

ZMLUVA O DIELO

č. 31/2020
(ST202016)

STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice
konajúci Ing. Jan Nezkusil, konateľ spoločnosti
IČO 31710549
DIČ 2020483982
IČ DPH SK2020483982
bankové spojenie VÚB a.s. Košice, IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953
Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri OS Košice oddiel Sro, vložka číslo 6435/V.
(ďalej iba **Zhotoviteľ**)
na strane jednej

a

Psychiatrická nemocnica Philippa Pinela Pezinok

so sídlom Malacká cesta č.63, 902 18 Pezinok
konajúci MUDr. Pavel Černák, PhD., generálny riaditeľ
Ing. Martin Hromádka, PhD., ekonomický riaditeľ
MUDr. Dalibor Janoška, medicínsky riaditeľ
IČO 30801397
DIČ 2022140483
IČ DPH neplatca DPH
IBAN SK46 8180 000 0070 0028 6717
(ďalej iba **Objednávateľ**)
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou, v súlade s ustanoveniami §536 a nasledujúcimi Obchodného zákonníka (zákona číslo 513/1991 Z.z., v platnom znení), **zmluvu o dielo**.

Článok I – Účel zmluvy

Účelom tejto zmluvy je právna úprava vzťahu zmluvných strán pri realizácii inštalácie aplikačného programového vybavenia u Objednávateľa, dohodnutie vzájomných práv a povinností pri vyhotovení a následnom užívaní diela spĺňajúceho konkrétne podmienky Objednávateľa.

Článok II - Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je:

- záväzok Zhotoviteľa dodať aplikačné programové vybavenie (ASW) podľa článku III. a podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy,
- záväzok Zhotoviteľa dodať služby riadenia a plánovania postupu realizácie ASW, inštalovať a implementovať u Objednávateľa aplikačné programové vybavenie do Objednávateľom pripravenej informačnej a komunikačnej technológie (ICT), importovať dáta získané z DBF súborov Objednávateľa, zaškoliť obsluhu aplikačného programového vybavenia a uviesť celý systém do prevádzky riadne a včas, a za podmienok stanovených touto zmluvou o dielo,

- supervízna podpora na 12 mesiacov od odovzdania diela
- záväzok Zhotoviteľa poskytnúť Objednávateľovi licenčné práva na užívanie aplikačného programového vybavenia v rozsahu dojednanom touto zmluvou,
- záväzok Objednávateľa prevziať dodané dielo a užívať ho podľa tejto zmluvy a zaplatiť Zhotoviteľovi dohodnutú cenu za dodané dielo a za poskytnutie užívateľských práv na programové vybavenie.

Článok III - Predmet diela

1. Aplikačným programovým vybavením sa v tejto zmluve rozumie softvérový produkt: informačný systém vytvorený a distribuovaný Zhotoviteľom pod obchodným označením **FONS Akord DIET**.
2. Zoznam a rozsah modulov aplikačného programového vybavenia, ku ktorému sú touto zmluvou poskytnuté práva na užívanie, je uvedený v prílohe č. 1 Zoznam poskytnutého ASW.
3. Funkcie a vlastnosti aplikačného programového vybavenia sú Objednávateľovi známe a v čase podpisu tejto zmluvy sú uvedené a špecifikované v dokumentácii (manuál).
4. Ďalej sú predmetom zmluvy: riadenie a plánovanie realizácie IS, inštalácia a sprevádzkovanie ICT dodanej Objednávateľom, inštalácia ASW do dodaného a pripraveného ICT, implementácia a sprevádzkovanie ASW, nastavenie parametrov inštalovaného programového vybavenia, supervízna podpora na 12 mesiacov od odovzdania diela, zaškolenie obsluhy, zaškolenie správcov, užívateľská a správcovská dokumentácia a podpora užívateľov počas skúšobnej prevádzky.
5. Predmet plnenia sa spresní v **Realizačnom pláne projektu**, ktorý spracuje Zhotoviteľ. Realizačný plán bude obsahovať konkrétne technické požiadavky a podmienky dodávky programového vybavenia, jeho konkrétne nasadenie na jednotlivých pracoviskách Objednávateľa, umiestnenie a počty počítačových staníc, operačné systémy a aplikačný SW, rozsah a organizačné zabezpečenie zaškolenia pracovníkov Objednávateľa, podmienky uvedenia celého systému do prevádzky, ako aj rozsah poskytovania následnej podpory prevádzky programového vybavenia.
6. Zmluvnými stranami odsúhlasený a potvrdený Realizačný plán jednotlivých etáp bude tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy, v ktorej sa spresní predovšetkým predmet plnenia, termíny plnenia (harmonogram).
7. Objednávateľ podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že bol oboznámený s programovým vybavením podľa tejto zmluvy, s jeho vlastnosťami a so zodpovedajúcim technickým riešením. Podpísaním akceptačného protokolu pri odovzdaní diela potvrdí, že sa oboznámil s konkrétnym riešením programového vybavenia a s jeho funkčnosťou. Na dodatočné úpravy programového vybavenia (úpravy nad rámec špecifikácie), ktoré Objednávateľ po podpise akceptačného protokolu požaduje navyše, sa bude pozeráť ako na rozšírenie predmetu plnenia a nie nesplnenie účelu.
8. Zhotoviteľ vyhlasuje, že programové vybavenie podľa tejto zmluvy je autorským dielom v zmysle zákona číslo 185/2015 Z.z., Autorský zákon v platnom znení, a že na toto programové vybavenie má právo šírenia v súlade citovaným zákonom, pretože je vykonávateľom majetkových autorských práv na programové vybavenie, ako aj oprávneným užívateľom vývojového a databázového prostredia na programové vybavenie. Pokiaľ Zhotoviteľ nie je nositeľom majetkových práv na niektoré programové vybavenie, ktoré je súčasťou plnenia podľa tejto zmluvy, potom vyhlasuje, že má zabezpečené práva na šírenie programového vybavenia v súlade s platnou právnou úpravou.

