



Príloha č. 3c k Súťažným podkladom
Návrh Zmluvy o poskytovaní služieb pre časť predmetu zákazky č. 3

Z M L U V A
o poskytovaní služieb SLA
pre PBX Alcatel-Lucent OXE Annual Support & Maintenance – L1, L2
(uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka)

Zmluvné strany:

- | | | |
|----|---|--|
| 1. | Názov organizácie:
Sídlo organizácie:
Štatutárny orgán:
IČO:
DIČ:
IČ DPH:
Bankové spojenie:
IBAN:
Zriadený: | Národný ústav detských chorôb
Limbová 1, 833 40 Bratislava
MUDr. Peter Bartoň, riaditeľ
00 607 231
2020848368
SK 2020848368

Zriaďovacou listinou zo dňa 18.12.1990, č.j. 1841/1990-A/III-2 s účinnosťou od 1.1.1991 v znení neskorších rozhodnutí |
| | Kontaktná osoba:
e-mail:
tel.:
(ďalej len „Objednávateľ“) | |
| 1. | Názov:
Sídlo:
Štatutárny orgán:
IČO:
DIČ:
IČ DPH:
Bankové spojenie:
IBAN:
Zápis: | ALCASYS Slovakia, a.s.
Staré grunty 36, 841 04 Bratislava
Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva
35 879 335
2021805764
SK2021805764

Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sa:
vložka č. 3296/B |
| | Kontaktná osoba:
e-mail:
tel.:
(ďalej len „Poskytovateľ“)
(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spoločne ako „Zmluvné strany“ alebo každý z nich samostatne ako „Zmluvná strana“) | |

Článok I. Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi služby SLA pre PBX Alcatel-Lucent OXE Annual Support & Maintenance – L1, L2 v rozsahu 24x7 (ďalej aj len „Služby“), podľa technickej špecifikácie, ktorá je prílohou č. 1 k tejto zmluve.
2. Poskytovanie podpory a servisnej starostlivosti v rámci Služieb zahŕňa: udržiavanie správnej funkčnosti systémov, odstraňovanie porúch systémov, pravidelnú kontrolu systémov, konzultácie správcu systému a aktualizácie systémov. Odstraňovanie porúch systému vykonáva Poskytovateľ na základe požiadavky vznesenej Objednávateľom, a to podľa závažnosti poruchy, buď diaľkovým prístupom alebo servisným zásahom v predmetnom pracovisku Objednávateľa.
3. Rozsah poskytovaných služieb:
 - servisný portál ako primárny kontaktný kanál pre nahlasovanie servisných požiadaviek 24x7
 - helpdesk dostupný v pracovné dni v čase 24x7
 - telefónická on-line podpora pre administrátora
 - garancia dostupnosti systému min. 99,9%
 - HW onsite maintenance- oprava a výmena vadných dielov (pre komponenty uvedené v špecifikácii,)
 - diagnostikovanie a riešenie problémov
 - konfiguračné zmeny na požiadanie v existujúcom riešení – do 2 hodín mesačne
 - zálohovanie konfigurácií a ich ukladanie (perióda zálohovania 12 mesiacov)
 - reporting riešenia nahlasovaných problémov a požiadaviek s vykazovaním KPI na zásah (reakčná doba a doba vyriešenia) - 1 report / 12 mesiacov
 - riadenie (pravidelná obmena) prístupových hesiel (perióda zmeny – 12 mesiacov)
 - poskytnutie náhradného riešenia v prípade totálneho zlyhania jestvujúceho systému do 48 hodín
4. Predmetom tejto Zmluvy je zároveň záväzok Objednávateľa za poskytované Služby zaplatiť Poskytovateľovi riadne a včas dohodnutú odmenu vo výške a za podmienok dohodnutých v Zmluve.

