

Zmluva o technickej podpore

uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

medzi

čl. I. Zmluvné strany

Poskytovateľ:

Názov: ANTIK Telecom, s.r.o.
Sídlo: Čárskeho 10, 040 01 Košice
IČO: 36 191 400
IČ DPH: SK2020045973
Bank. spojenie: Československá obchodná banka, a. s.
Číslo účtu: IBAN/SWIFT: SK35 7500 0000 0009 1304 7903 / CEKOSKBX
v mene ktorého koná: Miroslav Antal - konajúci na základe plnomocenstva zo dňa 25.04.2019
Reg.: Obchodný register Mestského súdu Košice, odd.: Sro, vl.č.: 10988/V

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Zákazník:

Názov: Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s.
Sídlo: Ondavská 8, 040 11 Košice
IČO: 36 601 284
IČ DPH: SK202 210 8704
Bank. spojenie: Slovenská sporiteľňa, a. s.
Číslo účtu: SK4809000000000445952274
v mene ktorého koná: MUDr. Štefan Lukačín, PhD., predseda predstavenstva
doc. MUDr. Martin Studenčan, PhD., podpredseda predstavenstva
MUDr. Peter Šafár, člen predstavenstva
Reg.: Obchodný register Mestského súdu Košice, odd.: Sa, vl.č.: 1360/V
Email: obchodné a právne: pravne@vusich.sk

doručenie faktúr: podatelna@vusich.sk
technické: vmicko@vusich.sk

(ďalej len „Zákazník“)

sa dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o technickej podpore (ďalej len ako „Zmluva“):

I. DEFINÍCIE POJMOV

1.1 Technická podpora

sa pre účely tejto Zmluvy rozumejú servisné práce vykonávané Poskytovateľom za účelom riadneho fungovania IPTV Systému Zákazníka, špecifikovaného v Prílohe č. 2 k tejto Zmluve, ktorých detailný popis a parametre sú uvedené v Prílohe č. 1 - Špecifikácia služieb.

1.2 Software

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie počítačový program, ktorý nie je špeciálne vytvorený Poskytovateľom pre Zákazníka na základe tejto Zmluvy ako súčasť poskytovaných služieb. Software obsahuje súbor inštrukcií tvoriacich program alebo postup alebo iné informácie vrátane databáz. Software môže byť buď v bežne čitateľnej forme alebo vo forme zdrojového kódu, vo forme binárneho kódu a môže byť uchovávaný na rôznych médiách, vrátane magnetickej pásky alebo disku, CD ROM.

1.3 Softwarová aplikácia

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie počítačový program vytvorený ako súčasť služieb poskytovaných Poskytovateľom výhradne pre potreby Zákazníka na základe tejto Zmluvy. Softwarová aplikácia nie je štandardným softwarovým produktom (Software).

1.4 Zariadenie

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie hardware, príslušenstvo a ďalší materiál používaný Zákazníkom, pre ktoré má byť poskytovaná technická podpora podľa bodu 1.1 tejto Zmluvy.

1.5 Systém alebo Funkčný celok

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie sústava Zariadení, Softwaru a Softwarových aplikácií Zákazníka, pre ktoré má byť poskytovaná technická podpora podľa bodu 1.1 tejto Zmluvy.

1.6 Podpora výrobcov

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie zabezpečenie prístupu Zákazníkovi k podpore výrobcov Zariadení a Software. Obsah a spôsob prístupu k podpore je určený konkrétnym typom podpory jednotlivých výrobcov.

1.7 Dokumentácia

sú to manuály, príručky ako i ďalšie materiály, ktoré sú príslušenstvom k Zariadeniam, Softvérovým aplikáciám alebo Softvérom Zákazníka.

1.8 Chyba (porucha, havária, incident)

je rozpor medzi skutočnými vlastnosťami Systému alebo jeho častí a vlastnosťami, ktoré sú stanovené v Dokumentácii alebo inom dokumente, prípadne iná chyba Systému alebo jeho častí, ktorá je takto označená Zákazníkom. Zákazník klasifikuje chybu prípad od prípadu, pričom môže byť zmenená po vzájomnej dohode Poskytovateľa a Zákazníka.