Článok IV - Práva a povinnosti Zhotoviteľa

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje vypracovať **Realizačný plán projektu** jednotlivých etáp plnenia v súlade s touto zmluvou a ten prerokovať a odsúhlasiť s Objednávateľom. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na Realizačnom pláne projektu alebo tento Objednávateľ neodsúhlasiť do 30 dní od jeho predloženia Zhotoviteľom, Objednávateľ má právo od tejto zmluvy odstúpiť.
2. Pri vykonávaní diela postupuje Zhotoviteľ samostatne, a pri jeho realizácii poskytujú pracovníci Objednávateľa Zhotoviteľovi súčinnosť podľa prílohy č. 5 tejto zmluvy.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje v priestoroch Objednávateľa dodržiavať všetky všeobecne záväzné predpisy, predovšetkým o bezpečnosti práce, požiarnej ochrane, predpisy a nariadenia Objednávateľa, s ktorými bude oboznámený. Zhotoviteľ nesie zodpovednosť za pracovníkov ním poverených na vykonávanie diela.
4. Zhotoviteľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa súčinnosť podľa prílohy č. 5 tejto zmluvy. Na priamy vzdialený prístup má právo požadovať pravidlá uvedené v prílohe č. 6 tejto zmluvy.

Článok V - Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný užívať dielo podľa tejto zmluvy iba v súlade s licenčnými podmienkami Zhotoviteľa. **Licenčné podmienky** Zhotoviteľa sú uvedené v prílohe č. 4 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ sa zaväzuje, že veciam Zhotoviteľa potrebným na zhotovenie diela a uloženým v priestoroch Objednávateľa poskytne rovnakú ochranu a zabezpečenie ako obdobným veciam, ktoré má vo svojom vlastníctve alebo správe.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Zhotoviteľovi súčinnosť podľa prílohy č. 5 tejto zmluvy potrebnú pre riadne a včasné plnenie dohodnutého diela podľa tejto zmluvy.

Článok VI – Termíny plnenia

1. Termíny a postup pri plnení diela podľa tejto zmluvy (**harmonogram**) je dohodnutý v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
2. Zhotoviteľ nemešká pri zhotovovaní diela podľa tejto zmluvy, ak mu Objednávateľ neposkytne súčinnosť v dohodnutých termínoch. Za súčinnosť sa považuje aj zaplatenie dohodnutej ceny v termínoch splatnosti.

Článok VII – Spôsob odovzdania diela

1. Vykonanie diela alebo jednotlivých etáp diela potvrdí Objednávateľ na dodacích listoch Zhotoviteľa. O odovzdaní a prevzatí realizácie každej etapy bude spísaný Akceptačný protokol, podpísaný oboma zmluvnými stranami.
2. Objednávateľ súhlasí s tým, že dielo alebo jeho etapa môže byť akceptovaná s výhradami nebrániacimi prevádzke diela. O riešení chýb a nedorobkov bude zmluvnými stranami spísaný zápis s uvedením termínov ich riešenia.
3. Podľa tejto dohody je dielo Zhotoviteľom riadne odovzdané aj vtedy, ak Zhotoviteľ svoju vôľu dielo odovzdať prejaví spísaním Akceptačného protokolu a jeho odovzdaním Objednávateľovi; a ak Objednávateľ Akceptačný protokol v lehote do 10 dní nepotvrdí, ani proti nemu nevznesie žiadne námietky.

Článok VIII – Miesto plnenia

1. Miestom plnenia v dobe podpisu zmluvy o dielo je sídlo Objednávateľa.

2. V závislosti od charakteru plnenia pri realizácii IS je Zhotoviteľ oprávnený vykonávať niektoré činnosti aj vo svojom sídle alebo v niektorom zo svojich pracovísk priamym vzdialeným prístupom do informačného systému Objednávateľa.

Článok IX - Cena diela a licenčný poplatok

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Zhotoviteľovi cenu za plnenie podľa tejto zmluvy v celkovej výške **14 948,45 € bez DPH**. K tejto dohodnutej cene sa pripočíta DPH vo výške stanovenej právnym predpisom k dátumu poskytnutia zdaniteľného plnenia. K dátumu podpisu tejto zmluvy je výška DPH 20 %. Cena diela vrátane DPH je podľa tejto zmluvy **17 938,14 € s DPH**. V dohodnutej cene je zahrnutá odmena za dielo, služby a prevod licencie podľa tejto zmluvy a supervízna podpora na 12 mesiacov od odovzdania diela.
2. Detailný rozpis ceny je uvedený v prílohe č. 2.
3. V prípade, že Zhotoviteľ je platcom DPH, cena s DPH sa môže zmeniť v závislosti od úpravy predmetnej legislatívy.
4. Ak sa pri vypracovaní Realizačného plánu projektu zistia podstatné zmeny a doplnenia v predmete zmluvy, zmluvné strany sa dohodnú na zmene ceny za dielo na základe Dodatku k tejto zmluve.
5. Pokiaľ sa na základe požiadavky Objednávateľa rozšíri poskytnutie užívateľských práv o ďalšie moduly alebo licencie programového vybavenia, neuvedené v prílohe č. 1 k tejto zmluve, bude cena diela zvýšená o cenu zvýšeného plnenia podľa cenníka Zhotoviteľa platného v čase uzatvorenia dohody, o zvýšení plnenia podľa tejto zmluvy. Takto zvýšená cena bude účtovaná osobitne daňovým dokladom Zhotoviteľa so splatnosťou 30 dní od vystavenia daňového dokladu.
6. Zhotoviteľ má nárok na náhradu nákladov, ktoré mu preukázateľne vznikli v súvislosti s nedodržaním podmienok zmluvy Objednávateľom alebo nekvalifikovaným prístupom pracovníkov Objednávateľa k zvereným činnostiam. Náhrada nákladov bude účtovaná priebežne po ich vzniku podľa cenníka Zhotoviteľa aktuálneho k dátumu poskytnutia plnenia. Objednávateľ má nárok na náhradu nákladov, ktoré mu preukázateľne vznikli v súvislosti s nedodržaním podmienok zmluvy Zhotoviteľom.

Článok X - Platobné podmienky

1. Zhotoviteľ bude vystavovať faktúry po skončení dohodnutých etáp zhotovenia diela najskôr v deň ich odovzdania so splatnosťou 60 dní.
2. Platby budú vykonané prevodným príkazom na účet zhotoviteľa. Platba sa považuje za uhradenú v deň, kedy bude príslušná čiastka pripísaná na účet Zhotoviteľa.

