyžiadanie začína plynúť odo dňa prevzatia služby oprávnenou osobou objednávateľa uvedeného na preberacom protokole, a pri plneniach poskytnutých pri poskytovaní štandardných služieb od momentu ich poskytnutia.
4. Na základe písomnej reklamácie objednávateľa je poskytovateľ povinný na svoje náklady a bez zbytočného odkladu v lehote dohodnutej s objednávateľom, a ak nedôjde k dohode, tak do 2 pracovných dní od oznámenia vady plnenia poskytovateľovi, odstrániť reklamované vady plnenia, a to aj v prípade, ak sa domnieva, že za reklamované vady nezodpovedá. V takomto prípade až do doby právoplatného rozhodnutia súdu o spornej reklamacii znáša náklady na odstránenie reklamovaných väd poskytovateľ.

Článok 7 Autorské práva

1. Autorským dielom pre potreby tejto Dohody je dielo spĺňajúce definíciu diela podľa Autorského zákona vrátane počítačového programu a vrátane databázy podľa § 131 Autorského zákona (ďalej ako „autorské dielo“).
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak výsledkom plnenia predmetu Dohody zo strany poskytovateľa bude autorské dielo platí, že odovzdaním autorského diela, a to či už protokolárnym v prípade služieb na objednávku alebo faktickým v prípade služieb na paušál, udeľuje poskytovateľ objednávateľovi súhlas podľa ustanovenia § 65 a nasl. Autorského zákona na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých častí v neobmedzenom rozsahu, čo pre zamedzenie pochybností zahŕňa právo jeho kopírovania, prekladania, prispôbovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel ako aj dekompiláciu ako aj na všetky ďalšie spôsoby použitia autorského diela uvedené v ustanovení § 19 Autorského zákona (ďalej ako „licencia“), a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami ním poverenými s tým, že licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na postúpenie licencie na tretie osoby verejnej správy. Licencia je nevýhradná, udelená v neobmedzenom vecnom, časovom a miestnom rozsahu, na celú dobu trvania autorskoprávnej ochrany autorského diela v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona. Licencia sa poskytuje bezodplatne. Licenciu nie je možné vypovedať.
3. Pri protokolárnom či faktickom odovzdaní plnenia, ktorého súčasťou je databáza podľa § 135 Autorského zákona, poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy bezodplatne prevádza na objednávateľa všetky svoje výhradné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona a objednávateľ takto práva zhotoviteľa databázy prijíma.
4. Ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Dohody príde spoločnou činnosťou pracovníkov poskytovateľa a zamestnancov alebo osôb v obdobnom pracovnoprávnom vzťahu k objednávateľovi k vytvoreniu spoločného diela podľa § 92 Autorského zákona, zmluvné strany sa dohodli, že v takom prípade vykonáva majetkové práva autora objednávateľ.
5. V prípade, ak si akákoľvek tretia osoba, vrátane pracovníkov poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, uplatní u objednávateľa akýkoľvek nárok proti objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým poskytovateľom podľa tejto Dohody, poskytovateľ sa zaväzuje:
 - a) bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené

- poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne, operačné a technické parametre a funkčnosti; a
- b) poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
- c) nahradiť objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.
6. Objednávateľ sa však zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle predchádzajúcich ustanovení bude bez zbytočného odkladu informovať poskytovateľa, bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov poskytovateľa a tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, nevykoná smerom k takej tretej osobe žiaden úkon, v dôsledku ktorého by sa jej postavenie v súvislosti s takým uplatnením nároku zlepšilo. Objednávateľ je oprávnený poskytovateľovi vystaviť a po potrebnú dobu udržiavať v platnosti prevoditeľnú plnú moc potrebnú na to, aby sa poskytovateľ mohol za objednávateľa účinne takému nároku brániť a s takou treťou osobou o urovnaní sporu rokovať, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch strán.