1.9 Nahlásenie chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby

je preukázateľný moment nahlásenia chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby Poskytovateľovi, teda dátum a čas písomného nahlásenia, a to v súlade s postupom pre nahlásenie chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby uvedeným v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

1.10 Reakčná doba

je maximálna doba meraná od Nahlásenia chyby alebo požiadavky Zákazníkom do Začiatku servisného zásahu a je stanovená v Prílohe č.1 tejto Zmluvy, pokiaľ Zákazník sám preukázateľne písomne neodsúhlasil predĺženie tejto doby. Reakčná doba je splnená Začiatkom servisného zásahu.

1.11 Začiatok servisného zásahu

je moment, keď Poskytovateľ s ohľadom na typ služby uvedený v popise služby začne za účelom odstraňovania Chyby alebo riešenia požiadavky (i) telefonickú konzultáciu s príslušným pracovníkom Zákazníka alebo (ii) moment zahájenia vzdialeného pripojenia k Systémom alebo (iii) v prípade nemožného vzdialeného prístupu sa dostaví na miesto odstraňovania Chyby/riešenia požiadavky.

1.12 Ukončenie servisného zásahu

je preukázateľné ukončenie servisného zásahu Poskytovateľom, a to formou potvrdenia Zákazkového listu Zákazníkom alebo potvrdeným súhlasom s uzatvorením servisnej požiadavky.

1.13 Patch

Patch pre Software alebo Softwarové aplikácie, ktoré sú súčasťou Systému a v rámci predmetu tejto Zmluvy sú implementované za účelom odstránenia chyby.

1.14 Update

Aktualizácia Software alebo Softwarových aplikácií.

1.15 Upgrade

Vylepšenie alebo rozšírenie funkcií Software alebo Softwarových aplikácií, tzv. major software release.

1.16 Prekážka v plnení

je preukázateľný dôvod na strane Zákazníka, pre ktorý nemôže Poskytovateľ začať a pokračovať v odstraňovaní Chyby alebo v splnení požiadavky Zákazníka podľa Prílohy č. 1. Prekážkou v plnení je nedodržanie súčinnosti Zákazníka špecifikovanej v čl. I. bod 1.17 tejto Zmluvy. Momentom vzniku prekážky v plnení je pozastavené meranie časov špecifikovaných v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy až do momentu odstránenia prekážky v plnení. Za prekážku v plnení sa podľa okolností považuje i situácia podľa článku IX tejto Zmluvy.

1.17 Súčinnosťou

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie taká spolupráca zmluvných strán, ktorá je nevyhnutná a náležitá pre riadne plnenie tejto Zmluvy, a ktorá spočíva najmä, ale nie len, v:

- a) poskytnutí všetkých potrebných údajov zo strany Zákazníka, ktoré môžu byť oprávnené požadované zo strany Poskytovateľa za účelom riadneho plnenia predmetu tejto Zmluvy,
- b) Zákazník zaistí zodpovedajúci prístup k Systému po nahlásení Chyby/požiadavky z dôvodu diagnostiky, kontroly logov, konfiguračných úprav a pod. Zákazník poskytne vysokorychlostné a stabilné pripojenie do internetu so statickou verejnou IP adresou a s minimálnou rýchlosťou 1 Mbit/sekundu. Pokiaľ pracovník Poskytovateľa zistí, že nemá prístup k požadovaným Systémom alebo Funkčným celkom, okamžite informuje zodpovednú osobu Zákazníka o tejto skutočnosti a vplyve na možnosť začať práce smerujúce k odstráneniu Chyby resp. Prekážke v plnení.
- c) určení kontaktných osôb, ktoré sú bez ďalšieho oprávnené jednať za jednotlivé zmluvné strany v rozsahu predmetu tejto Zmluvy,
- d) ďalšej súčinnosti, ktoré sa preukážu ako účelné pre plnenie predmetu tejto Zmluvy.