Článok XI - Záruka a záručné podmienky

1. **Záruka a záručné podmienky** sú medzi zmluvnými stranami dojednané podľa prílohy č. 7 tejto zmluvy.
2. Zhotoviteľ a Objednávateľ sa zaväzujú najneskôr jeden mesiac pred uplynutím prvého roku po odovzdaní diela začať rokovania vedúce k uzatvoreniu **Supervíznej zmluvy** s presne definovanými podmienkami a garanciami servisu na celý rozsah dodávky.

Článok XII – Sankčné dojednania

1. V prípade, že Objednávateľ bude meškať s plnením finančného záväzku voči Zhotoviteľovi, zaplatí Zhotoviteľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z hodnoty pohľadávky po splatnosti za každý deň omeškania.
2. V prípade, že Zhotoviteľ bude v omeškani s termínmi plnenia podľa článku VI – Termíny plnenia, zaplatí objednávatelovi zmluvnú pokutu 0,3 % z ceny diela omeškanej etapy, za každý deň omeškania, maximálne do výšky 10% dohodnutej ceny diela.

Článok XIII – Duševné vlastníctvo, obchodné tajomstvo, ochrana osobných údajov

1. Všetky materiály, myšlienky, koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy, ostávajú majetkom Zhotoviteľa. Zhotoviteľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému užívaniu materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky na užívanie dojednané touto zmluvou. Objednávateľ nie je oprávnený umožniť akékoľvek ďalšie využitie materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zhotoviteľa.
3. Žiadna zo strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto zmluvy iným tretím osobám, s výnimkou spoločností v pôsobnosti Objednávateľa v zmysle tejto zmluvy, svojich externých odborných poradcov a externých členov personálu Zhotoviteľa.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát Objednávateľa nesúcich informácie o osobných údajoch Objednávateľa alebo jeho pacientov, klientov, zákazníkov a pod., s ktorými príde Zhotoviteľ, jeho zamestnanci a osoby použité Zhotoviteľom na plnenie tejto zmluvy, do styku pri plnení podľa tejto zmluvy, a to v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. To znamená najmä, poučí ich o mlčanlivosti a ďalších právach a povinnostiach plynúcich z uvedeného zákona a zabezpečí, aby zamestnanci Zhotoviteľa a osoby použité Zhotoviteľom na plnenie tejto zmluvy zachovávali mlčanlivosť o týchto údajoch, ako aj o všetkých bezpečnostných opatreniach smerujúcich k ochrane týchto údajov, a aby vyvíjali snahu zabrániť akémukoľvek využitiu (zneužitiu) týchto osobných údajov treťou osobou.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky dohody tohto článku zmluvy aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

Článok XIV - Zodpovednosť

1. Zhotoviteľ zodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú porušením povinností Zhotoviteľa dohodnutých touto zmluvou.
2. Zhotoviteľ nezodpovedá za škody Objednávateľa spôsobené chybami súvisiacimi s používaním iných programov v systéme, technológií, ktoré Zhotoviteľ sám nespracoval alebo nedodal.
3. Zhotoviteľ sa zodpovednosti zbaví celkom alebo čiastočne, pokiaľ sa preukáže, že na vzniku škody sa podieľal nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov Objednávateľa alebo tretej osoby. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu v prípade nesplnenia predpokladov pre kvalifikované ovládanie programového vybavenia obsluhou Objednávateľa.

Článok XV – Vyššia moc

1. Žiadna zo strán nenesie zodpovednosť za meškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, včítane prípadov vyššej moci, úmyselného poškodzovania treťou osobou, požiaru, zásahu orgánu štátnej moci či štátnej správy, výpadku dodávky elektrickej energie a pod. Ak takáto skutočnosť trvá dlhšie ako 3 mesiace, má Objednávateľ právo od tejto zmluvy odstúpiť.
2. Ak niektorý vyššie uvedený dôvod zabráni niektorej zo strán plniť svoje záväzky, je povinná túto skutočnosť oznámiť druhej zmluvnej strane.

Článok XVI - Doba trvania zmluvy

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu plnenia podľa tejto zmluvy.
3. Účinnosť tejto zmluvy môže byť ukončená dohodou zmluvných strán. Súčasťou takej dohody bude aj vysporiadanie vzájomných záväzkov a pohľadávok plynúcich z tejto zmluvy.
4. Zhotoviteľ, aj Objednávateľ sú oprávnení odstúpiť od tejto zmluvy v prípadoch upravených v ustanoveniach §345 a nasl. Obchodného zákonníka a ďalej v prípadoch dojednaných touto zmluvou. Odstúpenie musí byť urobené písomnou formou; musí obsahovať dôvody odstúpenia a musí byť doručené druhej zmluvnej strane. Účinky odstúpenia vznikajú dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
5. Za podstatné porušenie zmluvy na strane Zhotoviteľa sa považuje:
 - nedodanie ktorejkoľvek etapy diela v dohodnutom termíne, a to ani po písomnom upozornení Objednávateľa, v ktorom bude stanovená náhradná primeraná lehota na poskytnutie plnenia podľa tejto zmluvy,
 - zhotovenie diela v závažnom rozpore s požiadavkami Objednávateľa, vyplývajúcimi z Realizačného plánu na jeho zhotovenie.
6. Za podstatné porušenie zmluvy na strane Objednávateľa sa považuje:
 - odmietnutie prevzatia diela, pokiaľ je dielo včas a riadne dokončené a odovzdané,
 - dodatočné pokyny Objednávateľa na zhotovenie diela, ktoré by viedli k jeho znehodnoteniu, stratám funkčných a výkonnostných parametrov, porušeniu autorských práv Zhotoviteľa, alebo jeho subdodávateľov, k neprimeranému zvýšeniu nákladov, s ktorými sa pri dohadovaní ceny podľa tejto zmluvy nekalkulovalo, alebo ktoré pred uzatvorením tejto zmluvy nebolo možné predvídať a Objednávateľ odmieta ich úhradu, ak na nevhodnosť týchto pokynov Zhotoviteľ upozornil Objednávateľa, avšak Objednávateľ aj napriek tomuto upozorneniu na nevhodných pokynoch trvá,
 - omeškanie s plnením finančných záväzkov Objednávateľa o dobu viacej ako 60 dní,
 - opakované neposkytovanie potrebnej súčinnosti pri plnení podľa tejto zmluvy, ktoré Objednávateľ nenapravil ani v primeranej lehote (nie kratšej ako 5 pracovných dní) po prijatí oznámenia od Zhotoviteľa o neposkytovaní potrebnej súčinnosti.
7. Pri odstúpení od tejto zmluvy, z dôvodov na strane Objednávateľa, sa zmluvné strany dohodli, že Objednávateľ je povinný ponechať si doposiaľ dodané hmotné plnenie Zhotoviteľom podľa tejto zmluvy a za dodané hmotné plnenie a vykonané služby (školenia a pod.) poskytnúť úhradu dohodnutú zmluvou o dielo. Objednávateľ je povinný od Zhotoviteľa prevziať a uhradiť programové vybavenie, technológie, hardvér a iné komponenty plnenia, ktoré má Zhotoviteľ na plnenie tejto zmluvy pre Objednávateľa