Článok 8

Dôverné informácie

1. Pri plnení tejto Dohody nebudú spracúvané osobné údaje. Ak pri plnení predmetu Dohody dôjde k náhodnému kontaktu s osobnými údajmi, je poskytovateľ a jeho subdodávateľia povinný dodržiavať ustanovenia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov v konsolidovanom znení a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ostatné ustanovenia tohto článku.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie objednávateľa, s ktorými príde pri plnení predmetu tejto Dohody čo i len náhodne do kontaktu vrátane osobných údajov dotknutých osôb objednávateľa (ďalej ako „dôverné informácie“), a to najmä chrániť ich integritu, celistvosť a dôvernosť, dôverné informácie utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením, a za tým účelom prijať primerané technické, organizačné a iné potrebné opatrenia
3. Poskytovateľ je povinný zaviazat' mlčanlivosťou o dôverných informáciách objednávateľa všetky fyzické osoby, prostredníctvom ktorých bude plniť predmet tejto Dohody, pričom povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení každého zmluvného vzťahu, na základe ktorého sa príslušné fyzické osoby podieľali na plnení predmetu tejto Dohody.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že s dôvernými informáciami budú zaobchádzať ako s obchodným tajomstvom v zmysle Obchodného zákonníka.
5. Zmluvná strana je oprávnená poskytnúť dôverné informácie druhej zmluvnej strany tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutej zmluvnej strany, a to aj vo vzťahu k tretím osobám, ktoré majú byť účastné pri plnení predmetu tejto Dohody.
6. Zmluvné strany sú oprávnené poskytnúť dôverné informácie tretím osobám, ak im takéto poskytnutie dôverných informácií ukladá právny predpis. V takom prípade zmluvná strana, od ktorej dôverné informácie požaduje tretia osoba oprávnená ich vyžadovať v zmysle právnych predpisov, informuje bezodkladne dotknutú zmluvnú stranu o požadovanom rozsahu a aj o poskytnutom rozsahu dôverných informácií.
7. Neoprávnenú manipuláciu s dôvernými informáciami v rozpore s ustanoveniami tohto článku je zmluvná strana povinná bezodkladne oznámiť dotknutej zmluvnej strane. V takom prípade sa zmluvné strany zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie následkov takejto neoprávnenej manipulácie a vykonať všetky nevyhnutné opatrenia na ochranu dôverných informácií dotknutej zmluvnej strany.

8. Porušenie povinností poskytovateľom na ochranu dôverných informácií podľa tohto článku zakladá objednávateľovi právo uplatniť si u poskytovateľa náhradu škody.
9. V prípade porušenia ktorejkoľvek povinnosti poskytovateľa podľa tohto článku je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z finančného limitu uvedeného v čl. 5 bod 2. tejto Dohody s DPH, a to za každé také jednotlivé porušenie.
10. Zaplatením zmluvnej pokuty podľa bodu 8. tohto článku nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody v celom rozsahu, ktorá mu preukázateľne vznikla v dôsledku porušenia alebo nesplnenia povinností poskytovateľa uvedených v tomto článku.
11. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto článku zostávajú v platnosti a účinnosti aj po tom, ako táto Dohoda zanikne.

Článok 9

Osobitné protikorupčné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody, ktoré by spôsobilo, že by zmluvné strany alebo osoby ovládané účastníkmi dohody porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia, vrátane urýchľovacích platieb (facilitation payments) verejným činiteľom, zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy alebo blízkym osobám verejných činiteľov, zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
2. Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že neponúkne, neposkytne, ani sa nezaviaže poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene druhej zmluvnej strany, a rovnako neprijme, ani sa nezaviaže prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či už peňažnú alebo inú, v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody v rozpore s Etickým kódexom Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s.
3. Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu, pokiaľ si bude vedomá alebo bude mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení tejto Dohody.
4. V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Dohody je poskytnutý zmluvnej strane alebo zástupcovi zmluvnej strany v rozpore s týmto článkom Dohody, môže zmluvná strana od tejto Dohody odstúpiť.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať apolitickosť vo vzájomnom postupe pri uzatváraní zmluvy a základné morálne a etické hodnoty ustanovené v obsahu Etického kódexu Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s. V prípade nedodržiavania stanovených apolitických, morálnych a etických hodnôt je zmluvná strana oprávnená od tejto Dohody odstúpiť.