II

PREDMET PLNENIA

- 2.1** Predmetom plnenia Zmluvy (ďalej aj „predmet Zmluvy“) je záväzok Poskytovateľa poskytovať Zákazníkovi Technickú podporu pre IPTV Systém za účelom riadneho fungovania IPTV Systému špecifikovaného v Prílohe č. 2 – Špecifikácia IPTV Systému. Presný popis jednotlivých typov služieb je uvedený v Prílohe č. 1 – Špecifikácia služieb. Ďalej je predmetom Zmluvy záväzok Zákazníka uhradiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu podľa článku VI bodu 6.1 Zmluvy.

III

TERMÍN PLNENIA

- 3.1** Poskytovateľ sa zaväzuje nastúpiť na Zákazníkom požadovaný servisný zásah a vykonať ho v príslušnom termíne pre každý typ poskytovanej služby spôsobom uvedeným v Prílohe č. 1. Časové pokrytie poskytovaných služieb je uvedené v Prílohe č. 1.

- 3.2 Časové pokrytie služieb 24/7 sa rozumie plnenie služieb neobmedzene 24 hodín denne a 7 dní v týždni.

IV NAHLASOVANIE POŽIADAVIEK

- 4.1 Zákazník je povinný Chyby na Systéme a požiadavky na výkon servisných prác nahlasovať podľa Prílohy č. 1.

V ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1 Zákazník je oprávnený pripájať k zariadeniam uvedeným v Prílohe č. 2 ďalšie zariadenia len po konzultácii a predchádzajúcom súhlase zodpovedných pracovníkov Poskytovateľa.
- 5.2 Zákazník je povinný určiť vo svojej organizácii pracovníkov zodpovedných za styk Zákazníka s Poskytovateľom pri nahlasovaní porúch a požiadaviek na výkon servisných prác (ďalej aj „oprávnené osoby“). Zoznam oprávnených osôb Zákazníka:
- p. Vladimír Mičko, manažér Odboru prevádzky
 - Mgr. Igor Michalčík, PhD., hovorca spoločnosti
- 5.3 Zákazník je povinný zaplatiť za vykonanie dohodnutých služieb v lehotách a výške tak, ako je uvedené ďalej v tejto Zmluve.
- 5.4 Poskytovateľ je povinný vykonávať práce v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve na vysokej profesionálnej úrovni a v najvyššej možnej kvalite. Veci potrebné na vykonávanie prác v plnom rozsahu obstará Poskytovateľ.
- 5.5 Poskytovateľ je povinný nastúpiť na výkon prác v dohodnutých termínoch uvedených v čl. III a zasiahnuť zodpovedajúcim spôsobom (fyzický zásah, diaľková diagnostika, telefonická konzultácia a pod.) podľa Prílohy č. 1 a odstrániť poruchy v dojednanom čase, v opačnom prípade je Poskytovateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 10,- EUR za každé porušenie jeho povinností odstrániť poruchu podľa tejto zmluvy a Prílohy č. 1.
- 5.6 Poskytovateľ poskytne na vymenené diely, moduly a práce záruku 12 mesiacov od ich opravy alebo výmeny.
- 5.7 Poskytovateľ je povinný informovať Zákazníka o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnych podmienkach spôsobovať neplnohodnotný výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho častí a to bezodkladne po zistení takýchto skutočností.
- 5.8 Ak sa počas vykonávania služby ukáže, že sú nevyhnutné aj zásahy do okolitej infraštruktúry t.j. do zariadení, ktoré nie sú kryté touto Zmluvou, tak doba zásahu do okolitej infraštruktúry sa nezapočíta do celkového času odstránenia Chyby.
- 5.9 Poskytovateľ nezodpovedá za stratu dát, ušlý zisk alebo akúkoľvek inú stratu vyplývajúcu z Chyby nezavinenej Poskytovateľom.
- 5.10 V prípade ak pri poskytovaní servisných služieb podľa bodu 2.1 Zmluvy bude potrebné za účelom odstránenia nahlásenej poruchy vymeniť diely alebo moduly a nepôjde o uplatňovanie nárokov z väd v rámci záručnej doby. Poskytovateľ sa zaväzuje vymeniť diely alebo moduly podľa tejto Zmluvy o technickej podpore a Zákazník sa zaväzuje za vymenené diely a moduly zaplatiť podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa.