preukázateľne záväzne zaistené (napr. objednávkami u subdodávateľov), alebo Zhotoviteľovi nahradiť náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti so zrušením objednávky.

8. Pre prípad odstúpenia od zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že majú záujem na splnení dohôd vyplývajúcich z tejto zmluvy týkajúcich sa ceny diela, platobných podmienok a duševného vlastníctva, obchodného tajomstva, ochrany osobných údajov, riešenia sporov zmluvných strán a ďalších dohôd, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto zmluvy.
9. Odstúpením od zmluvy Objednávateľovi zanikajú všetky práva plynúce z licenčných dohôd, pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

Článok XVII – Pracovníci zodpovední za realizáciu zmluvy

1. Pracovníci zmluvných strán zodpovední za realizáciu predmetu plnenia a kontakty na týchto pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 11 tejto zmluvy.

Článok XVIII - Ustanovenia spoločné a záverečné

1. **Rozhodné právo.** Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka (zákon číslo 513/1991 Z.z. v platnom znení) a Autorského zákona (zákon číslo 185/2015 Z.z. v platnom znení).
2. **Úplná dohoda.** Táto zmluva včítane jej ďalej uvedených príloh predstavuje úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami a nahradzuje a ruší všetky predchádzajúce dohody zmluvných strán, písomné aj ústne, dohovory a ponuky s výnimkou tých, ktoré sú výslovne začlenené do tejto zmluvy, alebo na ktoré táto zmluva výslovne odkazuje. Táto zmluva bola vyhotovená v štyroch rovnopisoch.
3. Súčasťou tejto zmluvy, bez ohľadu na skutočnosť, či sú k zmluve pevne pripojené alebo nie, sú prílohy č. 1 až 11. Pre prípad rozporu niektorej dohody obsiahnutej zároveň v zmluve aj v prílohe, zmluvné strany sa dohodli o prednosti dohody obsiahnutej v zmluve.
4. **Zmena zmluvy.** Táto zmluva môže byť zmenená iba formou písomných dodatkov podpísaných zmluvnými stranami. Za formu dodatku (upresnenie predmetu plnenia a termínov plnenia) zmluvné strany považujú Realizačný plán odsúhlasený obidvoma zmluvnými stranami. Súhlas s Realizačným plánom bude vyjadrený podpismi osôb oprávnených na rokovanie za Zhotoviteľa a Objednávateľa vo veci uzatvorenia zmluvy alebo jej zmien (štatutárnych zástupcov alebo ich splnomocnencov).
5. **Salvátorská klauzula.** Pokiaľ sa zistí, že akákoľvek dohoda uvedená v tejto zmluve je neplatná, nezákonná alebo nevynútiteľná, platnosť a vynútiteľnosť ostávajúcej dojednanej tým nebude dotknutá. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú prijať dohodu, ktorá je v súlade s právnymi predpismi, a ktorá čo najviac zodpovedá obsahu a účelu pôvodnej dohody. Žiadna zo zmluvných strán nebude prijatie takého nového ustanovenia podmieňovať poskytnutím akejkoľvek výhody, alebo zvláštneho plnenia v jej prospech.
6. **Postúpenie práv zo zmluvy.** Žiadna zmluvná strana nie je oprávnená postúpiť tretej osobe právo alebo záväzok vyplývajúci z tejto zmluvy, alebo žiadnu ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Zhotoviteľ zároveň nie je oprávnený postúpiť akúkoľvek svoju pohľadávku z tejto zmluvy o dielo na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Písomný súhlas objednávateľa s týmto úkonom je zároveň platný len za podmienky, že bol na tento úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR. Právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky zhotoviteľa v rozpore s týmto ustanovením je podľa § 39 zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov neplatný.
7. **Doručovanie písomností.** Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane je účinná odo dňa skutočného doručenia alebo dňa,

kedy sa doporučená zásielka vrátila odosielateľovi ako nevyzdvihnutá v úložnej dobe, aj keď bola riadne zaslaná na adresu sídla zmluvnej strany zapísaného k dátumu odoslania zásielky v obchodnom registri.

8. **Riešenie sporov.** Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory medzi zmluvnými stranami plynúce z tejto zmluvy a v súvislosti s touto zmluvou, ktoré sa nepodarí odstrániť zmierom a spoločným rokovaním zmluvných strán, sa budú s konečnou platnosťou rozhodovať na príslušnom súde Slovenskej republiky.
9. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a podpísmi osôb oprávnených na rokovanie zmluvných strán potvrdzujú, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a jej príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpisu tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by boli prekážkou v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, alebo robili túto zmluvu neplatnou, či neúčinnou. Ako dôkaz podpisujú túto zmluvu.