Článok 10

Osobitné povinnosti, experti a subdodávatelia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi služby prostredníctvom osôb, uvedených v Prílohe č. 1 tejto Dohody. Tým nie je dotknuté ustanovenie čl. 2 bod 5. tejto Dohody.
2. V prípade potreby zmeny experta v priebehu plnenia predmetu tejto Dohody, musí byť táto zmena odsúhlasená oboma zmluvnými stranami formou písomného dodatku k tejto Dohode. O každej zmene experta je poskytovateľ povinný najneskôr do 7 kalendárnych dní písomne informovať objednávateľa, pričom je povinný zároveň predložiť objednávateľovi čestné vyhlásenie, že expert, ktorého sa zmena týka, spĺňa podmienky

účasti, ktoré spíňal nahrádzaný expert vo verejnom obstarávaní. Ak poskytovateľ tento záväzok nedodrží, považuje sa to za závažné porušenie Dohody a objednávateľ je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 20% z celkovej ceny objednávky, ktorá bol plnená aj prostredníctvom nahrádzaného experta. Objednávateľ je oprávnený zmluvnú pokutu započítať voči splatnej pohľadávke poskytovateľa. Objednávateľ je oprávnený dohodnutú zmluvnú pokutu podľa tohto bodu vyúčtovať poskytovateľovi aj po ukončení tejto Dohody, ak dodatočne zistí, že poskytovateľ porušil záväzok podľa tohto bodu.

3. Poskytovateľ je oprávnený plniť predmet tejto Dohody aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí však musia spíňať podmienky pre plnenie predmetu Dohody, týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od poskytovateľa a neexistujú u nich dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní. V prípade plnenia predmetu Dohody prostredníctvom subdodávateľov zodpovedá poskytovateľ objednávateľovi tak, ako keby plnil predmet Dohody sám. Objednávateľ je oprávnený od tejto Dohody odstúpiť, ak zistí, že poskytovateľ zabezpečuje plnenie predmetu tejto Dohody prostredníctvom subdodávateľa, ktorý nespĺňa podmienky podľa § 41 zákona o verejnom obstarávaní, čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody z tohto dôvodu vzniknutej. Zoznam subdodávateľov je uvedený v Prílohe č. 3 tejto Dohody.
4. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpísania tejto Dohody známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu tejto Dohody, resp. sa zmení niektorý zo subdodávateľov počas plnenia tejto Dohody, alebo sa zmenia údaje, týkajúce sa konkrétneho subdodávateľa, musí byť táto zmena odsúhlasená účastníkmi dohody formou písomného dodatku k tejto Dohode. O každej zmene je poskytovateľ povinný bezodkladne - najneskôr do 7 kalendárnych dní - písomne informovať objednávateľa, pričom je povinný zároveň predložiť objednávateľovi čestné prehlásenie, že subdodávateľ, ktorého sa zmena týka, spĺňa podmienky pre plnenie predmetu tejto Dohody. Ak poskytovateľ tento záväzok nedodrží, považuje sa to za závažné porušenie Dohody a objednávateľ je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 20% z celkovej ceny objednávky, ktorá bol plnená aj prostredníctvom predmetného subdodávateľa. Objednávateľ je oprávnený zmluvnú pokutu započítať voči splatnej pohľadávke poskytovateľa. Objednávateľ je oprávnený dohodnutú zmluvnú pokutu podľa tohto bodu vyúčtovať poskytovateľovi aj po ukončení tejto Dohody, ak dodatočne zistí, že poskytovateľ porušil záväzok podľa tohto bodu.
5. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce z tejto Dohody na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.

Článok 11 Sankcie

1. Pre prípad omeškania objednávateľa so zaplatením ceny za prevzaté služby sa zmluvné strany dohodli na úrokoch z omeškania podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
2. V prípade, ak sa poskytovateľ dostane do omeškania s dodaním objednaných služieb v lehote určenej v tejto Dohode, je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z ceny omeškaných služieb vrátane DPH za každý aj začatý deň omeškania.
3. V prípade, ak sa vyhlásenie poskytovateľa uvedené v čl. 2 bod 3. ukáže ako nepravdivé alebo sa takým počas účinnosti tejto Dohody stane, objednávateľ je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa sankciu vo výške 0,5 % z finančného limitu uvedeného v čl. 5 bod 2. tejto Dohody s DPH.