Článok II. Miesto a čas poskytnutia Služieb

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude poskytovať Služby v sídle Objednávateľa, v časovom rozsahu 24/7. Presný deň a hodinu začatia poskytnutia Služieb si kontaktné osoby Zmluvných strán dohodnú. Pokiaľ sa Zmluvné strany na presnom dni a hodine začatia poskytnutia Služieb nedohodnú, je oprávnený určiť ich sám Objednávateľ, ktorý ich oznámi kontaktnej osobe Poskytovateľa prostredníctvom e-mailu. Poskytovateľ je povinný deň a hodinu začatia poskytnutia Služieb určených Objednávateľom akceptovať a začať s poskytovaním Služieb.
2. Poskytovateľ je povinný poskytnúť Služby prostredníctvom svojich zamestnancov alebo štatutárneho orgánu; porušenie povinnosti Poskytovateľa podľa tohto bodu zakladá nárok Objednávateľa na odstúpenie od Zmluvy.
3. Služby sa považujú za poskytnuté Poskytovateľom dňom vydania potvrdenia Objednávateľa podpísaného kontaktnou osobu Objednávateľa potvrdzujúceho riadne poskytnutie Služieb Poskytovateľom podľa Zmluvy. Pokiaľ sa Poskytovateľ dostane do omeškania s poskytnutím Služby čo len o jeden deň, je Objednávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť.

Článok III. Výška odmeny a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli na celkovej odmene Poskytovateľa za všetky Služby Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy počas trvania zmluvy vo výške **36.000,- bez DPH, t.j. 43.200,- EUR vrátane DPH**. Dohodnutá odmena Poskytovateľa zahŕňa všetky náklady Poskytovateľa na poskytnutie Služieb podľa tejto Zmluvy, a to najmä, avšak nie výlučne mzdové náklady, dopravné náklady, softvérové, hardvérové náklady vynaložené Poskytovateľom v súvislosti s poskytnutím Služby a pod.
2. Dohodnutá odmena je splatná v **pravidelných mesačných splátkach vo výške 1/36 odmeny uvedenej v ods. 1 tohto článku**, a to na základe faktúry Poskytovateľa. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru za poskytnutie Služieb najneskôr do piateho (5.) pracovného dňa v mesiaci nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa príslušná časť odmeny platí.
3. Úhrada faktúry Poskytovateľa bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku v lehote splatnosti faktúry 60 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Preddavky na odmenu Poskytovateľa Objednávateľ neposkytuje. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu.
4. Prílohou faktúry Poskytovateľa musí byť písomné potvrdenie podpísané kontaktnou osobu Objednávateľa v zmysle čl. II ods. 3 tejto Zmluvy.
5. V prípade, ak doručená faktúra nebude obsahovať záväzné náležitosti stanovené všeobecno-záväzným predpisom alebo prílohu podľa bodu 4. tohto článku, je Objednávateľ povinný na túto skutočnosť Poskytovateľa vhodným spôsobom upozorniť a faktúru vrátiť Poskytovateľovi na opravu. V takomto prípade lehota na zaplatenie faktúry neplynie a začne plynúť až doručením novej (opravenej alebo doplnenej) faktúry Objednávateľovi.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek svoje pohľadávky voči Objednávateľovi podľa § 524 Občianskeho zákonníka plynúce z tejto Zmluvy alebo súvisiace s touto Zmluvou na tretí subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, na základe ktorého Poskytovateľ postúpi svoje pohľadávky bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa na tretiu osobu, je neplatný. Akýkoľvek súhlas Objednávateľa s postúpením pohľadávok je platný iba v prípade, ak naň bol udelený predchádzajúci súhlas Ministerstva zdravotníctva SR. V prípade porušenia tohto záväzku zo strany Poskytovateľa, vzniká Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany Poskytovateľa v sume rovnajúcej sa 2 % istiny postúpenej pohľadávky.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že neprijme vyhlásenie podľa ustanovenia § 303 a nasl. zákona č. 513/1991 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ručenie, ručiteľské vyhlásenie) od akejkoľvek tretej osoby vo vzťahu k pohľadávkam, ktoré by mu vznikli voči Objednávateľovi. Porušením tohto záväzku vzniká Objednávateľovi nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty zo strany Poskytovateľa v sume rovnajúcej sa 2 % istiny pohľadávky

Článok IV. Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - a) poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú k poskytnutiu Služieb,
 - b) poskytovať Poskytovateľovi úplné a pravdivé informácie, a