VI CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Cena za poskytovanie servisných služieb v zmysle bodu 2.1 Zmluvy je 349,00 EUR bez DPH za mesiac. V cene je zahrnutý poplatok za SLA a licenciu Antik Hospitality za všetky izby pripojené do systému Antik Hospitality, poplatok za správu a cloudové riešenie MaxIM servera a internetový pripojenie pre hospitality riešenie. Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných Systémoch alebo Zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci, prepätím, mechanickým poškodením a prirodzeným opotrebovaním nie je zahrnuté v cene podľa tohto bodu 6.1 a je upravené v aktuálnom cenníku Poskytovateľa.
- 6.2 Cena za poskytovanie servisných služieb podľa článku VI bodu 6.1 Zmluvy je splatná na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom Zákazníkovi so splatnosťou 60 dní odo dňa doručenia faktúry Zákazníkovi (§340b ods. 5 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v z.n.p.). Poskytovateľ vystaví faktúru vždy do 5. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli poskytované služby podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ bude vystavenú faktúru doručovať Zákazníkovi formou elektronickej pošty, a to na jeho e-mailovú fakturačnú adresu. Elektronická faktúra sa považuje za doručенú a jej obsah za oznámený Zákazníkovi dňom, kedy Poskytovateľ odošle vystavenú faktúru Zákazníkovi prostredníctvom e-mailu na emailovú adresu Zákazníka.
- 6.3 Poskytovateľ má právo vystaviť Zákazníkovi faktúru na náklady za výjazd k servisnému zásahu, ktorý sa uskutočnil na základe preukázateľne neodôvodnenej žiadosti, t.j. ak charakter Chyby alebo charakter požadovaného zásahu nespadá pod túto Zmluvu. Podkladom pre vystavenie takejto faktúry je protokol o servisnom zásahu, potvrdený oprávnenou osobou Zákazníka.
- 6.4 Mesačná zmluvná cena za predmet Zmluvy sa môže upraviť zakaždým na základe aktualizácie zmien rozsahu poskytovaných služieb uvedených v Prílohe č.1, a to uzavretím písomného dodatku k Zmluve.
- 6.5 Služby, ktoré budú poskytnuté nad rámec predmetu tejto Zmluvy budú fakturované samostatne vo výške 70 EUR bez DPH/výjazd + 10 EUR bez DPH/hodina práce špecialistu Poskytovateľa u Zákazníka počas bežnej pracovnej doby Poskytovateľa.
- 6.6 V prípade omeškania so zaplatením ceny za poskytovanie servisných služieb podľa článku VI bodu 6.1 Zmluvy je Zákazník povinný zaplatiť Poskytovateľovi okrem zákonného úroku z omeškania aj zmluvnú pokutu vo výške z 0,4% dlžnej sumy za každý deň omeškania.
- 6.7 Faktúry musia mať náležitosti daňového dokladu v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a musia obsahovať číslo tejto zmluvy.
- 6.8 V prípade, ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa bodu 6.7 tohto článku zmluvy, alebo ak bude faktúra vykazovať iné vecné alebo formálne nedostatky, je Zákazník oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie. V takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej alebo doplnenej faktúry Zákazníkovi.
- 6.9 Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávky, ktoré vzniknú Dodávateľovi z tohto zmluvného vzťahu, Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Postúpenie pohľadávok bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa je neplatné. Súhlas Objednávateľa je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky.