4. Ak Poskytovateľ poruší inú svoju zmluvnú povinnosť, než je povinnosť uvedená v bode 2. tohto článku vznikne objednávateľovi právo uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu v sume 100 eur
- a) za každú aj začatú hodinu omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na hodiny alebo lehota určená v hodinách,
 - b) za každý aj začatý deň omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na dni alebo lehota určená v dňoch,
 - c) za každé jednotlivé také porušenie, ak pre splnenie danej povinnosti nie je určený termín alebo lehota,
- ak súčasne platí, že táto Dohoda pre také porušenie neurčuje inú zmluvnú pokutu.
5. Ak objednávateľ nevyužije právo na odstúpenie od Dohody podľa § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa sankciu vo výške 1000 eur.
6. Zaplatením zmluvnej pokuty alebo úroku z omeškania nie je dotknutý nárok poškodenej zmluvnej strany na náhradu škody v celom rozsahu, ktorá jej preukázateľne vznikla v dôsledku nespĺnenia povinností druhej zmluvnej strany.
7. Objednávateľ má právo na náhradu škody preukázateľne vzniknutej nespĺnením vlastnej daňovej povinnosti poskytovateľa, platiteľa DPH, v zmysle § 78 zákona č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov. Objednávateľ má zároveň právo uplatniť u poskytovateľa trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní s príslušným daňovým úradom podľa § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov a z podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty.

Článok 12 Zmena a ukončenie Dohody

1. Dohoda zaniká:
- a) uplynutím dohodnutej doby trvania Dohody;
 - b) vyčerpaním finančného limitu podľa čl. 5 bod 2. Dohody;
 - c) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - d) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez uvedenia dôvodu s 3 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po mesiaci, v ktorom bola doručená písomná výpoveď druhej zmluvnej strane. Počas plynutia výpovednej lehoty sa zmluvné strany zaväzujú plniť vzájomné povinnosti vyplývajúce z tejto Dohody;
 - e) odstúpením od Dohody ktoroukoľvek zo zmluvných strán.
2. Od tejto Dohody možno odstúpiť v prípadoch uvedených v tejto Dohode a v súlade s ustanovením § 344 a nasl. Obchodného zákonníka. Odstúpenie od tejto Dohody musí byť druhej zmluvnej strane doručené v listinnej forme.
3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Dohody v prípade, ak objednávateľ nezaplatí cenu za dodané a prevzaté služby v lehote do 40 dní po uplynutí dohodnutej lehoty splatnosti oprávnene vystavenej faktúry spĺňajúcej požiadavky tejto Dohody.
4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Dohody aj v prípade, ak
- a) poskytovateľ je v omeškaní s poskytnutím objednaných služieb viac ako 5 pracovných dní,
 - b) sa vyhlásenie poskytovateľa uvedené v čl. 2 bod 3. tejto Dohody ukáže ako nepravdivé alebo sa počas účinnosti tejto Dohody nepravdivým stane,
 - c) sa poskytovateľ dostane do omeškania s predložením potvrdenia uvedeného v čl. 2 bod 4. tejto Dohody, alebo predloží potvrdenie neosvedčujúce požadované skutočnosti alebo potvrdenie predložené podľa čl. 2 bod 4. poskytovateľ predloží nepravdivé,

