

# ZMLUVA

## O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoVO“)

---

### Čl. I

#### Zmluvné strany

**Objednávateľ:** Fakultná nemocnica s poliklinikou F.D. Roosevelta Banská Bystrica  
**Sídlo:** Nám. L. Svobodu č. 1, 975 17 Banská Bystrica  
**Štatutárny orgán:** Ing. Miriam Lapuníková, MBA, riaditeľka  
**IČO:** 00 165 549  
**DIČ:** 202 1095 670  
**IČ DPH:** SK 202 1095 670  
**Bank. spojenie:**  
**IBAN:**  
**zriadená:** Zriaďovacou listinou Ministerstva zdravotníctva SR č. 1842/90-A/II-1 z 18.12.1990 v znení neskorších zmien (ďalej len ako „objednávateľ“)

a

**Dodávateľ:** Asseco Central Europe, a.s.  
**Sídlo:** Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava  
**Štatutárny orgán :** Tomáš Rohožka , prokurista  
**IČO:** 35 760 419  
**DIČ:** 2020254159  
**Bank. spojenie:** .  
**IBAN:**  
**zapísaný:** OR OS BA I, oddiel: Sa, vložka č. 2024/B  
  
(ďalej len ako „dodávateľ“)

(objednávateľ a dodávateľ ďalej spoločne aj „zmluvné strany“)

---

### Čl. II

#### Úvodné ustanovenia

- 2.1 Táto Zmluva o poskytovaní servisných služieb (ďalej len „zmluva“) sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania v súlade so ZoVO. Objednávateľ na obstaranie predmetu tejto zmluvy použil postup verejného obstarávania –zákazka s nízkou hodnotou podľa § 117 ZoVO.
- 2.2 Dodávateľ je podľa ZoVO uchádzačom, ktorý bol vyhodnotený ako úspešný uchádzač a jeho ponuka bola prijatá.

### Čl. III Predmet a účel zmluvy

- 3.1 Na základe tejto zmluvy a podľa podmienok v nej dojednaných sa dodávateľ zaväzuje vykonať pre objednávateľa služby spočívajúce v podpore, servise a súvisiacich komplexných službách „**Poskytovanie servisnej podpory Microsoft Dynamics 365 Business Central 14 vrátane aktualizácie softvéru**“ (ďalej len „predmet zákazky“).
- 3.2 Objednávateľ sa zaväzuje riadne vykonané služby prevziať a zaplatiť za ne dohodnutú odplatu.
- 3.3 Táto zmluva sa uzatvára za účelom zabezpečenia ekonomického informačného systému pre činnosť objednávateľa, ktorý je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti.

### Čl. IV Špecifikácia predmetu zákazky

- 4.1 Dodávateľ sa týmto zaväzuje poskytovať pre objednávateľa komplexné služby spočívajúce v podpore, servise a aktualizácie softvéru Microsoft Dynamics 365 Business Central 14, (ďalej len „servis“).
- 4.2 Súčasťou predmetu zákazky sú súvisiace služby: zabezpečenie funkčnosti, spoľahlivosti a dostupnosti systému ako aj Enhancement plan (ďalej len „služby Enhancement plan“).
- 4.3 V rámci servisnej podpory dodávateľ garantuje objednávateľovi najmä:
  - a) pravidelná údržba a kontrola zariadení (servera) a systémov,
  - b) riešenie a odstránenie chýb, porúch a havarijných stavov, incidentov,
  - c) servis a podpora programového vybavenia (SLA Level1 a Level2 support) aktualizáciu a modernizáciu diela a jeho udržiavanie v súlade s právnymi predpismi, vyhláškami, nariadeniami alebo príkazmi zo strany MZ SR,
  - d) aktualizácie zahŕňajúce dodávku nových verzií programov, ktorých potreba vznikne na základe legislatívnych zmien právnych predpisov, vyhlášok, nariadení alebo príkazov zo strany MZ SR,
  - e) patchovanie a upgrade aplikácií na základe odporúčaní výrobcu, vrátane uvoľnenia všetkých verzií systému Dynamics 365 Business Central 14, ktoré výrobca uvoľní do používania počas trvania servisnej podpory,
  - f) aktualizáciu, resp. dodávku nových verzií programov, ktorých potreba vznikne, bez splnenia ktorých by nebolo možné alebo len v obmedzenom režime užívanie systému, ku každej aktualizovanej aj dielčej verzii programového vybavenia (update) dodá aj dokumentáciu, ktorá obsahuje,
  - g) služby technickej a systémovej integrácie,
  - h) konzultácie a poskytovanie podpory k prevádzkovým programom, poskytovanie ďalších služieb a tovarov, ktoré súvisia s údržbou, rozvojom, rozšírením, prevádzkou diela (systému) alebo ďalším spracovaním dát diela sa uskutoční na základe písomnej objednávky Objedávateľa,
  - i) návrhy na optimalizáciu prevádzky s dôrazom na jej zlepšenie a rozvoj,
  - j) riešenie integračných otázok s inými pripojenými systémami (NIS - Nemocničný Informačný Systém, Pharmacy – Informačný systém nemocničnej a verejnej lekárne, Komunikácia s elektronickými pokladnicami, PaM – Personálny a mzdový systém, IIS MIS Registratúra s nadstavbou elektronických žiadaniek, MIS – manažerský informačný systém, DRG Groupier,
- 4.4 V rámci servisnej podpory realizovanej dodávateľom 1-krát ročne garantuje objednávateľovi najmä:

- a) vykonať softwarovú aktualizáciu (patch) a modernizáciu dodaného softwaru,
  - b) vykonať kontrolu funkčnosti, zabezpečenia a optimalizácie informačného systému a vyhotoviť o tom správu pre objednávateľa.
- 4.5 Dodávateľ zaisťuje službu HotLine pre používateľov, ktorá slúži k hláseniu a evidencii porúch, havárií, chýb, incidentov a konzultácií, ako aj dokumentovaniu ich priebehu a riešenia. Objednávateľ má prístup k tejto službe a prostredníctvom nej eviduje svoje hlásenia. Táto služba je k dispozícii nepretržite. Dodávateľ je povinný pre objednávateľa zabezpečiť a umožniť zadanie reklamácie riešenia požiadavky riešenej cez službu HotLine.

## **Čl. V**

### **Spôsob plnenia**

- 5.1 Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať servis v súlade s požiadavkami objednávateľa uvedenými v tejto zmluve, ako aj minimálnymi technickými a inými špecifikáciami a požiadavkami v rozsahu uvedenom v opise predmetu zákazky v Prílohe č. 3, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy, v súlade s požiadavkami stanovenými v právnych predpisoch EÚ, SR a normami STN a EN a podľa pokynov objednávateľa.
- 5.2 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať servis s odbornou starostlivosťou, so znalosťami a spôsobilosťou, ktoré je možné v danej oblasti predpokladať, najmä v súlade so zákonom č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s predpisom č. 78/2020 Z.z. Vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a súčasne sa zaväzuje dodržiavať povinnosti vyplývajúce mu zo zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 5.3 V prípade ak dodávateľ poverí plnením predmetu tejto zmluvy subdodávateľov alebo tretie osoby zodpovedá za to, že títo budú počas celej doby platnosti tejto zmluvy mať adekvátne znalosti a odbornú spôsobilosť.
- 5.4 Dodávateľ sa zaväzuje pri plnení tejto zmluvy dodržiavať vnútorné predpisy objednávateľa, na ktoré ho objednávateľ upozorní, najmä bezpečnostnú politiku.
- 5.5 Dodávateľ sa zaväzuje oboznámiť a následne zabezpečiť od svojich zamestnancov realizujúcich predmet plnenia zmluvy dodržiavanie povinností riadiť sa vnútornými predpismi objednávateľa, najmä bezpečnostnou politikou.
- 5.6 Dodávateľ sa zaväzuje, v prípade ak je to možné, minimalizovať pri poskytovaní servisu také systémové prvky, resp. zabezpečovacie prostriedky, ktoré by v budúcnosti mohli viesť pri používaní systému, jeho údržbe alebo pri servisnej podpore a pod. k obmedzeniu konkurenčného prostredia.
- 5.7 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi úplnú súčinnosť pri prechode na nového dodávateľa, najmä v oblasti architektúry a integrácie informačných systémov podľa § 15 ods. 2 písm. d) bodu 3. zákona č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## **Čl. VI**