Zoznam príloh tejto zmluvy:

Číslo	Názov prílohy
1.	Zoznam poskytnutého ASW
2.	Cena
3.	Harmonogram
4.	Licenčné podmienky upravujúce právo na užívanie poskytnutého ASW
5.	Požiadavky na súčinnosť Objednávateľa
6.	Pravidlá pre vzdialený prístup
7.	Záruka a záručné podmienky
8.	Popis služieb podpory
9.	Postup hlásenia chýb
10.	Pravidlá odstraňovania chýb
11.	Zodpovední pracovníci

Dátum: 25.6.2020

Za Zhotoviteľa

Za Objednávateľa

Ing. Jan Nezkusil
konateľ

MUDr. Pavel Černák, PhD.
generálny riaditeľ

Ing. Martin Hromádka, PhD.
ekonomický riaditeľ

MUDr. Dalibor Janoška
medicínsky riaditeľ

Príloha 1 – Zoznam poskytnutého ASW

Kód	Moduly a licencie	Počet
NLSA01-001	FONS Akord - DIET - zamestnanecké stravovanie	1
NLSA01-002	FONS Akord - DIET - patientske stravovanie	1
NLSA01-003	FONS Akord - DIET – web objednávanie	1
NLSA01-850	FONS Akord - DIET – licencie	5

Príloha 2 - Cena

Položka	JC	Mn., jednotka	Spolu
<i>Tovar (hardvér)</i>			
STAPRO USPR-1 (USB serial port)	100,30 €	2 ks	200,60 €
<i>Tovar (softvérové moduly a licencie)</i>			
FONS Akord - DIET - zamestnanecké stravovanie	283,80 €	1 ks	283,80 €
FONS Akord - DIET - patientske stravovanie	283,80 €	1 ks	283,80 €
FONS Akord - DIET – web objednávanie	165,00 €	1 ks	165,00 €
FONS Akord - DIET – licencie	206,25 €	5 ks	1 031,25 €
<i>Služby (implementácia)</i>			
Implementácia FAD a migrácia z existujúceho IS	10 737,16 €	1 x	10 737,16 €
Import dát	1 063,42 €	1 x	1 063,42 €
Export dát	1 063,42 €	1 x	1 063,42 €
<i>Služby (supervízna podpora)</i>			
Supervízia FAD - základná (8x5) Supervízia FAD - konzultačná návšteva 1x ročne Supervízia FAD - profylaktická kontrola 1x ročne	120,00 €	1 balík služieb	120,00 €
Celkom bez DPH			14 948,45 €
Výška DPH			2 989,69 €
Celkom s DPH			17 938,14 €

Príloha 3 – Harmonogram

Krok postupu	Časový nárok	Zodpovedá za Zhotoviteľa	Zodpovedá za Objednávateľa	Termín
Projektová príprava a príprava infraštruktúry				
Analýza vykonávaných procesov		Projekt manažér	VNT	29.6.2020
Príprava technológií (ICT) pre FAD		Technológ IT	Vedúci OIT	30.6.2020
Vypracovanie Realizačného plánu implementácie		Projekt manažér		1.7.2020
Schválenie Realizačného plánu implementácie		Projekt manažér	VNT	3.7.2020
Implementácia stravovacieho FAD v prostredí objednávateľa				
Dodanie a inštalácia APV		Technológ IT + Konzultant		10.7.2020
Nastavenie a konfigurácia parametrov		Konzultant	VNT	15.7.2020
Integrácia a prepojenie dátových rozhraní		Konzultant + Vývojár	Vedúci OIT	20.7.2020
Migrácia údajov		Konzultant + Vývojár	VNT	20.7.2020
Školenia používateľov		Konzultant	VNT	15.- 30.7.2020
Spustenie rutínnej (produkčnej) GO LIVE		Konzultant	VNT	1.8.2020
Odstránenie pripomienok a ukončenie implementácie				
Odstránenie pripomienok		Konzultant	VNT	do 31.8.2020
Podpora prvej uzávierky, export do PAM		Konzultant	VNT	31.8.2020
Protokolárne prevzatie diela				
Vyhodnotenie a akceptácia kvality		Projekt manažér	VNT	do 4.9.2020
Supervízna podpora				
Podpora prevádzky a legislatívy, Helpdesk, Hotline, 1x KN, 1x PK	12 mesiacov	Konzultant	VNT	do 31.8.2021

Príloha 4 – Licenčné podmienky upravujúce právo na užívanie poskytnutého ASW

1. Objednávateľ berie na vedomie, že Zhotoviteľ má právo na šírenie programového vybavenia, ktoré je predmetom dodávky podľa tejto zmluvy, na tretie osoby.
2. Na základe tejto zmluvy Zhotoviteľ po zaplatení úplnej ceny poskytuje Objednávateľovi právo na užívanie programového vybavenia podľa tejto zmluvy v rozsahu modulov a licencií špecifikovanom v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Rozšírenie počtu licencií alebo modulov je možné výhradne na základe dodatku k tejto zmluve alebo samostatnej objednávky.

3. Užívateľské práva poskytnuté Objednávateľovi sú nevýhradné a prenosné len na tretie osoby, ktoré sú v pôsobnosti Objednávateľa uvedené v tejto zmluve, Objednávateľ nie je v žiadnom prípade oprávnený šíriť právo užívania programového vybavenia podľa tejto zmluvy na iné tretie osoby ako tie, ktoré sú v pôsobnosti Objednávateľa uvedené v tejto zmluve. Užívateľské práva nie sú miestne, ani časovo obmedzené.
4. Oprávnený spôsob používania programového vybavenia je daný manuálmi a užívateľskými príručkami programového vybavenia.
5. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude programové vybavenie, ktoré je predmetom dodávky podľa tejto zmluvy, prevádzkovať výhradne za podmienok dohodnutých medzi zmluvnými stranami. Predovšetkým bude dodržiavať dohody týkajúce sa počtu licencií, nebude vykonávať žiadne zásahy do programového vybavenia, nebude programové vybavenie kopírovať, šíriť a poskytovať ho tretím osobám, a to ani na spracovanie ich dát, a že bude programové vybavenie používať výhradne na svoju potrebu. Zároveň sa Objednávateľ zaväzuje nezneužiť popis dátovej štruktúry programového vybavenia ani užívateľskú dokumentáciu dodanú Zhotoviteľom, predovšetkým neodovzdávať tieto tretej osobe a nevyužívať know-how dátovej štruktúry ani z dokumentácie pre svoju ďalšiu činnosť.
6. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť inštalované dielo, inštalčné médiá, počítače a počítačovú sieť, na ktorej je programové vybavenie inštalované, proti neoprávneným zásahom nepovolanych osôb a možnosti neoprávneného skopírovania a zneužitia.
7. Zhotoviteľ je oprávnený vykonávať kontrolu zariadení, na ktorých je programové vybavenie nainštalované, kontrolu užívania programového vybavenia a spôsobu a úrovne jeho zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii. Pri vykonávaní kontroly sa zaväzuje postupovať tak, aby nenarušoval bežný chod prevádzky užívateľa.
8. Objednávateľ berie na vedomie, že podmienkou oprávneného výkonu jeho užívateľských práv vyplývajúcich z tejto zmluvy je úhrada dojednanej odmeny podľa tejto zmluvy v plnej výške.
9. Zhotoviteľ poskytuje Objednávateľovi právo na užívanie programového vybavenia podľa tejto zmluvy v rozsahu modulov a licencií špecifikovanom v prílohe č. 1 tejto zmluvy na obdobie minimálne 20 rokov.

