

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zmluva**“) medzi týmito zmluvnými stranami:

obchodné meno: **aClub s.r.o.**
sídlo: Rázusova 28, 040 01 Košice
konajúca: Dušanom Nosálom, konateľom
IČO: 36434388
IČ DPH: SK2022059578
e-mail: nosal@aclub.sk
zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č.: 22119/V
číslo účtu: SK91 1100 0000 0026 2082 3242

(ďalej len „**aClub**“)

a

obchodné meno: **Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a.s.**
sídlo: Ondavská 8, 040 01 Košice
konajúca: doc. MUDr. František Sabol, PhD., MPH, MBA, mim. prof.
predseda predstavenstva
Ing. Marián Albert, MBA, podpredseda predstavenstva
IČO: 36601284
IČ DPH: SK2022108704
zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sa, vložka č.: 1360/V
číslo účtu: SK49 0900 0000 0004 4595 2274
kontaktná osoba: Ing. Stanislav Priščák, Tel.: 055 / 789 1690, 0907 975 864,
e-mail: priscak@vusch.sk

(ďalej len „**Klient**“)

I. PREDMET ZMLUVY

1. aClub sa zaväzuje zabezpečovať pre Klienta funkčnosť služieb a aplikácií špecifikovaných v Prílohe č. 1 (ďalej len „**Služby a Aplikácie**“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy a Klient sa zaväzuje platiť aClubu za takéto zabezpečovanie odmenu.
2. aClub bude zabezpečovať funkčnosť Služieb a Aplikácií Klienta tak, aby maximálna nedostupnosť Služby alebo Aplikácie neprekročila tolerovanú jednotkovú alebo tolerovanú kumulovanú nedostupnosť uvedenú v Prílohe č. 1. Jednotková a kumulovaná tolerovaná nedostupnosť sa nevzťahuje na výnimky definované v Prílohe č.1 pre jednotlivú Službu a/alebo Aplikáciu.
3. aClub poskytne 48 hodín na služby a konzultácie v súvislosti s prevádzkou Microsoft Active Directory a príslušných doménových kontrolérov, serverov a iných zariadení v doméne srdce.local podľa požiadaviek Klienta.

II. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. aClub vytvorí na účel evidencie nefunkčnosti/nedostupnosti Služby a/alebo Aplikácie (ďalej len „**Incident**“) pre Klienta dva (2) užívateľské prístupové účty (prístupové meno a heslo) v on-line aplikácii Helpdesk, dostupnej na <http://support.aclubonline.eu>
2. Každý Incident má v aplikácii Helpdesk tri (3) statusy:

- a) otvorený (otvorený Incident sa považuje za oznámený)
- b) uzatvorený (uzatvorený Incident sa považuje za zrušený)
- c) vyriešený (vyriešený Incident sa považuje za skončený)

3. Klient oznamuje aClubu Incidentsy nasledovne:

- a) Telefonicky: +421 (948) 143436
- b) SMS: +421 (948) 143436
- c) Email: support@aclubonline.eu
- d) On-line aplikácia Helpdesk: <http://support.aclubonline.eu>

4. Každé oznámenie Incidentu podľa bodu 3 písm. a) až c) je Klient povinný zaznamenať v aplikácii Helpdesk otvorením Incidentu najneskôr do 48 hodín od jeho oznámenia. Ak Klient nezaznamená oznámenie Incidentu podľa predchádzajúcej vety, príslušný Incident sa považuje za neoznámený a neotvorený a Klient nemá nárok na zaplatenie s tým súvisiacej prípadnej sankcie podľa článku III. tejto Zmluvy.
5. Každé oznámenie Incidentu Klienta podľa bodu 3 písm. a) až c) aClub potvrdí spätnou SMS správou alebo e-mailom. Oznámenie Incidentu podľa bodu 4. písm. d) je automaticky potvrdené emailom prostredníctvom aplikácie Helpdesk.
6. V rámci preventívnej činnosti kontroly nedostupnosti a/alebo nefunkčnosti Služby a/alebo Aplikácie zo strany aClubu (tzv. profylaxia) je aClub oprávnený sám otvoriť Incident v aplikácii Helpdesk, zrušiť ho a vyznačiť ho ako vyriešený.
7. Tolerovaná nedostupnosť Služieb a/alebo Aplikácií začína v jednotlivých prípadoch plynúť od momentu oznámenia Incidentu zo strany Klienta aClubu.
8. Požiadavku na práce v zmysle Predmetu zmluvy bodu 3. zaznamenaná v aplikácii Helpdesk. V tejto aplikácii aClub vytvorí záznam o vykonaných prácach alebo konzultáciách.