VII PREHLÁSENIA

- 7.1 Zmluvné strany týmto prehlasujú, že ku dňu účinnosti tejto Zmluvy sú všetky skutočnosti uvedené v znení Zmluvy a všetkých jej Príloh úplné a pravdivé.
- 7.2 Zmluvné strany prehlasujú, že sú držiteľmi príslušných živnostenských a iných oprávnení nevyhnutných pre výkon ich Podnikateľskej činnosti podľa práva Slovenskej republiky, ako i že sú v súlade s právom Slovenskej republiky oprávnené a schopné vykonávať svoju činnosť tak, ako ju vykonávajú v súčasnosti a plniť si všetky povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy.
- 7.3 Zmluvné strany ďalej prehlasujú, že záväzky zmluvných strán z tejto Zmluvy nie sú v rozpore s ich spoločenskou zmluvou, stanovami alebo akýmkoľvek ďalším dokumentom, vnútorným predpisom, zmluvou či dohodou, ktoré sa vzťahujú na zmluvné strany.
- 7.4 Zákazník súhlasí, aby Poskytovateľ poskytoval služby podľa Zmluvy prostredníctvom tretích osôb.

VIII UTAJENIE

- 8.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie a dokumenty získané počas alebo v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, sú prísne dôverné a zmluvné strany ich považujú za svoje obchodné tajomstvo v zmysle §17 a nasl. Obchodného zákonníka a trvajú na ich utajení.
- 8.2 Zmluvné strany sa týmto zaväzujú všetky tieto informácie a dokumenty udržať v prísnom utajení a tieto neposkytnúť, ani neumožniť ich sprístupnenie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany žiadnym tretím osobám či už vedome alebo nevedome, tak počas trvania vzájomných zmluvných vzťahov medzi zmluvnými stranami, ako aj po ich skončení. Zmluvné strany sa zaväzujú nepoužiť získané dokumenty a informácie za iným účelom, ako je uvedený v tejto Prílohe. Za dôverné sa nepovažujú informácie, ktoré v čase ich sprístupnenia druhej zmluvnej strane boli už verejne dostupné iným spôsobom ako porušením tejto Zmluvy, alebo boli získané od osoby, ktorá je oprávneným držiteľom takýchto informácií a je oprávnená ich použiť alebo zverejniť. Za porušenie ustanovení o utajení v zmysle tejto Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie základných údajov o druhom zmluvnom partnerovi v referenčných listinách alebo podobných dokumentoch.

IX VYŠŠIA MOC

- 9.1 Zmluvné strany sa vzájomne dohodli, že poskytovateľ nezodpovedá za porušenie svojej povinnosti zabezpečiť servisné služby pre IPTV Systém Zákazníka spôsobom a v rozsahu dohodnutom v tejto Zmluve v prípade, ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (najmä, ale nielen vládneho rozhodnutia, alebo zmeny právnych predpisov, vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, štrajku (ďalej označené ako „skutočnosť“))
- 9.2 Ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (najmä, ale nielen vládneho rozhodnutia, alebo zmeny právnych predpisov, vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, štrajku (ďalej označené ako „skutočnosť“)), uvedená strana je povinná zaslať druhej strane oznámenie o tejto skutočnosti do 24 hodín od výskytu tejto skutočnosti.

9.3 Žiadna strana nemá právo z dôvodu skutočnosti podľa článku IX bodu 9.1 tejto Zmluvy odstúpiť od tejto Zmluvy ani uplatniť nárok na náhradu škody, či uplatňovať zmluvnú pokutu voči druhej strane, pokiaľ táto z dôvodu takejto skutočnosti nesplní zmluvnú povinnosť alebo sa dostane do omeškania s plnením zmluvnej povinnosti. Plnenie podľa tejto Zmluvy bude pokračovať čo najskôr po ukončení alebo odpadnutí tejto skutočnosti.

X OZNÁMENIA

10.1 Všetky oficiálne oznámenia medzi zmluvnými stranami na základe tejto Zmluvy budú uvedené v liste, podpísanom oprávneným zástupcom zmluvnej strany, ktorá oznámenie odosiela, alebo faxom, ktorý bude bezprostredne potvrdený zaslaním listu. Všetky oznámenia budú zasielané doporučeným listom s doručenkou alebo doručené druhej strane iným preukazným spôsobom na adresy zmluvných strán.

XI TRVANIE ZMLUVY

11.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, na obdobie 36 kalendárnych mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

11.2. Poskytovateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade, ak Zákazník opakovane alebo závažným spôsobom porušuje povinnosti podľa tejto Zmluvy alebo ak sa akékoľvek z prehlásení Zákazníka v čl. VII. tejto Zmluvy ukáže ako nepravdivé.