- c) riadne a včas zaplatiť odmenu za riadne poskytnuté Služby.
2. Objednávateľ má právo najmä:
- a) na náhradu škody od Poskytovateľa, ktorú by mu spôsobil Poskytovateľ porušením povinností, ku ktorým sa tohto Zmluvou zaviazal,
 - b) na poskytnutie Služieb v intenciách tejto Zmluvy a
 - c) neprevziať Služby a nevydať Poskytovateľovi potvrdenie podľa článku II bod 3. Zmluvy, pokiaľ budú Služby neúplné, vykonané nekvalitne, v rozpore s touto Zmluvou, alebo budú trpieť inými vadami odporujúcimi ustanoveniam tejto Zmluvy.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje najmä:
- a) poskytnúť Služby v súlade s touto Zmluvou riadne, včas, bez väd a s odbornou starostlivosťou,
 - b) zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s plnením svojich povinností podľa tejto Zmluvy dozvedel, pokiaľ nejde o skutočnosti všeobecne známe a ak nejde o skutočnosti, ktorých zverejnenie je nevyhnutné k splneniu jeho záväzku podľa tejto Zmluvy a zverejnenie je v záujme Objednávateľa; v prípade porušenia povinnosti mlčanlivosti Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť,
 - c) po ukončení tejto Zmluvy vrátiť Objednávateľovi všetky písomnosti, podklady, zariadenia, písomné informácie a pod, ktoré od neho preukázateľne prevzal,
4. V prípade podstatného porušenia ktorejkoľvek povinnosti Zmluvnej strany, ku ktorej sa Objednávateľ zaviazal v bode 1. tohto článku alebo Poskytovateľ zaviazal v bode 3. tohto článku, je druhá Zmluvná strana oprávnená od tejto Zmluvy odstúpiť.

Článok V. Trvanie Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú 36 mesiacov.
2. Táto Zmluva môže pred dohodnutým termínom jej trvania zaniknúť:
- a) Písomnou dohodou Zmluvných strán
 - b) odstúpením od Zmluvy.
3. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. Ktorákoľvek Zmluvná strana je oprávnená od tejto Zmluvy odstúpiť zaslaním písomného odstúpenia od Zmluvy druhej Zmluvnej strane v prípade podstatného porušenia tejto Zmluvy druhou Zmluvnou stranou alebo z dôvodu výslovne uvedeného v Zmluve alebo jej prílohách. V súvislosti s odstúpením od tejto Zmluvy sa Zmluvné strany odchyľne od ustanovenia § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka dohodli, že po odstúpení od nej niektorou Zmluvnou stranou, sa plnenie, poskytnuté na jej základe jednou Zmluvnou stranou a prijaté druhou Zmluvnou stranou, nebude vracatť.
4. Na účely Zmluvy sa za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje najmä:
- a) preukázané porušenie právnych predpisov SR a EÚ Poskytovateľom v rámci realizácie predmetu Zmluvy súvisiacich s činnosťou Zmluvných strán;
 - b) opakované porušenie záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy;
 - c) zastavenie poskytovania Služieb z dôvodov na strane Poskytovateľa na viac ako päť (5) dní;
 - d) vyhlásenie konkurzu alebo reštrukturalizácie na majetok Poskytovateľa, resp. zastavenie konkurzného konania pre nedostatok majetku, alebo vstup Poskytovateľa do likvidácie;

- e) opakované poskytnutie Služieb s vadami (vady v množstve, v akosti, vo vyhotovení, v dodaní iných Služieb ako určuje Zmluva, vady v dokladoch atď.) a s právnymi vadami,
 - f) omeškanie s poskytnutím Služieb o viac ako desať (10) dní;
 - g) iné podstatné porušenie podľa textu Zmluvy alebo jej príloh.
5. V prípade podstatného porušenia Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená od Zmluvy odstúpiť bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o tomto porušení dozvedela. V prípade nepodstatného porušenia zmluvy je Zmluvná strana oprávnená odstúpiť, ak strana, ktorá je v omeškaní, nespĺní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá. Aj v prípade podstatného porušenia Zmluvy je Zmluvná strana oprávnená postupovať ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy. V tomto prípade sa takéto porušenie Zmluvy bude považovať za nepodstatné porušenie Zmluvy.
6. Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy okrem nárokov na náhradu škody, nárokov zmluvné, resp. zákonné sankcie, ktoré sa týkajú konania, resp. opomenutia zmluvnej strany pred účinnosťou odstúpenia od Zmluvy, resp. po účinnosti pokiaľ ide o povinnosti súvisiace s odvozom odpadov, resp. čistením priestorov Objednávateľa a nárokov vyplývajúcich z ustanovení tejto Zmluvy a poskytovaní záruky a zodpovedností za vady tých častí predmetu Zmluvy, ktoré boli do odstúpenia zrealizované.