Príloha 5 - Požiadavky na súčinnosť

Implementácia

1. Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi všetku súčinnosť potrebnú na riadnu realizáciu diela, ktorá spočíva najmä v poskytovaní príslušných informácií, podkladov a dokladov potrebných pre riadne a včasné plnenie dohodnutého predmetu zmluvy.
2. Objednávateľ aj Zhotoviteľ určí minimálne jedného pracovníka, ktorý zodpovedá za spoluprácu pre realizáciu celého diela podľa tejto zmluvy a bude k dispozícii po dobu realizácie predmetu zmluvy v nevyhnutných prípadoch aj mimo bežný rámec pracovnej doby. Mená pracovníkov a kontaktné čísla sú uvedené v prílohe č. 11. Zodpovední pracovníci.
3. Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pracovný tím (Projektový tím) zodpovedný za spoluprácu pri vypracovaní Realizačného plánu projektu, konkrétnych krokov implementácie programového vybavenia do prevádzky a za jej organizačné zabezpečenie. Zloženie pracovného tímu, jeho personálne obsadenie, ako aj pracovníci a zodpovednosti jednotlivých členov budú písomne oznámené Zhotoviteľovi.
4. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť s dostatočným predstihom prijatie takých opatrení v súčasnej prevádzke, aby pri zavádzaní programového vybavenia do prevádzky v prípade potreby mohlo dôjsť k zmenám súčasných zvyklostí (najmä kolobeh dokladov, objednávanie

- pacientov, odovzdávanie dokumentácie, spôsob písania dokumentácie, zaistenie dát pre zneužitím a zaistenie ochrany systému pred počítačovými vírusmi).
- Objednávateľ určí jedného zo svojich pracovníkov ako správcu, ktorému sa prednostne oznámi skutočnosť rozhodujúce o bezchybnéj prevádzke systému.
 - Objednávateľ umožní pracovníkom Zhotoviteľa prístup na všetky pracoviská, ktorých sa realizácia tejto zákazky dotýka, a súčasne umožní rokovanie s pracovníkmi, ktorí budú užívateľmi systému.
 - Objednávateľ umožní jednému vozidlu Zhotoviteľa bezplatný vjazd a parkovanie v areáli objektu Objednávateľa počas plnenia tejto zmluvy podľa jednotlivých etáp harmonogramu.

Komunikácia s ďalšími dodávateľmi

- Objednávateľ sprostredkuje rokovanie a nevyhnutnú dokumentáciu a spoluprácu so zástupcami firiem, ktorých programové vybavenie bude podľa tejto zmluvy komunikovať s ASW.

Technológie

- Objednávateľ zabezpečí úplnú pripravenosť a funkčnosť technických prostriedkov, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy, a ktoré sú potrebné na realizáciu podľa tejto zmluvy.
- Objednávateľ nebude vykonávať žiadne zásahy do technickej infraštruktúry prevádzkovaného IS **FONS Akord DIET**, okrem tých, ktoré budú vopred dohodnuté so Zhotoviteľom.
- Objednávateľ umožní technicky a organizačne vzájomné prepojenie počítačových sietí Objednávateľa a Zhotoviteľa bezpečným spôsobom za účelom plnenia činností podľa tejto zmluvy. Spôsob riešenia vzájomného prepojenia počítačových sietí bude riešený na báze klienta Cisco alebo OpenVPN resp. schválený v Realizačnom pláne projektu.
- Objednávateľ po dohode umožní vzdialenú správu informačných technológií, monitorovanie, prístup na internet, dá k dispozícii nevyhnutné komunikačné prostriedky, umožní primeraný fyzický prístup ku všetkým zariadeniam, ktoré sú umiestnené na jeho pracoviskách, a ktorých sa dotýka realizácia tejto zmluvy.
- Objednávateľ zabezpečí, že fyzický prístup k serverom a k správčovským programom budú mať iba oprávnené osoby, schválené v Realizačnom pláne projektu.
- Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť zálohovanie dát aplikačného SW podľa požiadaviek Zhotoviteľa schválených v Realizačnom pláne projektu. V prípade straty a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá Zhotoviteľ za ich obnovenie.

Školenie užívateľov a správcov

- Objednávateľ vyškolí svojich pracovníkov určených na obsluhu programového vybavenia v znalostiach obsluhy PC v prostredí Windows 10.
- Na realizáciu užívateľského školenia Objednávateľ zabezpečí na vlastné náklady priestorové a organizačné podmienky pre vlastných pracovníkov.
- Objednávateľ zabezpečí účasť príslušného počtu pracovníkov – užívateľov ASW na školení užívateľov v dohodnutých termínoch.

Príloha 6 - Pravidlá pre vzdialený prístup

- Objednávateľ sa zaväzuje určeným pracovníkom Zhotoviteľa vymenovaným v prílohe č. 11 tejto zmluvy umožniť technicky a organizačne vzdialený prístup do počítačovej siete LAN Objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy. Priamy vzdialený prístup bude dostatočne zabezpečený použitím štandardných

bezpečnostných mechanizmov. Spôsob riešenia vzájomného prepojenia počítačových sietí bude riešený na báze klienta Cisco VPN alebo OpenVPN resp. popísaný v Realizačnom pláne projektu podľa tejto zmluvy.

2. Priamy vzdialený prístup bude zabezpečený trvalo po dobu účinnosti Zmluvy.
3. Objednávateľ umožní zriadenie priameho vzdialeného prístupu do troch pracovných dní od podpisu Zmluvy.
4. Zhotoviteľ urobí také opatrenia, aby priamy vzdialený prístup mohli použiť pracovníci Zhotoviteľa vymenovaní v prílohe č. 11.
5. Zhotoviteľ má výhradné právo na nastavenie administrátorských hesiel pre prístup k databáze a pre prístup k aplikačnému programovému vybaveniu.