11.3. Obe zmluvné strany sú oprávnené túto zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať aj bez udania dôvodu, pričom trojmesačná výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

XII ZÁVEREČNE USTANOVENIA

12.1 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán obdrží po jednom vyhotovení.

12.2 Akékoľvek zmeny alebo dodatky k tejto Zmluve musia byť vykonané písomnou formou na základe dohody zmluvných strán.

12.3 V prípade, ak by sa niektoré súčasné alebo budúce ustanovenia tejto Zmluvy stali v budúcnosti buď úplne alebo čiastočne neplatnými, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy ostáva nedotknutá. Takisto sa bude postupovať i v prípade, ak sa objaví ustanovenie chýbajúce v Prílohe. Namiesto neplatného ustanovenia alebo za účelom doplnenia chýbajúceho ustanovenia, bude použitá zmluvná úprava, ktorá, pokiaľ to právo umožní, bude použitá a interpretovaná vo význame, ktorý bude čo najbližší úmyslu zmluvných strán, resp. možnému úmyslu zmluvných strán s ohľadom na zmysel a účel tejto Zmluvy tak, ako vyplývajú z tejto Zmluvy.

12.4 Zmluvné strany týmto prehlasujú, že si znenie Zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej a vážnej vôle bez omylu ju podpisujú.

12.5 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

12.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú:

Príloha č. 1 - Špecifikácia služieb

Príloha č. 2 - Špecifikácia IPTV Systému

**Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb, a. s.**
MUDr. Štefan Lukačín, PhD.
predseda predstavenstva

**Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb, a. s.**
doc. MUDr. Martin Studenčan, PhD.
podpredseda predstavenstva

ANTI K Telecom s.r.o.
v zastúpení Miroslav Antal – konajúci na základe
plnomocenstva zo dňa 25. 4. 2019

Príloha č. 1 - Špecifikácia služieb

Poskytovateľ:

Názov: ANTIK Telecom, s.r.o.
Sídlo: Čárskeho 10, 040 01 Košice
IČO: 36 191 400
IČ DPH: SK2020045973
Bank. spojenie: Československá obchodná banka
Číslo účtu: IBAN/SWIFT: SK35 7500 0000 0009 1304 7903 / CEKOSKBX
v mene ktorého koná: Miroslav Antal - konajúci na základe plnomocenstva zo dňa 25.04.2019
Reg.: Obchodný register Mestského súdu Košice, odd.: Sro, vl.č.: 10988/V

Tel: +421 55 30 12345

Fax: +421 55 623 4401

Zákazník:

Názov: Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s.
Sídlo: Ondavská 8, 040 11 Košice
IČO: 36 601 284
IČ DPH: SK202 210 8704
Bank. spojenie: Slovenský sporiteľňa, a. s.
Číslo účtu: SK480900000000445952274
v mene ktorého koná: MUDr. Štefan Lukačín, PhD., predseda predstavenstva
doc. MUDr. Martin Studenčan, PhD., podpredseda predstavenstva
MUDr. Peter Šafár, člen predstavenstva
Reg.: Obchodný register Mestského súdu Košice, odd.: Sa, vl.č.: 1360/V
Email: sekretariat@vusch.sk

1) Uznatie nahlásenej poruchy

Porucha je uznaná po nahlásení zákazníkom na call centre poskytovateľa a potvrdení poruchy Poskytovateľom. Od tohto momentu sa začína rátať doba nápravy poruchy.

Do tejto doby sa neráta:

- zdržanie pri oprave, ak zákazník neumožní prístup k svojim zariadeniam alebo priestorom;
- zdržanie v prípade problémov kontaktovať zákazníka pri uzatváraní poruchy;
- iné zdržania spôsobené zákazníkom, zamestnancami alebo reprezentantmi zákazníka.