- d) sa poskytovateľ stane dlžníkom poisťného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný platiť objednávateľovi,
 - e) poskytovateľovi bol uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zák. č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb v znení neskorších predpisov,
 - f) dôjde k výmazu poskytovateľa - partnera verejného sektora na návrh oprávnenej osoby počas trvania Dohody,
 - g) je poskytovateľ - partner verejného sektora viac ako 30 dní v omeškaní so zápisom novej oprávnenej osoby podľa § 10 ods. 2 tretia veta zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - h) subdodávateľia poskytovateľa, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora.
5. Objednávateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť dňom právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o výmaze poskytovateľa alebo niektorého subdodávateľa poskytovateľa podľa § 12 zákona o registri partnerov verejného sektora.
 6. Objednávateľ je oprávnený od Dohody odstúpiť dňom právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o pokute uloženej poskytovateľovi podľa § 13 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora.
 7. V prípade, že nie je splnená povinnosť poskytovateľa podľa § 11 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora, alebo ak je poskytovateľ v omeškaní s plnením svojej povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety citovaného zákona, nie je objednávateľ v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá táto Dohoda.
 8. Poskytovateľ vyhlasuje, že spĺňa podmienky v súlade s § 11 ods. 1 písm. c) zákona o verejnom obstarávaní. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže ako nepravdivé, objednávateľ je oprávnený od tejto Dohody odstúpiť, a poskytovateľ je povinný nahradiť objednávateľovi škodu, ktorá mu tým vznikla.
 9. Účinky odstúpenia od tejto Dohody nastávajú momentom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane.
 10. Zánikom tejto Dohody nezanikajú zmluvným stranám vzájomné práva a povinnosti týkajúce sa vzájomného plnenia do dňa skončenia Dohody, ako aj nároky z prípadných zmluvných pokút a ostatných sankcií vrátane nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Dohody, ako ani práva a povinnosti vyplývajúce z ustanovení tejto Dohody, ktoré podľa prejavenej vôle zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Dohody.
 11. Pre vylúčenie všetkých pochybností objednávateľ vyhlasuje, že žiadna ním určená oprávnená osoba či kontaktná osoba nie je oprávnená konať v mene a na účet objednávateľa vo veci zmien Dohody, ukončenia platnosti Dohody, ako ani uzatvárať dodatky k Dohode, ak na tieto úkony nebola osobitne splnomocnená alebo poverená.

Článok 13 Doručovanie

1. Zmluvné strany určujú na účely komunikácie súvisiacej s plnením predmetu tejto Dohody nasledovné kontaktné osoby (ďalej len „kontaktné osoby“) a ich údaje v rozsahu meno a priezvisko, e-mail, telefónne číslo:
 - a) za objednávateľa: _____
 - b) za poskytovateľa: _____
2. Zmenu kontaktných osôb je možné vykonať písomným oznámením, podpísaným štatutárnym zástupcom príslušnej zmluvnej strany doručeným druhej zmluvnej strane, pričom na zmenu kontaktných osôb sa nevyžaduje uzavretie dodatku k tejto Dohode.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti podľa tejto Dohody sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo e-mailom. Každá zo zmluvných strán je povinná písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy, e-mailu, alebo kontaktných údajov. Pre vylúčenie všetkých pochybností zmluvné strany zhodne konštatujú, že ak táto

Dohoda pre konkrétnu písomnosť požaduje konkrétny spôsob doručovania, zmluvné strany sú povinné doručovať príslušnú písomnosť spôsobom príslušným podľa tejto Dohody.

4. Písomnosti doručované poštou a kuriérskou službou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán uvedenú v čl. 1 tejto Dohody, na ich dodatočne písomne oznámenú adresu podľa bodu 3. tohto článku alebo na adresu evidovanú v Obchodnom alebo inom registri.
5. Písomnosti doručované osobne sa považujú za doručené v deň ich prevzatia, alebo dňom kedy adresát odoprel prevziať zásielku. Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené v deň prevzatia zásielky adresátom, alebo v deň keď sa zásielka vrátila odosielateľovi späť ako nedoručená, aj keď sa adresát o zásielke nedozvedel. Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní na e-mailovú adresu kontaktnej alebo oprávnenej osoby druhej zmluvnej strany.
6. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny alebo zániku Dohody alebo akéhokoľvek porušenia Dohody sa nepoužije e-mail; písomnosti podľa tohto bodu sa doručujú v súlade s bodom 4. tohto článku.