Článok VI.

Zodpovednosť za vady, záruka a kvalita

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že ním poskytnuté Služby budú poskytnuté kvalitne a bez väd. Poskytovateľ poskytuje záruku na poskytnuté Služby v trvaní tridsaťšesť (36) mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom nasledujúcim po poskytnutí Služieb, a to každej jednej osobitne.
2. Pre nároky zo zodpovednosti za vady platia primerane ustanovenia § 560 a nasledujúce Obchodného zákonníka.
3. Objednávateľ je povinný prípadnú reklamáciu Služieb písomne (postačuje e-mailom kontaktnej osobe Poskytujúceho) uplatniť bez zbytočného odkladu po jej zistení. Poskytovateľ je povinný bezodplatne odstrániť reklamovanú vadu Služieb v sídle Objednávateľa najneskôr nasledujúci pracovný deň po obdržaní reklamácie od Objednávateľa.
4. Ak Poskytovateľ neodstráni vadu Služieb v lehote podľa bodu 3. tohto článku alebo v inej dohodnutej lehote s Objednávateľom, Objednávateľ má právo vadu odstrániť na náklady Poskytovateľa prostredníctvom tretej osoby.

Článok VII.

Zodpovednosť za škodu a zabezpečenie záväzkov

1. Poskytovateľ zodpovedá za všetky škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku porušenia jeho povinností, vyplývajúcich z tejto Zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov, neobmedzene do výšky vzniknutej skutočnej škody.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že odškodní Objednávateľa v súvislosti s akoukoľvek škodou, ktorá bola Objednávateľovi spôsobená v dôsledku konania alebo opomenutia Poskytovateľa, vrátane náhrady akýchkoľvek pokút alebo iných sankcií, ktoré boli v dôsledku konania/ opomenutia Objednávateľovi vyrubené.

3. V prípade, ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s poskytnutím Služby podľa tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený od Poskytovateľa požadovať zmluvnú pokutu vo výške 150 Eur za každý, čo i len začatý deň omeškania.
4. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry Poskytovateľa je Poskytovateľ oprávnený od Objednávateľa požadovať úroky z omeškania z dlžnej sumy vo výške stanovenej všeobecno-záväzným právnym predpisom.
5. Odstúpenie od Zmluvy neznamena zánik nároku na zmluvnú pokutu alebo na náhradu škody.
6. Zaplatením zmluvnej pokuty nezaniká nárok Objednávateľa na náhradu škody v zmysle ust. § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov alebo prípadné odstúpenie od Zmluvy.

Článok VIII. Doručovanie

1. Všetky oficiálne oznámenia medzi Zmluvnými stranami na základe tejto Zmluvy musia byť doručované písomnou formou podpísanou štatutárnymi zástupcami Zmluvných strán. Pokiaľ to zo Zmluvy výslovne vyplýva, je možné oznámenia doručovať druhej Zmluvnej strane i e-mailom, ktorý bude odoslaný na e-mailovú adresu kontaktnej osoby Zmluvnej strany uvedené v záhlaví Zmluvy.
2. Písomnosť sa považuje tiež za doručenie momentom odmietnutia jej prevzatia adresátom. V prípade jej doručovania písomnosti ako poštovej zásielky sa písomnosť považuje za doručenie tiež neprevzatím zásielky zaslanej na adresu Zmluvnej strany uvedenej v záhlaví Zmluvy v odbernej lehote, a to v posledný deň márneho uplynutia odbernej lehoty, a to i v prípade, pokiaľ sa adresát o zásielke nedozvedel.
3. V prípade doručovania prostredníctvom e-mailu v súlade s bodom 1. tohto článku sa písomnosť považuje za doručenie nasledujúci pracovný deň po jej odoslaní.

Článok IX. Protikorupčné ustanovenia

1. Poskytovateľ sa pri plnení tejto zmluvy zaväzuje dodržiavať platnú legislatívu zakazujúcu podplácanie verejných činiteľov a súkromných osôb, ovplyvňovanie verejných činiteľov za účelom dosiahnutia výhod, pranie špinavých peňazí, a to najmä, ale nie výlučne pri verejnom obstarávaní, podľa predpisov vzťahujúcich sa na verejné obstarávanie a týchto predpisov:
 - a) zákon č. 300/2005 z. z. trestný zákon v znení neskorších predpisov
 - b) zákon č. 91/2016 z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb v znení neskorších predpisov,
 - c) zákon č. 307/2014 z. z. o niektorých opatreniach súvisiacich s oznamovaním protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
 - d) zákon č. 54/2019 z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje zaviesť a zachovávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia spôsobilé zabrániť korupčnému konaniu.