III. SANKCIE

1. Klient má nárok na zaplatenie sankcie zo strany aClubu vo výške uvedenej v prílohe č.1 z mesačnej odmeny za príslušný mesiac za každých 10 minút (kumulovane) nedostupnosti Služby a/alebo Aplikácie a na nich závislých služieb a/alebo aplikácií nad rámec tolerovanej jednotkovej alebo tolerovanej kumulovanej nedostupnosti uvedenej v Prílohe č. 1.

Odmena

1. Klient sa zaväzuje počas trvania tejto Zmluvy platiť aClubu za zabezpečovanie dostupnosti Služieb a/alebo Aplikácií mesačnú odmenu vo výške 499,- EUR (slovom štyristodeväťdesiatdeväť EUR) bez DPH.
2. Odmenu podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy Klient zaplatí aClubu prevodom na bankový účet uvedený v záhlaví tejto Zmluvy na základe faktúry vystavenej vždy začiatkom mesiaca, za ktorý sa fakturuje. Faktúra je splatná do 14 dní od jej vystavenia.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena podľa bodu 1. tohto článku Zmluvy sa v prípade úhrady formou prevodu na bankový účet aClubu považuje za uhradenú okamihom pripísania finančných prostriedkov v zodpovedajúcej výške na účet aClubu, ktorý je uvedený v záhlaví tejto Zmluvy.
4. V prípade omeškania s úhradou faktúry zo strany Klienta, má aClub nárok na úrok z omeškania vo výške 0,025% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

IV. SÚČINNOSŤ

1. Klient je povinný poskytnúť aClubu na účel plnenia povinností podľa tejto Zmluvy všetku potrebnú súčinnosť, najmä zabezpečiť pre aClub prístup k IT infraštruktúre Klienta a to zabezpečením fyzického prístupu k príslušným zariadeniam a tiež zriadením dvoch (2) samostatných administrátorských prístupov (prístupové meno a heslo).

V. MLČANLIVOSŤ

1. aClub a Klient sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli z titulu plnenia tejto Zmluvy o druhej zmluvnej strane, a ktoré majú povahu dôverných informácií alebo sú osobitne chránené ako obchodné tajomstvo. Za dôverné sa považujú najmä informácie o skutočnom technickom vybavení zmluvnej strany, jeho obchodných alebo výrobných aktivitách, ktoré nie sú všeobecne známe a majú byť podľa vôle zmluvnej strany utajené, pričom ich príslušná zmluvná strana zodpovedajúcim spôsobom sama utajuje alebo zabezpečuje ich utajenie.
2. aClub sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch, s ktorými príde pri plnení predmetu tejto zmluvy do styku. Tieto osobné údaje nesmie využiť pre svoju potrebu a bez súhlasu klienta ich nesmie ďalej spracúvať, zverejniť a nikomu poskytnúť ani sprístupniť. Povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje na celú dobu trvania tohto zmluvného vzťahu, ako aj po jeho zániku. aClub sa zaväzuje poučiť svojich zamestnancov o povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prídu pri plnení úloh podľa tejto zmluvy do styku, v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a v zmysle § 79 zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade porušenia povinnosti zachovávať mlčanlivosť aClub zodpovedá za škodu, ktorá konaním jeho zamestnancov klientovi vznikne.

VI. SKONČENIE ZMLUVY

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dvanásť (12) mesiacov odo dňa jej účinnosti.
2. Túto Zmluvu je možné skončiť písomnou dohodou zmluvných strán.
3. Túto Zmluvu je možné vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je tri (3) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, keď bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

VII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluva nadobudne platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto Zmluva a právne vzťahy v nej vyslovene neupravené sa v ďalších veciach riadia príslušnými predpismi slovenského právneho poriadku, najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka.
3. Každá zmena alebo doplnenie Zmluvy sa musia vykonať formou očíslovaných písomných dodatkov, ktoré musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.

4. V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy sa stane neplatným, zostáva platnosť ostatných ustanovení nedotknutá. Ak nastane takáto situácia, zmluvné strany sa písomne dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.
5. Táto Zmluva sa spravuje a vykladá podľa zákonov Slovenskej republiky. Akékoľvek spory alebo nezhody pri jej interpretácii budú riešené predovšetkým vzájomnou dohodou zmluvných strán. V prípade, že k takejto dohode nedôjde, bude ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na začatie konania na príslušný súd.
6. Zmluva a jej prílohy predstavujú celkovú dohodu medzi zmluvnými stranami o predmete tejto Zmluvy a nahrádzajú všetky predchádzajúce i súčasné ústne alebo písomné dojednania, dokumenty a dohovory zmluvných strán.
7. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch. Každá zmluvná strana obdrží po dvoch rovnopisoch.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že osoby podpisujúce túto Zmluvu sú k podpisu Zmluvy oprávnené, s jej obsahom sa oboznámili a jej zneniu porozumeli. Zmluva bola uzatvorená po vzájomnej dohode zmluvných strán, je prejavom ich slobodnej a vážnej vôle a nebola uzatvorená v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok. Na znak súhlasu s ňou ju vlastnoručne podpisujú.
9. Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávky, ktoré vzniknú predávajúcemu z tohto zmluvného vzťahu, predávajúci nie je oprávnený postúpiť tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu kupujúceho. Postúpenie pohľadávok bez predchádzajúceho súhlasu kupujúceho je neplatné. Súhlas kupujúceho je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR.