### **Vykonávanie servisu**

- 6.1. Dodávateľ je povinný poskytovať objednávateľovi komplexnú servisnú podporu na dielo v minimálnom rozsahu stanovenom touto zmluvou, v opise predmetu zákazky, ktorý tvorí prílohu č. 3 tejto zmluvy a v rozsahu servisnej podpory, ktorá je pre daný typ diela obvyklá, a to vrátane aktualizácii, konzultácií, odstraňovania a riešenia chýb, havarijných stavov, porúch a incidentov tak, aby bol zabezpečený spoľahlivý chod systémov.
- 6.2. Servisná podpora v rozsahu, v ktorom nie je špecifikovaná v tejto zmluve, sa bude poskytovať podľa podrobného Opisu predmetu zákazky uvedeného v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.
- 6.3. Za poruchy, havárie, chyby a incidenty sa rozumejú najmä také skutočnosti, ktoré znemožňujú, obmedzujú, komplikujú alebo iným spôsobom negatívne ovplyvňujú prevádzku systému.
- 6.4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisnú podporu v rozsahu 7 hodín mesačne.
- 6.5. Nevyčerpané hodiny servisnej podpory sa prenesú do ďalšieho mesiaca v rámci kalendárneho roka.
- 6.6. Doba trvania servisnej podpory sa môže predĺžiť o počet nevyčerpaných hodín poskytnutej servisnej podpory.
- 6.7. Dodávateľ bude riešiť poruchy, havárie, chyby a incidenty v rámci servisnej podpory prednostne formou vzdialeného prístupu, následne zásahom na mieste alebo zaslaním opraveného programu, súboru a pod..
- 6.8. Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť a riešiť nahlásené poruchy, havárie, chyby a incidenty v lehotách, ktoré začnú plynúť od momentu ich nahlásenia, pričom do lehoty sa nezapočítavajú dni pracovného pokoja a sviatky, nasledovne:

<b>1. Stupeň- Havarijný</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doba odozvy do 4 hodín od nahlásenia;</li> <li>• začiatok riešenia poruchy do 8 hodín od nahlásenia;</li> <li>• garantovaná doba opravy do 24 hodín od nahlásenia;</li> </ul>
Popis havarijného stavu: kritické a akútne prevádzkové poruchy znemožňujúce alebo významne obmedzujúce používanie informačného systému, ktoré ovplyvňujú celú prevádzku a systémy objednávateľa. Neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežne dostupných postupov v kompetencii správcu používateľa.	
<b>2. Stupeň- Urgentný</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• doba odozvy do 8 hodín od nahlásenia;</li> <li>• začiatok riešenia poruchy do 24 hodín od nahlásenia;</li> <li>• garantovaná doba opravy do 48</li> </ul>

	<b>hodín od nahlásenia;</b>
<p>Popis urgentného stavu:</p> <p>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 / helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcej kategórii.</p>	
<b>3. Stupeň- Štandardný</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>doba odozvy do 5 pracovných dní od nahlásenia;</b></li> <li>• <b>začiatok riešenia poruchy do 10 dní od nahlásenia;</b></li> <li>• <b>garantovaná doba opravy do 20 pracovných dní od nahlásenia;</b></li> </ul>
<p>Popis štandardného stavu:</p> <p>Požiadavka o informáciu alebo konzultáciu a pod.</p>	

- 6.9. Objednávateľ bude nahlasovať požiadavky k servisnej podpore dodávateľovi prostredníctvom elektronickej komunikácie alebo telefonicky:
- Zodpovedná osoba dodávateľa : Gerard Kubíny Email: Zodpovedná osoba objednávateľa : Ing. Martina Pohorelská, Email:

## Čl. VII

### Plnenie subdodávateľmi a zápis v registri partnerov verejného sektora

- 7.1 Vzhľadom na rozsah plnenia tejto zmluvy je dodávateľ oprávnený plniť svoje záväzky aj prostredníctvom tretích osôb, subdodávateľov.
- 7.2 V prípade ak dodávateľ bude plniť záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, je povinný najneskôr pri uzatvorení tejto zmluvy predložiť objednávateľovi zoznam všetkých známych subdodávateľov, s uvedením údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Zoznam subdodávateľov bude uvedený v Prílohe č. 1 k tejto zmluve, ktorá bude jej neoddeliteľnou súčasťou.
- 7.3 Dodávateľ v plnom rozsahu zodpovedá za výber svojich subdodávateľov a/alebo spolupracujúcich tretích osôb.
- 7.4 Pokiaľ dodávateľ použije na plnenie svojich záväzkov podľa tejto zmluvy subdodávateľa, zodpovedá objednávateľovi tak, akoby záväzok plnil sám.
- 7.5 Dodávateľ zodpovedá za poučenie a oboznámenie subdodávateľov so všetkými povinnosťami, ktoré mu ako dodávateľovi vyplývajú z tejto zmluvy.
- 7.6 Dodávateľ je povinný oznámiť objednávateľovi bezodkladne akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi a rovnako tak prípadnú zmenu subdodávateľa a jeho údaje.
- 7.7 Dodávateľ je povinný písomne predložiť objednávateľovi na odsúhlasenie každého subdodávateľa.

- 7.8 Ak sa na dodávateľa a/alebo jeho subdodávateľov vzťahuje povinnosť zapisovať sa do registra 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. Dodávateľ je povinný dodržať túto povinnosť počas celej doby platnosti a účinnosti tejto zmluvy, pričom sa zaväzuje rovnako zabezpečiť plnenie tejto povinnosti všetkými jeho subdodávateľmi. V prípade, ak počas plnenia tejto zmluvy dôjde k právoplatnému výmazu niektorého subdodávateľa z registra partnerov verejného sektora, je predávajúci povinný okamžite ukončiť plnenie tejto zmluvy prostredníctvom takéhoto subdodávateľa.