3. Poskytovateľ prehlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden zo štatutárnych zástupcov, vedúcich zamestnancov, zamestnancov, splnomocnených zástupcov alebo iných osôb podieľajúcich sa na strane poskytovateľa na vykonávaní diela/poskytovaní služby a plnení ďalších povinností podľa zmluvy priamo alebo nepriamo neponúka, nedáva, neposkytuje, nežiada, ani nesúhlasí s poskytnutím alebo prijatím peňazí, alebo akejkoľvek inej oceníteľnej hodnoty, výhody alebo daru žiadnej právnickej alebo fyzickej osobe, najmä nie verejnému ani štátnemu zamestnancovi, politickej strane, politickému kandidátovi, osobe, ktorá pôsobí v akomkoľvek orgáne zákonodarnej, správnej alebo súdnej moci, zamestnancovi štátneho podniku alebo medzinárodnej verejnej organizácie, a to v akejkoľvek krajine, so zámerom korupčne ovplyvniť, odmeniť, alebo naviesť k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti túto alebo nepriamo akúkoľvek inú osobu, za účelom získať alebo udržať pre poskytovateľa akýkoľvek prospech alebo výhody pri výkone činnosti.
4. Poskytovateľ prehlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden zo štatutárnych zástupcov, vedúcich zamestnancov, zamestnancov, splnomocnených zástupcov ani akákoľvek iná osoba podieľajúca sa na strane poskytovateľa na vykonávaní diela/poskytovaní služby a plnení ďalších povinností podľa zmluvy nebola a nie je evidovaná žiadnym štátnym orgánom ako osoba s pozastavenou činnosťou, navrhnutá pozastavenie činnosti, prípadne inak nežiaduca v rámci účasti na verejnom obstarávaní a/alebo v rámci účasti na ponukách zo strany svetovej banky prípadne inej medzinárodnej rozvojovej banky.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje po primeranú dobu, ktorou sa rozumie 5 rokov po ukončení tejto zmluvy, zachovať súvisiacu dokumentáciu v súlade s podmienkami tohto článku zmluvy.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že neposkytuje kompenzácie za prijatie zákazky, resp. uzatvorenie tejto zmluvy.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nie je previazaný so štatutárnym zástupcom objednávateľa, resp. zamestnancom objednávateľa.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že objednávateľovi oznámi akékoľvek porušenie povinností podľa týchto protikorupčných ustanovení, alebo zistenie skutočností v rozpore s prehláseniami poskytovateľa uvedenými v týchto protikorupčných ustanoveniach, a to bez zbytočného odkladu po tom ako sa o takomto porušení alebo skutočnosti dozvedel.
9. V prípade, ak objednávateľ písomne upozorní poskytovateľa na dôvodné podozrenie o porušení záväzku poskytovateľa vyplývajúceho z týchto protikorupčných ustanovení alebo na rozpor s prehláseniami poskytovateľa uvedenými v týchto protikorupčných ustanoveniach:
 - a) objednávateľ je oprávnený pozastaviť plnenie z tejto zmluvy, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia poskytovateľa a po dobu, ktorú objednávateľ vzhľadom na zistenie relevantných skutočností považuje za nevyhnutnú. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že po dobu zisťovania skutočností nedôjde k vzniku akýchkoľvek povinností objednávateľa voči poskytovateľovi plynúcich z takého pozastavenia plnenia zo zmluvy a nebude sa to považovať za porušenie povinností podľa tejto zmluvy.
 - b) poskytovateľ je povinný prijať všetky relevantné opatrenia, aby zabránil strate alebo zničeniu akýchkoľvek údajov a dokumentov vo vzťahu k zistenému korupčnému konaniu.
10. V prípade, ak poskytovateľ poruší ktorúkoľvek z povinností podľa týchto protikorupčných ustanovení, objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od zmluvy s okamžitou účinnosťou bez toho, aby poskytovateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie objednávateľa od zmluvy.

11. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne objednávateľovi v zákonom stanovenom rozsahu náhradu škody za akúkoľvek škodu spôsobenú objednávateľovi v súvislosti s porušením týchto protikorupčných ustanovení.

Článok X. Záverečné ustanovenia

1. Na vzťahy medzi Zmluvnými stranami vyplývajúce z tejto Zmluvy, ale ňou výslovne neupravené, sa primerane vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov.
2. Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvorí Príloha č. 1 – technická špecifikácia poskytovaných služieb.
3. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú Zmluvnú stranu. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
4. Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto Zmluvy možno uskutočniť len písomne vo forme dodatku k Zmluve.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že informuje svojich zamestnancov, štatutárnych zástupcov, splnomocnených zástupcov a iné fyzické osoby, ktoré vystupujú v jeho mene vo vzťahu k objednávateľovi, alebo ktoré sa podieľajú na plnení tejto zmluvy (ďalej len „dotknuté osoby“) o spracúvaní ich osobných údajov objednávateľom ako prevádzkovateľom osobných údajov za účelom plnenia tejto zmluvy, a to v rozsahu podľa čl. 13 a 14 nariadenia európskeho parlamentu a rady (eú) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa ruší smernica 95/46/es a to bez zbytočného odkladu po tom, keď budú osobné údaje dotknutých osôb poskytnuté objednávateľovi. V rámci splnenia informačnej povinnosti sa poskytovateľ zaväzuje oboznámiť dotknuté osoby s dokumentom „_informačná povinnosť prevádzkovateľa o spracúvaní osobných údajov oprávnených zástupcov, kontaktných osôb a osôb podieľajúcich sa na plnení poskytovateľských zmlúv na strane poskytovateľov prevádzkovateľa_“.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si text tejto Zmluvy riadne a dôsledne prečítali, porozumeli jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcich. Ich zmluvné prejavy sú dostatočne jasné, určité a zrozumiteľné. Podpisujúce osoby sú oprávnené k podpisu tejto Zmluvy a na znak slobodného a vážneho súhlasu ju podpísali.

Za Objednávateľa:

26 -09- 2023
V Bratislave, dňa

.....

.....
Národný ústav detských chorôb
MUDr. Peter Bartoň
riaditeľ

Za Poskytovateľa:

16.09.2023
V Bratislave, dňa

.....

.....
ALCASYS Slovakia, a.s.
Ing. Ján Kostka
predseda predstavenstva

Príloha č. 1 Zmluvy o poskytovaní služieb – technická špecifikácia poskytovaných služieb

Servisná podpora komunikačného systému Alcatel OmniPCX Enterprise s definovanými reakčnými dobami, servisnými výkonmi a základnými náhradnými dielmi.

Špecifikácia systému :

Alcatel Omni PCX Enterprise COMMON HW SW verzia : R12.4-m5.204-36-sl-c0s1		
Appliance Server - duplikované riadenie (virtualizovaný na HW NUDCH: HYPER-V)		
Karta ISDN pripojenia liniek do VTS	PRA	2 ks
Riadiaca karta	GD3	1 ks
SW A4760 Accounting, Config		1 ks

Rozsah poskytovaných služieb zahrnutých v cene služby:

- Servisný portál ako primárny kontaktný kanál pre nahlasovanie servisných požiadaviek 24x7
- Helpdesk dostupný v pracovné dni v čase 24x7
 - E-mail :
 - Tel :
 - Fax :
- Telefonická on-line podpora pre administrátora
- Garancia dostupnosti systému min. 99,9%
- HW onsite maintenance- oprava a výmena vadných dielov (pre komponenty uvedené v špecifikácii s výnimkou záložných batérií,)
- Diagnostikovanie a riešenie problémov
- Konfiguračné zmeny na požiadanie v existujúcom riešení – do 2 hodín mesačne
- Zálohovanie konfigurácií a ich ukladanie (perióda zálohovania 12 mesiacov)
- Reporting riešenia nahlasovaných problémov a požiadaviek s vykazovaním KPI na zásah (reakčná doba a doba vyriešenia) - 1 report / 12 mesiacov
- Riadenie (pravidelná obmena) prístupových hesiel (perióda zmeny – 12 mesiacov)
- Poskytnutie náhradného riešenia v prípade totálneho zlyhania jestvujúceho systému do 48 hodín

Definícia reakčnej doby a doby vyriešenia problému :