2) Postup pre poruchové stavy

Miestom na nepretržité (24 hodín denne, 7 dní v týždni, 52 týždňov v roku) nahlasovanie porúch na poskytovaných službách je call centrum – hot line poskytovateľa:

Primárne telefónne číslo: **+421 650 777 650 určené výlučne pre potreby nahlasovania**

porúch vyplývajúcich z toho SLA)

Sekundárne telefónne číslo: **+421 55 30 123 45**

Kontakty pre písomnú komunikáciu:

Faxové číslo: **+421 55 623 4401**

e-mail: antik@antik.sk

Call centrum – hot line poskytovateľa je pracovisko s 24 hodinovou prítomnosťou pracovníka pri dohl'adových systémoch sietí poskytovateľa. Toto kontaktné miesto môže zákazník použiť v prípade akýchkoľvek problémov alebo otázok súvisiacich s riadnym fungovaním IPTV Systému Zákazníka, nielen v prípade poruchy.

Telefonické hovory podľa tejto Prílohy č. 1 budú zaznamenávané (nahrávané) pre účely budúceho preukázania skutočností. Pre plnenie povinností poskytovateľa podľa tejto Prílohy č. 1 akceptujú sa len nahlásenia vykonané správne a úplne, v súlade s touto Prílohou č. 1.

a) Nahlasovanie poruchy

Vznik poruchy sa nahlasuje telefonicky. Telefonické nahlásenie poruchy musí obsahovať:

- Meno spoločnosti s ktorou má poskytovateľ uzatvorenú platnú Zmluvu o technickej podpore
- meno a funkciu nahlasujúceho a jeho telefónne číslo
- miesto vzniku poruchy (adresa)
- meno a telefónne číslo kontaktnej osoby
- čas vzniku poruchy
- čo najpodrobnejší popis poruchy

Pri nahlásení poruchy pracovník call centra – hot line poskytovateľa oznámi svoje meno nahlasujúcej osobe, prijme hlásenie o vzniku poruchy a zaeviduje nahlásenú poruchu.

Následne začne činnosti pre odstránenie poruchy.

b) Odstraňovanie poruchy

Pracovník poskytovateľa bude zákazníka priebežne informovať o priebehu odstraňovania poruchy. V opodstatnených prípadoch môžu pracovníci poskytovateľa a zákazníka spolupracovať a komunikovať priamo.

Poskytovateľ sa zaväzuje začať činnosti na odstránenie poruchy: V ten istý deň ako bola nahlásená porucha.

Za zistenie poruchy sa považuje nahlásenie poruchy zákazníkom alebo identifikácia poruchy prostredníctvom dohl'adových systémov siete poskytovateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchu podľa úrovne jej klasifikácie do:

24 hodín	- pri vážnej poruche v akýkoľvek deň v týždni
Následujúci pracovný deň	- pri dôležitej poruche v pracovný deň
Následujúci pracovný deň	- pri dôležitej poruche v deň pracovného voľna

Za vážnu sa považuje akákoľvek porucha, ktorá spôsobí prerušenie v poskytovaní televíznej služby ako celku a znamená celkový výpadok televíznych kanálov. Za dôležitú sa považuje porucha, ktorá môže viesť k prerušeniu služby len v časti prevádzky a týka sa len časti TV kanálov, alebo časti služieb, alebo časti objektu.

Antik ako poskytovateľ služby si vyhradzuje právo na základe skutkového stavu prekvalifikovať úroveň poruchy z vážnej na dôležitú alebo z dôležitej na vážnu.

Poskytovateľ služby má právo podľa vlastného uváženia zvoliť správny spôsob odstránenia poruchy. Počas diagnostikovania poruchy vynaloží poskytovateľ všetko úsilie na čo najskoršie obmedzovanie vplyvu poruchy za účelom zabezpečenia aspoň minimálneho rozsahu služby až do jej úplného obnovenia.

c) Typy služieb:

Typy služieb ku ktorým je poskytovaná technická podpora sú v tabuľke označené „Áno“

	STB – HW alebo SW	SW MaxIM	Poskytované služby EPG a Archív	Prepojenie s PMS (len poruchy na strane SW MaxIM)
Technická podpora	Áno	Áno	Áno	-
Úvodné naladenie kanálov	Áno	Áno	-	-
Úvodná konfigurácia podľa požiadaviek zákazníka	Áno	Áno	-	-