## Čl. VIII

### Cena a platobné podmienky

- 8.1 Cena za služby poskytované podľa tejto zmluvy je medzi zmluvnými stranami dohodnutá v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a jeho vykonávajúcej vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z.z. v znení neskorších predpisov.
- 8.2 Cena servisu podľa ods. 4.2 tejto zmluvy je dojednaná ako paušálna mesačná úhrada a cena služieb Enhancement plan je dojednaná ako ročná úhrada a tieto sú konečné vrátane všetkých nákladov nevyhnutných na plnenie predmetu zákazky, udelenie licencií, cestovných nákladov, ubytovacích nákladov, nákladov na pripojenie a pod.
- 8.3 Paušálna mesačná úhrada servisných služieb podľa ods. 4.1 tejto zmluvy je stanovená vo výške 1 082,37 bez DPH slovom: jedentisícosemdesiatdva eur a tridsaťdva centov), t.j. 1 298,84 s DPH (slovom: jedentisícdeväťdesiatosem eur a osemdesiatštyri centov).
- 8.4 Nárok na zaplatenie ceny za poskytovanie servisu vzniká vždy až po ukončení príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola servisná podpora poskytnutá. Dodávateľ bude vystavovať faktúru za poskytovanie servisu na mesačnej báze.
- 8.5 Ročná úhrada služby Enhancement plan podľa ods. 4.2 tejto zmluvy je stanovená vo výške 17 325,10 bez DPH slovom: sedemnásťtisícristodvadsaťpäť eur a desať centov), t.j. 20 790,12 s DPH (slovom: dvadsaťtisícdeväťdesiat eur a dvanásť centov).
- 8.6 Nárok na zaplatenie ceny za poskytovanie služby Enhancement plan vzniká vopred na nasledujúci rok, prípadne jeho časť, v ktorom bude služba poskytovaná. Dodávateľ vystaví faktúru za služby Enhancement plan do 30 dní odo dňa začatia poskytovania služieb v zmysle ods. 15.2 tejto zmluvy.
- 8.7 Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ bude objednávateľovi doručovať faktúry elektronicky (ďalej len „elektronické faktúry“), a to vrátane opravných dokladov k faktúram (dobropisy, ťarchopisy, storná).
- 8.8 Zmluvné strany sa dohodli, že internými kontrolnými mechanizmami zabezpečia vierohodnosť a neporušenosť údajov uvedených vo faktúrach vystavených a doručených na základe tejto zmluvy.
- 8.9 Žiadna zmluvná strana nie je oprávnená a nebude do už vystavenej a doručenej faktúry zasahovať, ani meniť jej obsah.
- 8.10 Obe zmluvné strany sú povinné zabezpečiť riadne uchovávanie a archiváciu faktúr v zmysle § 76 zákona o DPH, zaručujúce vierohodnosť pôvodu, neporušiteľnosť obsahu a čitateľnosť faktúr doručených elektronicky po celú dobu úschovy.
- 8.11 Dodávateľ bude vystavené faktúry zasielať na emailové adresy.

- 8.12 Faktúra sa bude považovať za doručeníu druhej zmluvnej strane v okamihu zaslania emailovej správy.
- 8.13 Zmluvné strany vyhlasujú, že postup podľa tejto zmluvy považujú za dostatočný na to, aby nebolo možné zmeniť obsah žiadnej vystavenej elektronickej faktúry.
- 8.14 Dodávateľ doručí faktúru objednávateľovi spolu s prílohami najneskôr do 4 dní po dodaní služby, najneskôr však do 5. pracovného dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa faktúra vystavuje.
- 8.15 Každá faktúra musí spĺňať náležitosti účtovného a daňového dokladu v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky. Okrem toho musí faktúra obsahovať aj odkaz na číslo tejto zmluvy a jej prílohou musí byť zoznam vykonaného servisu spolu s popisom vykonaných činností, dátumom ich vykonania.
- 8.16 Dôvodom na oprávnené vrátenie faktúry je skutočnosť, že faktúra má formálne, číselné alebo obsahové nedostatky. Na túto skutočnosť musí objednávateľ písomne upozorniť dodávateľa, a v takomto prípade nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.
- 8.17 Lehota splatnosti faktúr je 60 dní odo dňa nasledujúceho po dni dodania plnenia podľa tejto zmluvy. Za deň dodania plnenia sa považuje posledný deň v kalendárnom mesiaci, za ktorý sa faktúra vystavuje. Platby budú realizované bezhotovostným platobným prevodom.
- 8.18 Zmluvné strany sa dohodli, že faktúra sa považuje za zaplatenú okamihom odpísania fakturovanej čiastky z účtu objednávateľa v prospech účtu dodávateľa.
- 8.19 Objednávateľ preddavky z ceny za dielo a z ceny servisnej podpory neposkytuje.

## Čl. IX

### Postúpenie a započítanie pohľadávok

- 9.1 V zmysle Príkazu ministra zdravotníctva SR č. 7/2017 zo dňa 25. septembra 2017 a v nadväznosti na Mandátnu zmluvu č. 257/2022, POZ 169/2022, uzatvorenú medzi objednávateľom a Ministerstvom zdravotníctva SR dňa 16.03.2022, sa zmluvné strany zaväzujú k plneniu nasledujúcich povinností:
- Akékoľvek pohľadávky z tohto zmluvného vzťahu, ktoré eviduje dodávateľ voči objednávateľovi, nie je možné postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa v zmysle ust. § 525 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, pričom na predchádzajúci písomný súhlas objednávateľa s postúpením pohľadávky na tretiu osobu sa vyžaduje predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR. Postúpenie pohľadávky na tretiu osobu v rozpore predchádzajúcou vetou je podľa ustanovenia ust. § 39 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov neplatné a v prípade takéhoto postúpenia pohľadávky v rozpore s predchádzajúcou vetou je objednávateľ oprávnený uplatniť si voči dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2% z istiny pohľadávky postúpenej v rozpore so zákazom. Uvedené sa neuplatní ak osobitný právny predpis vzťahujúci sa na pohľadávku vyplývajúcu z tejto zmluvy vylučuje možnosť podmieniť postúpenie pohľadávky súhlasom objednávateľa ako dlžníka.
  - Dodávateľ neprijme vyhlásenie podľa ust. § 303 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. V prípade ak dodávateľ

prijme vyhlásenie v rozpore s predchádzajúcou vetou, objednávateľ je oprávnený uplatniť si voči dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2% z istiny pohľadávky, na ktorú sa vyhlásenie vzťahuje.

- 9.2 Dodávateľ berie na vedomie, že jednostranné započítanie pohľadávok nie je možné. Započítanie pohľadávok objednávateľa je možné v zmysle ust. § 8 zák. č. 374/2014 Z.z. o pohľadávkach štátu v znení neskorších predpisov len na základe písomnej dohody o započítaní pohľadávok štátu.

## Čl. X

### Zodpovednosť za vady diela, reklamácia a záručné podmienky

- 10.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi zmluvnú záruku na poskytované služby servisu, pre časti, pre ktoré je záruka vzhľadom na osobitosti predmetu zákazky, resp. systému, obvyklé, minimálne v trvaní 24 mesiacov. Zmluvná záruka začína plynúť v takom prípade momentom vykonania servisu.
- 10.2 Súčasťou záruky je oprava akýchkoľvek zistených chýb a nesprávnych funkcií systému zistených objednávateľom v záručnej dobe, a to aj ak sa nejedná o aktualizovanú verziu.
- 10.3 Počas trvania zmluvnej záruky dodávateľ zodpovedá za obvyklé vlastnosti predmetu zákazky.
- 10.4 Dodávateľ zodpovedá za vady, za ktoré sa podľa tejto zmluvy považujú najmä vykonanie servisu v rozpore s touto zmluvou a špecifikáciami, nedostatky alebo odchýlky v kvalitatívnych, technologických a technických parametroch, nedostatok iných parametrov požadovaných objednávateľom, akékoľvek chyby a nesprávne funkcie systému a také vady, ktoré bránia v obvyklom užívaní systému. Dodávateľ zodpovedá v rovnakom rozsahu aj za vady systému, ktoré vznikli na základe vykonaných servisných zásahov.
- 10.5 Dodávateľ nezodpovedá za vady systému spôsobené použitím nevhodných podkladov a vecí poskytnutých objednávateľom, pri ktorých nemohol ani pri vynaložení odbornej starostlivosti zistiť ich nevhodnosť, alebo ak na ich nevhodnosť upozornil objednávateľa a ten na ich použitie napriek tomu trval. Dodávateľ nezodpovedá ani za vady a poruchy spôsobené neodborným alebo násilným zachádzaním so systémom, ani za vady spôsobené odcudzením súčastí systému alebo vyššou mocou. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek dodávateľom neautorizovanú zmenu systému vykonanú objednávateľom.
- 10.6 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zistenia odstrániteľných väd systému alebo jeho nedostatkov, spôsobených dodávateľom, počas trvania zmluvnej záruky, je dodávateľ povinný odstrániť zistené vady bezodkladne po ich oznámení objednávateľom, a to na vlastné náklady. Termín odstránenia väd si zmluvné strany dohodnú a potvrdia písomne alebo emailom. O odstránení väd bude spísaný Protokol o odstránení väd, podpísaný oboma zmluvnými stranami. Odstránenie takýchto väd sa nepovažuje za poskytnutie servisnej podpory.
- 10.7 V prípade ak dodávateľ neodstráni vady systému v stanovenej lehote, objednávateľ má právo odstrániť vady sám alebo prostredníctvom tretej osoby, a to na náklady dodávateľa.
- 10.8 V prípade zistenia neodstrániteľných väd alebo nedostatkov systému počas trvania zmluvnej záruky, je dodávateľ povinný zabezpečiť bezodkladne primeranú náhradu tak,



aby mohol objednávateľ systém nerušene a bez obmedzení užívať na účely a v rozsahu podľa tejto zmluvy.