Článok 14 **Záverečné ustanovenia**

1. Dohoda sa uzatvára na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Dohody alebo do vyčerpania finančného limitu uvedeného v čl. 5 bod 2. Dohody, podľa toho ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Táto Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Vo veciach nešpecifikovaných v tejto Dohode platia ustanovenia Obchodného zákonníka a súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy platné v Slovenskej republike. Rozhodným právom pre túto Dohodu je slovenský právny poriadok.
4. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa tejto Dohody bude prebiehať aj v slovenskom jazyku, vrátane vystavovania účtovných dokladov a ich príloh.
5. Jednotlivé ustanovenia Dohody môžu byť menené, doplňované alebo zrušené iba po vzájomnej dohode zmluvných strán, formou písomných číslovaných a datovaných dodatkov, ktoré budú podpísané oboma zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť Dohody, a to s prihliadnutím na príslušné ustanovenia zákona o verejnom obstarávaní.
6. Ak by niektoré z ustanovení tejto Dohody bolo neplatné, alebo by sa takým stalo neskôr, nebude tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení tejto Dohody. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na konvalidáciu neplatného ustanovenia Dohody, a ak taká konvalidácia nebude možná, zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné ustanovenie takým ustanovením, ktoré sa svojim obsahom a povahou čo najviac približuje účelu, ktorý chceli zmluvné strany dosiahnuť neplatným ustanovením Dohody.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky spory, vyplývajúce z tejto Dohody, budú riešiť predovšetkým formou dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy vzniknuté medzi nimi na základe Dohody sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky. Na riešenie sporov vyplývajúcich z tejto Dohody sú príslušné súdy Slovenskej republiky.
8. Neoddeliteľnou súčasťou Dohody sú tieto prílohy:
Príloha č. 1 „Zoznam expertov“
Príloha č. 2 „Kategórie chýb“
Príloha č. 3 „Postup pri odstraňovaní chýb“
Príloha č. 4 „Zoznam subdodávateľov“
9. Dohoda je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Každá zmluvná strana obdrží dva rovnopisy tejto Dohody.

10. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Dohodu pred jej podpísaním prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpísali.

V Bratislave dňa 27.2.2023

V Bratislave dňa 6.3.2023

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

.....
predseda predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

.....
podpredseda predstavenstva

.....
člen predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Zoznam expertov

Kľúčový expert č. 1 :

..., Manažér služieb podpory, špecialista pre zálohovanie a obnovu
(bude doplnené na základe ponuky úspešného uchádzača v rozsahu meno a priezvisko
experta, požaduje sa minimálne 1 expert)

Kľúčový expert č. 2 :

..., Manažér služieb podpory, špecialista pre zálohovanie a obnovu
..., Špecialista pre zálohovanie a obnovu, systémové prostredie Unix
(bude doplnené na základe ponuky úspešného uchádzača v rozsahu meno a priezvisko
experta, požadujú sa minimálne 2 experti)... uvedie uchádzač (meno, priezvisko, min. 2
expert)...)

Kľúčový expert č. 3 :

..., Špecialista pre zálohovanie a obnovu, systémové prostredie Unix
(bude doplnené na základe ponuky úspešného uchádzača v rozsahu meno a priezvisko
experta, požaduje sa minimálne 1 expert)

Kľúčový expert č. 4 :

Špecialista pre systémové prostredie Windows
(bude doplnené na základe ponuky úspešného uchádzača v rozsahu meno a priezvisko
experta, požaduje sa minimálne 1 expert)

Kategórie chýb

1. Závažnosť chyby:

- a) Závažnosť „KRITICKÁ“ znamená, že SW IBM SP je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, nefunkčný, alebo jeho funkčnosť je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na činnosť objednávateľa. Funkčnosť SW IBM SP nie je možné vôbec využívať.
- b) Závažnosť „STREDNÁ“ znamená, že funkčnosť SW IBM SP ktorý je predmetom tejto Dohody je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, SW IBM SP prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti SW IBM SP s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na činnosť objednávateľa, pričom zistený problém nebráni výkonu činnosti objednávateľa. Funkčnosť SW IBM SP nie je možné plne využívať.
- c) Závažnosť „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť SW IBM SP ktorý je predmetom tejto Dohody, je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, SW IBM SP prestal pracovať alebo pracuje obmedzene, alebo nesprávne bez predpokladaných dopadov na činnosť objednávateľa, zistený problém nebráni v činnosti objednávateľa. Funkciu SW IBM SP vzhľadom na definovaný problém je komplikované využívať.