Typy porúch, ku ktorým nie je poskytovaná technická podpora:

- Porucha a nastavenie televízneho prijímača
- Porucha v dostupnosti televízneho signálu – dostupnosť televízneho signálu je predmetom osobitného vzťahu medzi zákazníkom a príslušným poskytovateľom retransmisie
- Porucha siete
- Následné preladenie kanálov (napr. z dôvodu zmeny frekvencie kanálu)
- Ostatné typy porúch budú posudzované na základe individuálnej dohody

Odhlásovanie porúch

Po odstránení (ukončení) poruchy poskytovateľ oznámi telefonicky alebo mailom odstránenie poruchy zodpovednému pracovisku zákazníka.

Telefonické alebo mailové odhlásenie poruchy musí obsahovať:

- meno pracovníka, ktorý odhlasuje poruchu
- príčinu poruchy
- čas odstránenia poruchy
- čas odhlásenia poruchy

Pre potreby reklamačného konania sú platné časy nahlásenia a odhlásenia poruchy na call centre –hot line poskytovateľa v zmysle predchádzajúcich bodov.

3) Postup pre plánované práce

V prípade plánovaného prerušenia služieb alebo vykonávania činností, ktoré môžu viesť k ich prerušeniu je poskytovateľ povinný oznámiť vykonávanie plánovanej práce zákazníkovi minimálne 3 (tri) pracovné dni vopred e-mailom. Zákazník je povinný prijem informácie obratom potvrdiť a vyjadriť sa k nej. Zákazník má právo žiadať zmenu času a postupu vykonania plánovanej práce, ak by zmena zmenšila dopad plánovanej práce na poskytované služby a poskytovateľ sa zaväzuje požiadavke vyhovieť, ak to bude v jeho možnostiach. Zákazník nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej práce. Poskytovateľ sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej práce bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované služby.

V prípade akejkoľvek zmeny ohlásených údajov je poskytovateľ povinný túto zmenu prerokovať so zákazníkom rovnakým postupom, ako novú plánovanú prácu, pričom sa zákazník zaväzuje reagovať obratom, ak si to bude plánovaná práca vyžadovať.

Súhrnná doba prerušenia jedného okruhu/služby v dôsledku plánovaných prác nesmie presiahnuť 480 minút počas jedného mesiaca.

Maximálna doba výluky jednotlivej služby pri plánovaných prácach nesmie presiahnuť 8 hodín. V opačnom prípade sa výpadok služieb bude klasifikovať ako porucha, ktorá sa musí odstraňovať v súlade s touto dohodou.

4) Obmedzenie zodpovednosti

Poskytovateľ nezodpovedá za porušenie svojej povinnosti zabezpečiť odstraňovanie porúch spôsobom a v rozsahu podľa tejto Prílohy č. 1 v prípade, ak nastanú skutočnosti charakteru vyššej moci, t.j. skutočnosti, ktoré nastali nezávisle od vôle spoločnosti ANTIK Telecom a bránia jej v postupe podľa tejto Prílohy č. 1. Medzi skutočnosti vyššej moci patria napr. živelná pohroma (záplava, požiar, zemetrasenie, úder blesku a pod.), výpadky elektrickej energie, nemožnosť prístupu do lokality bežnými dopravnými prostriedkami (t.j. vlakom alebo osobným automobilom), vojenský konflikt alebo teroristický útok a iné.

V prípade výskytu skutočností s charakterom vyššej moci sa doba odstránenia poruchy predĺži o dobu pôsobenia týchto skutočností a skutočností objektívne vyvolaných touto skutočnosťou.

**Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb, a. s.**
MUDr. Štefan Lukačín, PhD.
predseda predstavenstva

ANTIK Telecom s.r.o.
v zastúpení Miroslav Antal – konajúci na základe
plnomocenstva zo dňa 25. 4. 2019

**Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb, a. s.**
doc. MUDr. Martin Studenčan, PhD.
podpredseda predstavenstva