- 10.9 V prípade ak si odstránenie väd, za ktoré zodpovedá dodávateľ, vyžaduje udelenie novej licencie v súlade so zákonom 185/2015 Z.z. autorský zákon, je dodávateľ povinný túto licenciu v plnom rozsahu a bezodplatne objednávateľovi udeliť. V tomto prípade platia obdobne ustanovenia tejto zmluvy uvedené v čl. XII Autorské práva a udelenie licencie.
- 10.10 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zistenia väd, za ktoré dodávateľ nezodpovedá, predloží tento na požiadanie objednávateľovi cenovú ponuku na odstránenie väd, a v prípade ak sa objednávateľ rozhodne vady odstrániť prostredníctvom dodávateľa, dodávateľ sa zaväzuje odstrániť ich na náklady objednávateľa.
- 10.11 Uplatnením nárokov z väd sa dodávateľ nezbujuje povinnosti nahradiť objednávateľovi škodu, ktorá mu vznikla a povinnosti zaplatiť zmluvnú pokutu.

## **Čl. XI**

### **Sankcie a zmluvné pokuty**

- 11.1 V prípade ak je objednávateľ v omeškaní s dohodnutým termínom platieb, dodávateľ je oprávnený uplatniť si úrok z omeškania vo výške podľa ustanovení § 369 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších zmien a doplnení, v spojení s § 1 ods. 1 nariadenia vlády č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka.
- 11.2 V prípade ak je dodávateľ v omeškaní s poskytnutím servisu alebo s odstránením väd podľa tejto zmluvy o viac ako 1 deň, objednávateľ je oprávnený uplatniť si zmluvnú pokutu vo výške 100,- Eur za každé jednotlivé porušenie, čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody.
- 11.3 V prípade ak je dodávateľ v omeškaní s poskytnutím servisu alebo s odstránením väd podľa tejto zmluvy o viac ako 5 dní, objednávateľ je oprávnený uplatniť si zmluvnú pokutu vo výške 500,- Eur za každé jednotlivé porušenie, čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody.
- 11.4 V prípade ak dodávateľ neposkytne v primeranom čase súčinnosť pri prechode na nového dodávateľa, a/alebo odmietne poskytnúť súčinnosť, podľa čl. V bodu 5. 7 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený uplatniť si sankciu vo výške 2.000,- Eur; čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody.
- 11.5 V prípade ak dodávateľ neoznámí zmenu subdodávateľa alebo neuvedie subdodávateľov, ktorí sa podieľajú alebo budú podieľať na plnení predmetu tejto zmluvy, objednávateľ je oprávnený uplatniť si zmluvnú sankciu vo výške 500,- Eur za každé jednotlivé porušenie, čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody.
- 11.6 Akékoľvek sankcie podľa tohto článku zmluvy, ktoré si uplatní jedna zo zmluvných strán, je druhá zmluvná strana povinná uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia výzvy na úhradu.
- 11.7 Dodávateľ zodpovedá za všetky škody, ktoré svojim úmyselným alebo nedbanlivostným konaním spôsobí objednávateľovi.

## **Čl. XII**

### **Autorské práva a udelenie licencie**

- 12.1. Dodávateľ sa týmto zaväzuje v súlade so zákonom č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších zmien a doplnení udeliť objednávateľovi nevýhradnú, vecne, časovo,

územne a iným rozsahom neobmedzenú licenciu, ktorá je nevyhnutná na použitie systému, vrátane s ním súvisiacich súčasti, subsystémov a programového vybavenia, nevyhnutných k užívaniu diela, na základe ktorých je objednávateľ oprávnený dielo používať pre potreby vlastnej činnosti, ktorou je prevádzkovanie zdravotníckeho zariadenia a to na neobmedzenom počte jeho zariadení.

- 12.2. Zmluvné strany sa dohodli, že odplata za udelenie licencií nevyhnutných pre riadne užívanie systému je zahrnutá v celkovej cene za plnenie podľa tejto zmluvy.
- 12.3. Dodávateľ vyhlasuje, že je nositeľom všetkých autorských práv, resp. má všetky potrebné oprávnenia na udelenie licencie objednávateľovi podľa tohto článku zmluvy, nezaťažené akýmkoľvek právami tretích osôb. V prípade, pokiaľ by sa na plnení predmetu tejto zmluvy podieľali autorsky aj iné osoby ako dodávateľ, ten je povinný zabezpečiť si oprávnenie nakladať so systémom a oprávnenie poskytovať licenciu na jeho použitie v takom rozsahu, v akom tak robí touto zmluvou.
- 12.4. V prípade, ak sa po uzatvorení tejto zmluvy preukáže neoprávnené alebo nedostatočné/neúplné poskytnutie licenčných/sublicenčných práv objednávateľovi, dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu zabezpečiť objednávateľovi bezodplatné udelenie licencie (súhlasu, sublicencie) k systému v plnom rozsahu tak, aby používaním autorských diel objednávateľom na základe takéhoto súhlasu nedochádzalo k akýmkoľvek zásahom do práv duševného vlastníctva tretích osôb.
- 12.5. Dodávateľ sa zaväzuje, že ak v budúcnosti vznikne potreba udeliť objednávateľovi licenciu na systém z dôvodu jeho aktualizácie alebo údržby systému a pod., alebo v dôsledku iných úkonov vykonaných na diele v rámci záručnej lehoty alebo servisnej podpory, zabezpečí pre objednávateľa tieto licencie bezodplatne.
- 12.6. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za porušenie autorských práv a duševného vlastníctva pri používaní systému na účely a v rozsahu dohodnutom v tejto zmluve. Dodávateľ je povinný nahradiť objednávateľovi škodu a náklady, ktoré vzniknú ako dôsledok uplatňovania nárokov tretích strán k dielu alebo jeho časti založených na autorských právach, právach duševného vlastníctva.
- 12.7. Dodávateľ sa zaväzuje k tomu, že zdrojový kód, ktorý by bol prípadne vytvorený počas plnenia tejto zmluvy pre potreby objednávateľa, bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu, a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému verejnej správy.

### Čl. XIII

#### Mlčanlivosť a ochrana osobných údajov

- 13.1 Všetky skutočnosti, informácie, podklady, stanoviská, osobné údaje a údaje, ktoré sa zmluvné strany dozvedia v súvislosti s touto zmluvou, jej plnením, okrem skutočností, informácií a údajov, ktoré podliehajú zverejneniu a/alebo sprístupneniu podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, sú dôvernými informáciami. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, iba ak by z dohody alebo z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo niečo iné. Poskytnúť dôverné informácie tretej osobe môže niektorá zo zmluvných strán len po predchádzajúcom písomnom súhlase druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany budú zodpovedné za akékoľvek straty a škody, ktoré vzniknú z dôvodu nedodržania tejto povinnosti.