Postup pri odstraňovaní chýb

Definície niektorých pojmov:

1. Incident: všetky skutočné alebo domnelé problémy a chyby funkčnosti IBM SP.
2. Chyby: chyby, vady, nedostatky a poruchy funkčnosti IBM SP definované v prílohe č. 2.
3. Oznamujúca osoba objednávateľa: osoba podľa čl. 4 bodu 17. Dohody oprávnená za objednávateľa nahlasovať incidenty, ktoré sa vyskytnú na/pri prevádzke IBM SP.
4. Servisný zásah: činnosť vedúca k odstráneniu chýb IBM SP, a to formou vzdialeného prístupu, alebo osobnou prítomnosťou pracovníka poskytovateľa na mieste výskytu chyby na pracoviskách objednávateľa.

Postup:

1. Pri nahlásení incidentu na IBM SP pracovník hotline klasifikuje nesprávnu funkčnosť IBM SP podľa kategórií chýb špecifikovaných v prílohe č. 2 a urobí záznam do evidencie chýb, ktorý obsahuje miesto výskytu, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby a zabezpečí začatie procesu smerujúceho k odstráneniu chyby; čas oznámenia incidentu na hotline sa považuje za čas nahlásenia chyby.
2. V prípade, ak pracovník hotline vyhodnotí, že incident nedosahuje závažnosť chyby, zabezpečí bezodkladné vyriešenie incidentu.
3. V prípade, ak pracovník hotline klasifikuje nesprávnu funkčnosť IBM SP podľa kategórií chýb špecifikovaných v prílohe č. 2, poskytovateľ navrhne objednávateľovi riešenie chyby vedúce k jej odstráneniu aj s určením prácností odstránenia chyby v ČH.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať servisný zásah na základe objednávky objednávateľa. Doba odstránenia chyby začína plynúť doručením objednávky na servisný zásah poskytovateľovi.
5. Pre nahlasovanie incidentov a odstraňovanie chýb sa uplatnia nasledovné doby:

Kategória chyby	Aktivita	Reakčná doba
Kritická	Doba odozvy	4 hodín
	Doba odstránenia chyby	24 hodín
Stredná	Doba odozvy	24 hodín
	Doba odstránenia chyby	5 dní
Nízka	Doba odozvy	3 dni
	Doba odstránenia chyby	7 dní

Zoznam subdodávateľov

Obchodné meno: eGroup Solutions, a. s.

Adresa sídla: Plynárska 7/B, 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov

I. *Zabezpečenie predmetu zákazky „Poskytovanie servisnej podpory pre zálohovanie KIS pomocou SW IBM Spectrum Protect“ vyhlásenej podľa zákona o verejnom obstarávaní, vo veci ktorej je uzatvorená Dohoda, budeme plniť prostredníctvom týchto subdodávateľov:

~~1. Obchodné meno subdodávateľa uvedené v Obchodnom, resp. Živnostenskom registri;
Adresa sídla, resp. miesto podnikania, uvedené v Obchodnom, resp. Živnostenskom registri;
IČO subdodávateľa;~~

~~Meno, priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osoby, oprávnenej konať za subdodávateľa;~~

~~Percentuálny podiel subdodávky: % z celkovej ceny predmetu zákazky bez DPH~~

~~Stručný opis zákazky, ktorá bude predmetom subdodávky;~~

~~Čestne vyhlasujem, že subdodávateľ spĺňa podmienky pre plnenie predmetu Dohody, týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od predávajúceho a neexistujú u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní.~~

~~Čestne vyhlasujem, že subdodávateľ je/nie je* partnerom verejného sektora a je/nie je* zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.~~

~~(text bodu 1 použiť opakovane podľa počtu subdodávateľov)~~

II. *Zabezpečenie uvedeného predmetu Dohody nebudeme plniť prostredníctvom subdodávateľov.

podpredseda predstavenstva
eGroup Solutions, a. s.