V Košiciach dňa

aClub s.r.o.

V Košiciach dňa.....

Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb a.s.

Dušan Nosál
konateľ

doc. MUDr. František Sabol, PhD., MPH, MBA, mim. prof.
predseda predstavenstva

Ing. Marián Albert, MBA
podpredseda predstavenstva

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB, PRÍLOHA Č. 1

1 Definícia SLA atribútov pre jednotlivé úrovne dôležitosti

Vysoká	Tolerovaná jednotková nedostupnosť	10 minút v pracovnej dobe 2 hodiny mimo pracovnej doby
	Kumulovaná tolerovaná nedostupnosť	20 minút za mesiac v pracovnej dobe 12 hodín za mesiac mimo pracovnej doby
	SLA sankcia	1% za každých 10 minút kumulovane vrátane závislých služieb
Stredná	Tolerovaná jednotková nedostupnosť	30 minút v pracovnej dobe 6 hodín mimo pracovnej doby
	Kumulovaná tolerovaná nedostupnosť	60 minút za mesiac v pracovnej dobe 16 hodín za mesiac mimo pracovnej doby
	SLA sankcia	1% za každých 30 minút kumulovane vrátane závislých služieb
Nízka	Tolerovaná jednotková nedostupnosť	60 minút v pracovnej dobe 12 hodín mimo pracovnej doby
	Kumulovaná tolerovaná nedostupnosť	180 minút za mesiac v pracovnej dobe 16 hodín za mesiac mimo pracovnej doby
	SLA sankcia	1% za každých 120 minút kumulovane vrátane závislých služieb

2 Definícia všeobecných výnimiek SLA

- Správa servisných účtov AD nespravovaných aplikácií
- Porucha hardware servera
- Porucha ethernet infraštruktúry
- Porucha napájania 230V
- Teplota prostredia nad 25°C
- Nezabezpečené prevádzkové podmienky, ktoré uvádza výrobca hardware
- Plánované odstávky
- Nedostupnosť spôsobená neodborným zásahom obsluhy

3 Komunikácia

Hlásenie výpadku alebo zistenej vady aspoň jedným z nasledujúcich komunikačných kanálov:

- Telefonicky
- SMS
- Emailom
- Vytvorením incidentu v Helpdesk aplikácii

Potvrdenie prijatia hlásenia o zistení výpadku alebo vady aspoň jedným z nasledujúcich komunikačných kanálov:

- SMS
- Emailom
- Potvrdením incidentu v Helpdesk aplikácii

4 Evidencia

- Helpdesk incident najneskôr do 48 hodín od vzniku
- Odstránenie vady klient potvrdí ukončením incidentu.

- Neukončené incidenty po termíne splnenia musia byť riešené vzájomnou dohodou a to uzatvorením incidentu, alebo vytvorením nového

5 SLA atribúty jednotlivých predmetov

Predmet	5.1
Identifikácia	SDC1
Typ	Virtuálny server
OS	Microsoft Server 2019 Standard, Core Edition
Účel	Active Directory server – AD Group Policy server - GP Domain Name System server – DNS Dynamic Host Configuration Protocol server – DHCP Enterprise Certification Authority – CA Key Management Server - KMS
Redundancia	SDC2
Dôležitosť	Vysoká
Identifikácia nedostupnosti	
Špecifické výnimky	Žiadne

Predmet	5.2
Identifikácia	SDC2
Typ	Virtuálny server
OS	Microsoft Server 2019 Standard, Core Edition
Účel	Active Directory server – AD Group Policy server - GP Domain Name System server – DNS Dynamic Host Configuration Protocol server – DHCP
Redundancia	SDC1
Dôležitosť	Stredná
Identifikácia nedostupnosti	
Špecifické výnimky	Žiadne

V Košiciach dňa

aClub s.r.o.

V Košiciach dňa.....

Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb a.s.

Dušan Nosál
konateľ

doc. MUDr. František Sabol, PhD., MPH, MBA
predseda predstavenstva

Ing. Marián Albert, MBA
podpredseda predstavenstva