- 13.2 Akékoľvek údaje z informačných systémov, s ktorými sa dodávateľ oboznámil pri plnení tejto zmluvy, je oprávnený použiť len v súvislosti s plnením tejto zmluvy.
- 13.3 O povinnosti zachovávať mlčanlivosť podľa tejto zmluvy, ako aj o povinnostiach v oblasti ochrany osobných údajov, je dodávateľ povinný informovať a poučiť aj svojich zamestnancov alebo tretie osoby, ktoré sa v jeho mene budú podieľať na plnení tejto zmluvy.
- 13.4 Dodávateľ sa zaväzuje pri plnení tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou vo vzťahu k objednávateľovi dodržiavať legislatívu v oblasti ochrany osobných údajov a to predovšetkým Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica č. 95/46/ES a zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 13.5 Dodávateľ vystupuje v súvislosti s ochranou osobných údajov ako sprostredkovateľ, ktorý výlučne na účely plnenia tejto zmluvy a v súvislosti s poskytovaním nasledovnej servisnej podpory spracúva v nevyhnutnom rozsahu osobné údaje dotknutých osôb, ktorých sa spracúvanie týka. Osobné údaje budú spracovávané v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu tejto zmluvy a v akom budú spracovávané informačnom systéme.
- 13.6 Dodávateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu podľa tohto článku a podľa tejto zmluvy a na dosiahnutie účelu tejto zmluvy je ďalej oprávnený tieto osobné údaje podľa pokynov objednávateľa: spracovávať, získať, zhromažďovať, odovzdávať, uchovávať, likvidovať.
- 13.7 Po dosiahnutí účelu, na ktorý boli osobné údaje dodávateľom alebo treťou osobou spracovávané, získané, zhromaždené, uchovávané alebo odovzdané, je dodávateľ povinný osobné údaje uložené na ním používaných prostriedkoch bezodkladne zlikvidovať v súlade s platnou legislatívou.
- 13.8 Dodávateľ je povinný zabezpečiť osobné údaje pred stratou, odcudzením, poškodením, zničením, neoprávneným prístupom, zmenou, rozširovaním.
- 13.9 Dodávateľ sa zaväzuje prijať primerané technické, organizačné a personálne opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov, ako aj na zabezpečenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy a to vrátane poučenia svojich zamestnancov, resp. tretích osôb, ktoré sa budú v jeho mene podieľať na plnení tejto zmluvy.
- 13.10 Dodávateľ nie je na základe tejto zmluvy oprávnený poskytovať alebo sprístupňovať osobné údaje tretím osobám, s výnimkou ak poskytnutie alebo sprístupnenie osobných údajov vyplýva z osobitných právnych predpisov alebo na základe rozhodnutia orgánu verejnej moci, alebo je to nevyhnutné pre plnenie tejto zmluvy.
- 13.11 Objedávateľ je oprávnený požadovať od dodávateľa preukázanie splnenia všetkých povinností vrátane vykonania všetkých predpísaných bezpečnostných opatrení na ochranu osobných údajov, ako aj potvrdenie o zlikvidovaní osobných údajov a dodávateľ je povinný takejto žiadosti bezodkladne vyhovieť.

## Čl. XIV Kybernetická bezpečnosť

- 14.1 Dodávateľ vystupuje vo vzťahu k zabezpečeniu kybernetickej bezpečnosti v postavení „tretej strany“ podľa §19 ods. 2 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kybernetickej bezpečnosti“) a je povinný prijať primerané bezpečnostné opatrenia, ktoré mu objednávateľ predpíše.
- 14.2 Objednávateľ ako poskytovateľ zdravotnej starostlivosti je prevádzkovateľom základnej služby v zmysle § 17 o kybernetickej bezpečnosti.
- 14.3 Dodávateľ vyhlasuje, že sa oboznámil s politikou informačnej bezpečnosti, ktorá je prílohou č. 4 tejto Zmluvy súhlasí s ňou a zaväzuje sa ju dodržiavať v časti, v ktorej je služba dodávateľa pripojená k sieti základnej služby alebo informačnému aktívu (doméne) základnej služby podľa §19, odseku 2 zákona o kybernetickej bezpečnosti.
- 14.4 Dodávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že bezpečnostná politika objednávateľa sa môže priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedala aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu sietí a informačných systémov objednávateľa a aktuálnym hrozbám týkajúcim sa objednávateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu objednávateľa. Objednávateľ je povinný bezodkladne písomne alebo e-mailom oboznámiť dodávateľa s aktualizovanou Politikou informačnej bezpečnosti a upozorniť dodávateľa na zmeny v nej uvedené oproti predchádzajúcej verzii, pričom dodávateľ následne vyhodnotí dopad zmien na aktuálne prijaté opatrenia a informuje objednávateľa o postupe, ktorý je potrebné zrealizovať na strane dodávateľa pre potvrdenie akceptácie zmien Politiky informačnej bezpečnosti. Po obojstrannej dohode postupu vysporiadania dopadu uvedených zmien v Politike informačnej bezpečnosti objednávateľa a jeho úspešnom zrealizovaní potvrdí dodávateľ ich akceptáciu e-mailom na e-mailovú adresu.
- 14.5 Dodávateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté objednávateľom, najmä chrániť ich integritu, dostupnosť a dôvernosť pri ich spracovaní a nakladaní s nimi v prostredí Dodávateľa.
- 14.6 Dodávateľ je povinný prijať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia v oblastiach podľa § 20 ods. 3 písm. e) f), h), j) a k) zákona o kybernetickej bezpečnosti a v rozsahu podľa §10, §12, §14 a §15 vyhlášky NBÚ a v rozsahu špecifikovanom v politike informačnej bezpečnosti objednávateľa.
- 14.7 Dodávateľ poskytne objednávateľovi zoznam pracovných rolí, ktoré majú prístup k informáciám alebo údajom objednávateľa ( meno, priezvisko, pracovná rola). Zoznam je prílohou č. 5 tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný oznámiť objednávateľovi každú zmenu v personálnom obsadení.
- 14.8 Objednávateľ určuje nasledovnú kontaktnú osobu pre komunikáciu s dodávateľom vo veci kybernetickej bezpečnosti: Manažéra kybernetickej bezpečnosti – e-mail:  
Dodávateľ určuje nasledovnú kontaktnú osobu pre komunikáciu s objednávateľom vo veci kybernetickej bezpečnosti:  
Kontaktné osoby môže príslušná zmluvná strana zmeniť. Novú kontaktnú osobu oznámi druhej zmluvnej strane písomnou formou. V prípade ak akékoľvek osoby majú prístup k informáciám a údajom objednávateľa sú povinné zachovávať mlčanlivosť podľa § 12 ods. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti.