	Reakčný čas		Zásah na diaľku		Zásah na mieste	
	Bratislava		Bratislava		Bratislava	
Typ poruchy						
Kritická	1 hod		2 hod		4 hod	
Závažná	2 hod		4 hod		8 hod	
Bežná	4 hod		8 hod		12 hod	

Definícia Typu problému / kritickosti :

Definícia poruchy	Alcatel Omni PCX
Kritická	<ul style="list-style-type: none"> výpadok riadiacej časti PABX výpadok pripojenia do VTS viac ako 50% pobočkových liniek mimo prevádzku
Závažná	<ul style="list-style-type: none"> viac ako 25% pobočkových liniek mimo prevádzku
Bežná	<ul style="list-style-type: none"> ostatné poruchy

Iné konfiguračné požiadavky, konzultácie :

	On-line support (Remote connection)	On-site support
Type of service		
Konfiguračné zmeny a konzultácie	Do 4 H	do 24 H

Servisom nie sú pokryté :

- Rozšírenia a nové inštalácie
- Nepokryté služby budú vykonávané na základe požiadavky a objednávateľom odsúhlasenej špecifikácie rozsahu podľa cenníka služieb uvedeného v prílohe.

Požiadavky na poskytovanie služby a dodržanie SLA :

- Objednávateľ určí poverené a zodpovedné osoby zodpovedné za on-line a on-site kontakt (pre nahlasovanie, potvrdzovanie požiadaviek)
- Objednávateľ umožní vzdialený on-line (secure) prístup na zariadenie
- Objednávateľ umožní povereným osobám Zhotoviteľa prístup do priestorov inštalácie servisovaných zariadení.

Cenník servisných služieb naviac prác:

Služba	Uroveň	Spôsob poskytnutia	Pracovná doba 08:00 - 17:00 (€/h)	Pracovná doba mimo hlavnú pracovnú dobu 17:00 - 08:00 (€/h)	Dni pracovného voľna a pokoja 00:00 - 24:00 (€/h)	cestovné náklady	Poznámka
Inštalácia / Install	basic	on-site	40	60	80	0,45 €/km BA - 18,50 €	mechanické inštalácie (kabelážne práce)
	standard	on-site/on-line	70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	základné konfigurácie
	advanced	on-site/on-line	80	120	160	0,45 €/km BA - 18,50 €	Network Management
	expert	on-site/on-line	90	135	180	0,45 €/km BA - 18,50 €	CC
Podpora / Support	assist	on-line	40	60	80	0,45 €/km BA - 18,50 €	Telekonzultácie a podpora
	assist	on-site	70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	Technická podpora u zákazníka / systémy OXO/PC/Open Stage
	assist	on-site	70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	Technická podpora u zákazníka / systémy A4400/OXE/Avaya Aura
	basic S	on-site/on-line	70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	Diagnostiku diagnostika, Základné rekonfigurácie / systémy OXO/PC/Open Stage
	basic	on-site/on-line	70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	Diagnostiku diagnostika, Základné rekonfigurácie / systémy A4400/OXE/Avaya Aura
	expert	on-site/on-line	90	135	180	0,45 €/km BA - 18,50 €	Rekonfigurácie, nastavenia - Network management, Aplikácie Rekonfigurácie, nastavenia Contact Center
Školenie / Training	basic	on-site	70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	užívateľské
	advanced	on-site	80	120	160	0,45 €/km BA - 18,50 €	administrátorské, Management SW
	expert	on-site	90	135	180	0,45 €/km BA - 18,50 €	CC
Výmena / Replacement	basic	on-site	70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	fyzičká výmena hardware
Analýza / Analyse	basic		40	60	80	0,45 €/km BA - 18,50 €	merania, zber údajov
	advanced		70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	vyhodnotenia, návrhy
Projekt / Project			podľa dohodnutého rozsahu	podľa dohodnutého rozsahu	podľa dohodnutého rozsahu	0,45 €/km BA - 18,50 €	projektová dokumentácia
Projekt management / PM			80	120	160		
Customizácia	basic	on-site/on-line	70	105	140	0,45 €/km BA - 18,50 €	inštalácie, basic CTI
	advanced	on-site/on-line	80	120	160	0,45 €/km BA - 18,50 €	CTI
	expert	on-site/on-line	90	135	180	0,45 €/km BA - 18,50 €	CTI pre Contact Center