- 14.9 Dodávateľ je povinný bezodkladne informovať objednávateľa o kybernetickom bezpečnostnom incidente ako aj o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti a to e-mailom alebo telefonicky na kontaktnú osobu uvedenú v tomto bode Zmluvy vyššie.
- 14.10 Objednávateľ je oprávnený vykonať u dodávateľa audit zameraný na overenie plnenia povinností dodávateľa, najmä na overenie technického, technologického a personálneho vybavenia dodávateľa a procesných postupov na plnenie úloh v oblasti kybernetickej bezpečnosti, ako aj nastavenie procesov, rolí a technológií v organizačnej, personálnej a technickej oblasti u dodávateľa pre plnenie cieľov zmluvy a tiež na overenie nastavenia a efektívnosti procesov a technológií v organizačnej a technickej oblasti dodávateľa, ktoré dodávateľ využíva pri plnení svojich povinností v oblasti kybernetickej bezpečnosti v rozsahu predmetu zmluvy. Výdavky objednávateľa spojené s vykonaním auditu znáša objednávateľ. Náklady dodávateľa znáša dodávateľ a to v rozsahu jeden audit za kalendárny rok v rozsahu práce jeden človekodenň pre zamestnancov dodávateľa. V prípade, ak bude objednávateľ požadovať vykonanie auditu nad rámec tohto rozsahu alebo kontroly viac ako jedenkrát do roka, objednávateľ sa zaväzuje znášať náklady s tým spojené. Objednávateľ je povinný oznámiť dodávateľovi najmenej 20 (slovom: dvadsať) pracovných dní vopred, že chce u dodávateľa vykonať audit, oznámiť rozsah auditu, spôsob jeho vykonania a zoznam členov auditného tímu.
- 14.11 Oprávnené nedostatky alebo pochybenia zistené auditom je dodávateľ povinný odstrániť bezodkladne, avšak najneskôr do 60 (slovom: šesťdesiatich) kalendárnych dní od doručenia písomnej výzvy objednávateľa na ich odstránenie.
- 14.12 Dodávateľ je povinný pri audite aktívne spolupracovať s objednávateľom a v prípade potreby umožniť mu prístup k svojim priestorom, dokumentáciu a technické a technologické vybavenie, ktoré súvisia s plnením úloh kybernetickej bezpečnosti, umožniť povereným zamestnancom objednávateľa vstup do dohodnutých priestorov a zabezpečiť im dokumentáciu a technické vybavenie potrebné na plnenie úloh v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
- 14.13 Audítor, osoba poverená objednávateľom, je povinný zachovávať mlčanlivosť o okolnostiach, o ktorých sa dozvie pri výkone auditu a ktoré nie sú verejne známe. Objednávateľ a jeho poverení zamestnanci pri návšteve priestorov dodávateľa v rámci výkonu auditu musia dodržiavať pokyny dodávateľa týkajúce sa uvedených priestorov na úseku bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ďalej len „BOZP“) a ochrany pred požiarom na účely predchádzania vzniku požiarov a zabezpečenia podmienok na účinné zdolávanie požiarov (ďalej len „PO“), s ktorými boli preukázateľne oboznámení, pričom zodpovednosť za to, že tieto osoby budú dodržiavať uvedené pokyny, nesie objednávateľ.
- 14.14 Dodávateľ sa v súlade s § 8 ods. 2 písm. o) vyhlášky NBÚ č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „vyhláška č. 362/2018“), zaväzuje po skončení tejto zmluvy bezodkladne vrátiť, previesť všetky informácie, ku ktorým mal počas trvania zmluvného vzťahu prístup objednávateľovi alebo ich podľa jeho pokynov zničiť.
- 14.15 Dodávateľ sa v súlade s § 8 ods. 2 písm. p) vyhlášky č. 362/2018 Z. z. zaväzuje po skončení tejto zmluvy v prípade potreby udeliť, poskytnúť, previesť alebo postúpiť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby na prevádzkovateľa základnej služby, t.j. objednávateľa; tento záväzok dodávateľa ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného

vzťahu po dobu dohodnutú zmluvnými stranami, ktorá nesmie byť kratšia ako päť rokov po ukončení zmluvného vzťahu.

## **Čl. XV**

### **Trvanie a skončenie zmluvy**

- 15.1 Dodávateľ sa zaväzuje začať s poskytovaním služieb servisu podľa ods. 4.1. tejto zmluvy od 1. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci kedy zmluva nadobudla účinnosť, t.j. deň po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv SR.
- 15.2 Dodávateľ sa zaväzuje začať s poskytovaním služieb Enhancement plan podľa ods. 4.2. tejto zmluvy od 1.11.2023.
- 15.3 Táto zmluva zaniká v časti poskytovania služieb servisu podľa ods. 4.1 tejto zmluvy uplynutím 24 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, t.j. od dňa nasledujúceho po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv SR a v časti poskytovania služieb Enhancement plan podľa ods. 4.2 tejto zmluvy uplynutím 24 mesiacov od začiatku poskytovania služieb podľa ods. 15.2 tejto zmluvy.
- 15.4 Túto zmluvu je možné ukončiť na základe vzájomnej dohody oboch zmluvných strán ku dňu, ktorý si vzájomne dohodnú. V dohode si zmluvné strany vysporiadajú prípadné nároky vzniknuté z poskytnutých plnení.
- 15.5 Dodávateľ je oprávnený túto zmluvu vypovedať v prípadoch ak Objednávateľ opakovane poruší povinnosť vyplývajúcu z tejto zmluvy a Dodávateľ na porušenie povinnosti písomne upozornil a Objednávateľ napriek upozorneniu danú povinnosť znova poruší alebo v stanovenej nápravnej lehote danú povinnosť nesplní. Zo strany objednávateľa ide najmä o opakované omeškanie sa s úhradou faktúr o viac ako 30 dní. Objednávateľ je oprávnený túto zmluvu písomne vypovedať aj bez udania dôvodu .
- 15.6 Výpovedná lehota sú 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

## **Čl. XVI**

### **Záverečné ustanovenia**

- 16.1 Túto zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len na základe písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán, a to len pri dodržaní ustanovení ZoVO.
- 16.2 Zmluvné strany sa dohodli, že ak by akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy bolo z akéhokoľvek dôvodu neplatné, je neplatným len toto ustanovenie, pokiaľ z povahy, z obsahu alebo z okolností tejto zmluvy, za ktorých došlo k jej uzatvoreniu, nevyplýva, že toto ustanovenie nemožno oddeliť od ostatného obsahu a pokiaľ to nie je vylúčené v zmysle príslušných právnych predpisov. V prípade, ak by došlo k situácii uvedenej v predchádzajúcej vete, zmluvné strany vykonajú bezodkladne doplnenie a opravu zmluvných podmienok v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní, tak aby bol zachovaný zmysel a účel neplatného ustanovenia. Uvedené doplnenie alebo opravu nevykonajú iba v prípade, ak by bol už samotný zmysel a účel neplatného ustanovenia právne nemožný a/alebo nedovolený a teda neplatné ustanovenie by objektívne nebolo možné nahradiť iným platným ustanovením so zachovaním jeho zmyslu a účelu.
- 16.3 Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú v tejto zmluve výslovne upravené, riadia sa ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

- 16.4 Zmluvné strany sú povinné vzájomne si oznamovať akékoľvek zmeny, ktoré môžu mať vplyv na plnenie tejto zmluvy.
- 16.5 Na doručovanie všetkých písomností vyplývajúcich alebo súvisiacich s tou zmluvou sa použijú podporne ustanovenia § 105 a nasl. zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
- 16.6 Podmienky tejto zmluvy boli zmluvnými stranami dohodnuté v súlade s legislatívou platnou na území Slovenskej republiky. Všetky spory vyplývajúce z tejto zmluvy alebo vzniknuté v súvislosti s ňou budú zmluvné strany riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou. Ak k dohode nedôjde, predložia spory na výlučné a konečné rozhodnutie súdu príslušnému v zmysle zákona č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.
- 16.7 Táto zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, s určením 3 vyhotovení pre objednávateľa a 1 vyhotovenie pre dodávateľa.
- 16.8 Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu dôkladne prečítali, jej obsahu, právam a povinnostiam z nej pre nich vyplývajúcich, úplne porozumeli a zaväzujú sa ich v celom rozsahu bezvýhradne plniť, že ich vôľa je slobodná, vážna, bez akéhokoľvek omylu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú
- 16.9 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú tieto Prílohy:

- Príloha č. 1** Zoznam subdodávateľov;  
**Príloha č. 2** Cenová ponuka;  
**Príloha č. 3** Opis predmetu zákazky  
**Príloha č. 4** Politika informačnej bezpečnosti

Objednávateľ

Dodávateľ

V Banskej Bystrici, dňa .....

V Bratislave, dňa .....

.....  
**Ing. Miriam Lapuníková, MBA**  
riaditeľka  
Fakultná nemocnica s poliklinikou  
F. D. Roosevelta Banská Bystrica

.....  
Tomáš Rohožka  
prokurista  
Asseco Central Europe, a.s.

**Zoznam subdodávateľov***Obchodné meno: Asseco Central Europe, a.s.**Sídlo: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava**IČO: 35 760 419*

Predávajúci týmto vyhlasuje, že na plnení predmetu zákazky podľa tejto zmluvy:

 sa nebudú podieľať subdodávateľia a celý predmet uskutočníme vlastnými kapacitami sa budú podieľať nasledovní subdodávateľia:

Por. č.	Subdodávateľ (obchodné meno, sídlo alebo miesto podnikania, IČO)	Kontaktná osoba (meno priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia tel. č., email, osoba oprávnená konať za subdodávateľa)	Predmet subdodávky	Podiel plnenia zmluvy v %	Podiel plnenia zmluvy v € bez DPH
1	Seyfor Slovensko, a.s.  Plynárenská 7/C,  821 09 Bratislava,  Slovenská republika  IČO 36237337	Ing. Dita Sirotová,	Práce	77%	46 682,85

V Bratislava, dňa

.....  
Tomáš Rohožka ,prokurista



**CENOVÁ PONUKA****Obchodné meno:****Asseco Central Europe, a.s****Sídlo alebo miesto podnikania:**

Galvaniho 19045 / 19 , 821 04 Bratislava

**IČO :**

35 760 419

**IČ DPH:**

SK7020000691

**Predmet zákazky: „Poskytovanie servisnej podpory Microsoft Dynamics 365 Business Central 14 vrátane aktualizácie softvéru“**

„Poskytovanie servisnej podpory Microsoft Dynamics 365 Business Central 14 vrátane aktualizácie softvéru“											
P.č.	Názov položky	Obchodný názov ponúkaného predmetu zákazky	Výrobca ponúkaného predmetu zákazky	Merná jednotka (MJ)	Požadované množstvo MJ	Cena za MJ v EUR		Cena celkom za požadované množstvo MJ v EUR			
						bez DPH	s DPH	bez DPH	výška DPH v EUR	Sadzba DPH v %	s DPH
1.	Servisná podpora systému MS Dyn365 Business Central 14 podľa požiadaviek v Prílohe č.3. Opis predmetu zákazky	MS Dyn365 Business Central – servisná podpora	Asseco Central Europe, a.s., Seyfor Slovensko, a.s.	mesiac	24	1 082,37	1 298,84	25 976,88	5 195,38	20	31 172,26
2.	Enhancement plan	Enhancement plan	Microsoft	rok	2	17 325,10	20 790,12	34 650,20	6 930,04	20	41 580,24
<b>Celková cena za predmet zákazky v EUR bez DPH:</b>								<b>60 627,08</b>			
<b>Výška DPH v EUR:</b>								<b>12 125,42</b>			
<b>Celková cena za predmet zákazky v EUR s DPH (kritérium na hodnotenie ponúk):</b>								<b>72 752,50</b>			

*Vyhlasujem, že cenová ponuka spĺňa požiadavky verejného obstarávateľa uvedené vo výzve na predloženie cenovej ponuky a obsahuje všetky náklady súvisiace s dodaním predmetu zákazky*

V Bratislava, dňa

.....  
Tomáš Rohožka ,prokurista

**OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

**Predmet zákazky:** „Poskytovanie servisnej podpory Microsoft Dynamics 365 Business Central 14 vrátane aktualizácie softvéru“

Predmetom zákazky je: dodanie - „Poskytovanie servisnej podpory Microsoft Dynamics 365 Business Central 14 vrátane aktualizácie softvéru“.

FNsP FDR BB v súčasnosti prevádzkuje systém Microsoft Dynamics 365 Business Central vo verzii „W1 14.24“

s týmito modulmi :

1. SK 14.0 (Slovak Localization Pack)
2. SmartSet14.0 (14.0.46844.0)

a licenciami:

(počet užívateľov):

1.	Country Code: W1	1
2.	Dyn365 Business Central Codeunits (each)	20
3.	Dyn365 Business Central Pages (100)	100
4.	Dyn365 Business Central Premium	25
5.	Dyn365 Business Central Premium – Upgrade	50
6.	Dyn365 Business Central Queries (100)	100
7.	Dyn365 Business Central Reports (100)	100
8.	Dyn365 Business Central Tables (10)	20
9.	Dyn365 Business Central Tables (each)	1
10.	Dyn365 Business Central Team Members	23
11.	Dyn365 Business Central XML Ports (100)	100
12.	Dyn365 Business Central XML Ports (each)	1

Súčasťou predmetu zákazky sú súvisiace služby: **zabezpečenie funkčnosti, spoľahlivosti a dostupnosti systému** ako aj Enhancement plan (pojmom Enhancement plan sa rozumie dodávka služieb technickej podpory k produktom tretích strán, teda Microsoft Dynamics 365 Business Central, poskytovaných ich výrobcami na jeden rok. Podmienky poskytovaných služieb sú definované štandardnými obchodnými podmienkami pre služby technickej podpory producentom predmetného softvérového produktu).

Predmet zákazky musí byť s MINIMÁLNYMI TECHNICKÝMI A FUNKČNÝMI PARAMETRAMI uvedenými verejným obstarávateľom.

Všetky ponúkané tovary a služby musia byť v súlade s príslušnými požiadavkami stanovenými v právnych predpisoch EÚ a SR.

Dĺžka záručnej podpory: min. **24** mesiacov

**Predmet zákazky musí spĺňať nasledovné minimálne požiadavky:**

<b>„Poskytovanie servisnej podpory Microsoft Dynamics 365 Business Central 14 vrátane aktualizácie softvéru“</b>		
<b>p.č.</b>	<b>Požadované minimálne technické vlastnosti, parametre a hodnoty predmetu zákazky</b>	<b>Požadujeme uviesť, či ponúkaný predmet zákazky požiadavku spĺňa ÁNO / NIE</b>
A.1.	Poskytovanie komplexnej servisnej podpory systému Microsoft Dynamics 365 Business Central, ktorá je pre daný typ diela obvyklá, a to vrátane aktualizácii, upgradu, konzultácií, odstraňovania a riešenia chýb, havarijných stavov, porúch a incidentov tak, aby bol zabezpečený spoľahlivý chod systémov. Za poruchy, havárie, chyby a incidenty sa považujú najmä také skutočnosti,	ÁNO

	ktoré znemožňujú, obmedzujú, komplikujú alebo iným spôsobom negatívne ovplyvňujú prevádzku systému.	
A.2.	Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi servisnú podporu po dobu 24 kalendárnych mesiacov od 1. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci kedy zmluva nadobudla účinnosť, t.j. deň po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv SR Nevyčerpané hodiny servisnej podpory sa prenesú do ďalšieho mesiaca v rámci kalendárneho roka. Doba trvania servisnej podpory sa môže predĺžiť o počet nevyčerpaných hodín poskytnutej servisnej podpory. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi službu Enhancement plan od 01.11.2023 po dobu 24 mesiacov.	ÁNO
A.3.	Servisná podpora zahŕňa najmä tieto činnosti:	
A.3.1.	Pravidelná údržba a kontrola zariadení (servera) a systémov	ÁNO
A.3.2.	Riešenie a odstránenie chýb, porúch a havarijných stavov, incidentov	ÁNO
A.3.3.	Servis a podpora programového vybavenia (SLA Level1 a Level2 support)	ÁNO
A.3.4.	Aktualizácia a modernizácia diela a jeho udržiavanie v súlade s právnymi predpismi, vyhláškami, nariadeniami alebo príkazmi zo strany MZ SR	ÁNO
A.3.5.	Aktualizácie zahŕňajúce dodávku nových verzií programov, ktorých potreba vznikne na základe legislatívnych zmien právnych predpisov, vyhlášok, nariadení alebo príkazov zo strany MZ SR	ÁNO
A.3.6.	Patchovanie a upgrade aplikácií na základe odporúčaní výrobcu, vrátane uvoľnenia všetkých verzií systému Dynamics 365 Business Central 14, ktoré výrobca uvoľní do používania počas trvania servisnej podpory	ÁNO
A.3.7.	Aktualizácia, resp. dodávka nových verzií programov, ktorých potreba vznikne, bez splnenia ktorých by nebolo možné alebo len v obmedzenom režime užívanie systému, ku každej aktualizovanej aj dielčej verzii programového vybavenia (update) dodá aj dokumentáciu, ktorá obsahuje technický aj užívateľský popis zmien	ÁNO
A.3.8.	Služby technickej a systémovej integrácie	ÁNO
A.3.9.	Konzultácie a poskytovanie podpory k prevádzkovým programom	ÁNO
A.3.10.	Poskytovanie ďalších služieb a tovarov, ktoré súvisia s údržbou, rozvojom, rozšírením, prevádzkou diela (systému) alebo ďalším spracovaním dát diela sa uskutoční na základe písomnej objednávky	ÁNO
A.3.11.	Návrhy na optimalizáciu prevádzky s dôrazom na jej zlepšenie a rozvoj	ÁNO
A.3.12.	Riešenie integračných otázok s inými pripojenými systémami (NIS - Nemocničný Informačný Systém, Pharmacy – Informačný systém nemocničnej a verejnej lekárne, Komunikácia s elektronickými pokladnicami, PaM – Personálny a mzdový systém, IIS MIS Registratúra s nadstavbou elektronických žiadaniek, MIS – manažérsky informačný systém, DRG Grouper	ÁNO
A.4.	V rámci servisnej podpory požadujeme minimálne 1- krát ročne:	
A.4.1.	Vykonať softwarovú aktualizáciu (patch) a modernizáciu dodaného softwaru	ÁNO
A.4.2.	Vykonať kontrolu funkčnosti, zabezpečenia a optimalizácie informačného systému vrátane vyhotovenia správy o tejto kontrole	ÁNO
A.5.	Zaistenie služby HotLine pre používateľov, ktorá slúži k hláseniu a evidencii porúch, havárií, chýb, incidentov a konzultácií, ako aj dokumentovaniu ich priebehu a riešenia. Prístup k HotLine službe a prostredníctvom nej evidovane hlásení.. Táto služba musí byť k dispozícii nepretržite. Zabezpečenie a umožnenie zadania reklamácie riešenia požiadavky riešenej cez službu HotLine	ÁNO
A.6.	Riešenie poruchy, havárie, chyby a incidenty v rámci servisnej podpory prednostne formou vzdialeného prístupu, zásahom na mieste alebo zaslaním opraveného programu, súboru a pod.	ÁNO

A.7.	Odstraňovanie a riešenie nahlásenej poruchy, havárie, chyby a incidenty v nasledovných lehotách:	
A.8.	Poskytovanie podpory na prevádzku systému 8x5, t.j. 8 hodín denne, 5 dní v týždni	ÁNO
A.8.1.	<b>Kategória 1 – Stupeň-Havarijný:</b> kritické a akútne prevádzkové poruchy znemožňujúce alebo významne obmedzujúce používanie informačného systému, ktoré ovplyvňujú celú prevádzku a systémy objednávateľa. Neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežne dostupných postupov v kompetencii správcu používateľa. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doba odozvy do 4. hodín</li> <li>- Začiatok riešenia poruchy (nástup na riešenie) min. do 8 hodín</li> <li>- Garantovaná doba opravy alebo dodania náhradného riešenia do 24 hodín</li> </ul>	ÁNO
A.8.2.	<b>Kategória 2 – Stupeň-Urgentný:</b> 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 / helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcej kategórii. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doba odozvy do 8. hodín pracovnej doby</li> <li>- Začiatok riešenia poruchy (nástup na riešenie) do 24 hodín</li> <li>- Garantovaná doba opravy do 48 hodín</li> </ul>	ÁNO
A.8.3.	<b>Kategória 3 – Stupeň-Štandardný:</b> požiadavka o informáciu. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doba odozvy do 5 pracovných dní</li> <li>- Začiatok riešenia poruchy (nástup na riešenie) do 10 dní</li> <li>- Garantovaná doba opravy do 20 pracovných dní</li> </ul>	ÁNO
A.9.	V rámci režimu servisnej podpory budú zabezpečované:	
A.9.1	Periodicky vykonávané profylaktické činnosti:	
A.9.1.1.	Kontrola konzistencie databáz cez vzdialený prístup (1 x za mesiac),	ÁNO
A.9.1.2.	Analýza log-súborov systému cez vzdialený prístup a oznámenie zistených skutočností Objednávateľovi (1 x za mesiac).	ÁNO
A.10.	Poskytovanie plnenia integračných služieb:	
A.10.1.	Priebežne poskytované služby a činnosti za poskytovanú podporu:	
A.10.1.1.	Vypracovávanie návrhov na rozvoj, implementáciu nových modulov, funkčností alebo rozhraní informačného systému na základe požiadavky	ÁNO
A.10.1.2.	Optimalizácia technologických, systémových a komunikačných modulov informačného systému a modulov formou monitorovania a odporúčania na inováciu technológií modulov a rozhraní	ÁNO
A.10.1.3.	Riešenie problémov programového vybavenia, hlásených prostredníctvom služby HotLine	ÁNO
A.10.1.4.	Riešenie problémov integrácie súčastí informačného systému hlásených prostredníctvom služby HotLine	ÁNO
A.10.1.5.	Telefonické konzultácie k analýze a integrácii procesov v pracovných dňoch	ÁNO
A.10.1.6.	Telefonické konzultácie k systémovej integrácii programového vybavenia v pracovných dňoch	ÁNO
A.10.1.7.	Inovácia vyšších (novších) verzií systémového programového vybavenia a ich obslužných programov	ÁNO
A.10.2.	Periodicky vykonávané profylaktické činnosti:	
A.10.2.1.	Kontrola a nastavenie systémových parametrov a konfigurácie systémového programového vybavenia (1 x za mesiac)	ÁNO
A.10.2.2.	Analýza log-súborov operačných systémov a databáz (1 x za mesiac)	ÁNO
A.10.2.3.	Informovanie v prípade zistenia chýb pri profylaktických činnostiach	ÁNO

A.10.3.	Mimoriadne činnosti:	
A.10.3.1.	Osobné konzultácie užívateľských problémov	ÁNO
	Odstránenie poruchy funkčnosti programového vybavenia (vrátane integrácií na podsystémy)	ÁNO
	Obnovenie funkčnosti a využiteľnosti databáz programového vybavenia	ÁNO
	Kontrolné výpisy nastavenia užívateľských parametrov na základe vyžiadania	ÁNO
A.10.3.2.	Osobné konzultácie k procesnej analýze a integrácie procesov	ÁNO
A.10.3.3.	Osobné konzultácie k systémovej integrácii aplikačného a systémoveho programového vybavenia v pracovných dňoch	ÁNO
A.10.3.4.	Odstránenie poruchy funkčnosti systémoveho programového vybavenia alebo databáz (vrátane podsystémov)	ÁNO
A.10.3.5.	Vytvorenie alebo aktualizácia dokumentácie pre oblasť systémovej integrácie a rozvoja informačného systému	ÁNO
A.10.3.6.	Návrhy integrácie riadenia procesov, ukazovateľov výkonnosti a kvality v synergii s informačným systémom	ÁNO

Obchodné meno uchádzača: **Asseco Central Europe, a.s.**

Sídlo alebo miesto podnikania uchádzača: Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava

IČO uchádzača: 35 760 419

V Bratislava, dňa

.....  
Ing. Michal Navrátil, prokurista