Príloha 7 – Záruka a záručné podmienky

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť na dielo alebo jeho časti záruku v dĺžke 12 mesiacov, a to vrátane častí diela realizovaných dodávkami od subdodávateľov Zhotoviteľa. Záruka sa vzťahuje iba na plnenia diela Zhotoviteľa podľa tejto zmluvy, nie na funkčnosť iných, Zhotoviteľom nedodávaných, systémov.
2. Objednávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Zhotoviteľovi všetky chyby a poruchy, ktoré vzniknú v súvislosti s užívaním diela. Pokiaľ tak neurobí, nesie zodpovednosť za prípadné škody zapríčinené odkladom oznámenia chyby.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje v záručnej dobe bez zbytočného odkladu odstrániť všetky chyby Zhotoviteľom dodaného diela brániace prevádzke diela, ktoré zistí on sám, či ktoré mu budú oznámené Objednávateľom.
4. Implementácia diela alebo časti diela končí odovzdaním diela alebo jeho časti do ostrej prevádzky formou akceptačného protokolu. Od tohto okamihu začína plynúť záručná doba.
5. Rozsah služieb servisnej podpory a ďalších služieb Zhotoviteľa po dobu prvého roku po odovzdaní diela stanovuje táto zmluva, následne bude dohodnutá samostatná zmluva **Supervízna zmluva**.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstraňovania chýb nezavinенých Zhotoviteľom, budú tieto, a to aj v záručnej lehote, odstránené na základe objednávky a na náklady Objednávateľa za cenu podľa cenníka Zhotoviteľa.
7. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené Objednávateľom užívaním diela v rozpore s touto zmluvou, užívateľskými príručkami a manuálmi, zásahom tretích osôb, živelnými udalosťami, interakciou s nevhodným programovým vybavením (napr. vírusmi), poruchou v energetickej rozvodnej sieti alebo jej zlým technickým stavom, zásahom Objednávateľa alebo tretej osoby do programového vybavenia alebo inštalovaného systémového SW, inštalovaním iného systémového SW, zásahom do topológie počítačovej siete a pod., pokiaľ tieto zásahy Zhotoviteľ vopred písomne neodsúhlasí.
8. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať a Objednávateľ má právo vyžadovať a prijímať servisnú podporu na realizovaný systém po dobu minimálne 10 rokov od dátumu podpisu protokolu a odovzdaní, resp. prevzatí diela. Predpokladom poskytovania servisnej podpory je skutočnosť, že Objednávateľ bude mať implementovanú aktuálnu verziu programového vybavenia. Podmienky poskytovania servisnej podpory po dobu prvého roku po odovzdaní diela stanovuje táto zmluva, následne bude dohodnutá samostatná zmluva (**Supervízna zmluva**). K začatiu rokovaní vedúcich k jej uzatvoreniu sa Objednávateľ a Zhotoviteľ zaväzujú v lehote najneskôr jeden mesiac pred uplynutím prvého roku po odovzdaní diela.
9. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby v operačných systémoch, nad ktorými pracuje programové vybavenie, ktoré je predmetom tejto zmluvy. Zhotoviteľ zaručuje funkčnosť programového vybavenia v jestvujúcom operačnom systéme, užívanom Objednávateľom

k dátumu uzatvorenia zmluvy. Neručí za funkčnosť systému v prípade novej inštalácie bez predchádzajúceho súhlasu Zhotoviteľa. Posúdenie vhodnosti iného operačného systému je plnenie nad rámec tejto zmluvy.

10. Objednávateľ je povinný dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že Zhotoviteľ vykonáva servisné služby dodaného diela iba na legálnom softvéri. Za užívanie nelegálneho softvéru Objednávateľom nenesie Zhotoviteľ žiadnu zodpovednosť.
11. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby v programovom vybavení spôsobené chybami v operačných systémoch, nad ktorými pracuje programové vybavenie, zodpovednosť preberá iba v rozsahu garančnej dohody s dodávateľmi týchto systémov.

Príloha 8 – Popis služieb podpory

Článok I – Podpora aplikačného software

1. APLIKAČNÝ SOFTWARE

Základná podpora

Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečovať podporu ASW a databázového prostredia pre rozsah ASW uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného software“ popísaného v čl. III. tejto prílohy.

Služby podpory prevádzky

Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby spojené s podporou funkčnosti a prevádzky ASW FONS:

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa.

Preventívne (profylaktické) prehliadky zahŕňajú predovšetkým kontrolu konfigurácie a nastavenia ASW vrátane db prostredia, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníkov, kontrolu výstupov, kontrolu metodických postupov používania ASW a využívania možností funkcionality ASW užívateľmi, vrátane nastavenia prístupových práv.

Rozsah preventívnych prehliadok pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada preventívnych prehliadok je zahrnutá v základnej cene podpory ASW ako neoddeliteľná súčasť základnej podpory ASW.

Služby podpory užívateľov

Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby spojené s podporou užívateľov ASW:

- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované zvyčajne v mieste Objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk Objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa, ktoré zahŕňajú:
 - konzultačná činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
 - zaškolenie užívateľov pri rutinnej prevádzke na pracovisku Objednávateľa,
 - metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
 - sledovanie využitia ASW a vypracovania návrhov na jeho zlepšenie (preškolenie užívateľov ASW, organizačné opatrenia, posilnenie, doplnenie alebo presuny techniky, apod.),

- metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných návštev pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada konzultačných návštev je dohodnutá nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a je zahrnutá v celkovej cene dohodnutých služieb.

2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTWARE

Riešenie zmien

1. Ak bude zmena či aktualizácia na úrovni ASW vyžadovať zmenu databázového prostredia, systémových, softwarových či technických prostriedkov (dielčích komponentov či celých častí), inštalácie a implementácie upgrade alebo vyšších verzií databázových či systémových software alebo výmenu celých technologických častí, zaväzuje sa Zhotoviteľ, že o tejto skutočnosti bude Objednávateľ a informovať v predstihu tak, aby bol Objednávateľ schopný túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom Zhotoviteľa, príp. ďalších tretích strán.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi na riešenie vynútených zmien všetku súčinnosť a potrebné služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.
3. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí Objednávateľ.

Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

1. V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť preventívnych prehliadok a konzultačných návštev.
2. Termíny preventívnych prehliadok a konzultačných návštev sa stanovujú vzájomnou dohodou s prihliadnutím k ich rovnomernému rozloženiu v priebehu kalendárneho roka.
3. Preventívne (profylaktické) prehliadky sú realizované vzdialenou správou alebo návštevami pracovníkov Zhotoviteľa na pracovisku Objednávateľa. O spôsobe vykonania rozhoduje Zhotoviteľ. V prípade, že si Objednávateľ vyžiada vykonanie profylaktickej prehliadky na svojom pracovisku navyše oproti pôvodnému plánu Zhotoviteľa na vykonanie vzdialenou správou, je Zhotoviteľ oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi náklady na servisné práce v cene jednodennej konzultačnej návštevy a náklady na cestovné podľa aktuálneho cenníka Zhotoviteľa.
4. Konzultačné návštevy sú realizované návštevami pracovníkov Zhotoviteľa na pracovisku Objednávateľa.
5. Jednotlivé konzultačné návštevy sú zamerané vždy na konkrétnu oblasť. Maximálny rozsah konzultačnej návštevy je jeden človekoden (t.j. 8 hodín bežnej pracovnej doby). Do tejto doby je zahrnutá príprava Zhotoviteľa na vykonanie konzultačnej návštevy, samotné vykonanie návštevy a následné spracovanie výsledkov návštevy formou protokolu.
6. O vykonaní preventívnej prehliadky a konzultačnej návštevy bude pracovníkom Zhotoviteľa spísaný protokol. Tento protokol bude odovzdaný určenému pracovníkovi Objednávateľa, ktorý je uvedený v prílohe č. 11 tejto zmluvy.

ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

1. SERVER PRE ASW

Zhotoviteľ neposkytuje podporu technických prostriedkov pre prevádzkovanie ASW definovaný v prílohe č.1.

ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SW

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW sa vzťahuje iba k zakúpenému rozsahu modulov a licencií, uvedených v prílohe č. 1, a to odo dňa dohodnutia tejto podpory. Na tento dohodnutý rozsah sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti ASW** - Zhotoviteľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečovať opravu zistených chýb v programovom kóde ASW formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (ozn. ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Zhotoviteľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory rozvíjať ASW a poskytovať Objednávateľovi updaty, upgrady či vyššie verzie tohto ASW, ktoré boli uvoľnené na trh a ktoré zahŕňajú:
 - opravené funkcie a moduly,
 - vylepšené funkcie a moduly,
 - nové funkcie a moduly, ktoré nie sú samostatne dodávané na trh.
3. **Garancia legislatívnych update** - Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonávať úpravy kódu ASW tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude dotýkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi oboma zmluvnými stranami tak, aby nebolo narušené bezchybné spracovanie dát pre potreby Objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje Zhotoviteľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Zhotoviteľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku Zhotoviteľa.
5. **Servisné garancie** – Zhotoviteľ sa zaväzuje garantovať Objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory prostriedkov IS.
6. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Zhotoviteľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u Objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia služieb** - Zhotoviteľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre Objednávateľa nasledujúce služby:
 - **služby migrácie** – prevod aplikácie na vyššiu verziu databázového prostredia. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v cene tejto zmluvy.
 - **služby inštalácie opráv** (hot-fix služby) - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW poskytovaných v rámci tejto podpory.
 - **služby zaškolenia** správcov ASW po implementácii nových verzií. Prípadné náklady na školenie nie sú zahrnuté v cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Zhotoviteľ sa zaväzuje bez omeškania informovať Objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW.
9. **Podpora ASW nezahrňa:**
 - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW:**

- Nové, samostatné alebo rozširujúce moduly, ktoré sú samostatne dodávané na trh a ktoré neobmedzujú dostupnosť a funkčnosť dodaného ASW.
- Nové, samostatne dodávané funkcie systému, bez ktorých je možné dodaný systém prevádzkovať a ktoré je možné povoliť alebo zablokovať pri zachovaní dostupnosti ostatných funkcií.
- Rozšírenie počtu licencií jednotlivých modulov alebo zmenu počtu licencií pracovných staníc.
- Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.

Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW:

- Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia.
- Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
- Školenie správcov a užívateľov ASW po implementácii nových verzií ASW.
- Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

2. PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA

Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rámci dohodnutej podpory ASW podporu databázového prostredia.

Program podpory zahŕňa služby pre podporu databázového prostredia v rozsahu legálne používaných licencií ako súčasť systémového prevádzkového prostredia ASW. Na databázové prostredie sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti** - Zhotoviteľ sa zaväzuje inštalovať Objednávateľovi pre podporu db prostredia inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdanie legálnej licencie od Objednávateľa.
2. **Garancia opravy** - Zhotoviteľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredie servera ASW Objednávateľa. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie od Objednávateľa.
3. **Garancia technickej podpory výrobcu** - Zhotoviteľ sa zaväzuje sprostredkovať a využiť pre prevádzku db prostredia Objednávateľa technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia.
4. **Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
 - Inštalačné práce nutné na inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
 - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobcu sw poskytuje za úhradu.

Príloha 9 - Postup hlásenia chýb

Pravidlá upravujú spôsob hlásenia a spracovania požiadaviek a incidentov počas implementácie prevádzky inštalovaných častí IS a v čase pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o podpore IS (**Supervízna zmluva**) v pracovných dňoch v čase 8:00 – 16:00.

Účastníci sa dohodli, že vzniknuté chyby a požiadavky budú hlásené Zhotoviteľovi elektronickou alebo písomnou formou. Za týmto účelom sa Objednávateľ zaväzuje používať záznam služby HelpDesk, prípadne písomnú formu. V hlásení bude uvedený presný popis

chyby alebo postup, akým je možné chybu jednoznačne navodiť. V naliehavých prípadoch je možné hlásenie o vzniku vady podať inou formou. V tomto prípade vyplní záznam tak Objednávateľ, ako aj Zhotoviteľ a pred začatím činností na odstránení chyby obidve strany záznamy odsúhlasia. Prípadné telefonické hlásenie je Objednávateľ povinný bez meškania doplniť elektronickým alebo písomným hlásením.

1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

HelpDesk - základné určenie

1. Zhotoviteľ zabezpečuje riadenie a správu požiadaviek, hlásení chýb vzťahujúcich sa k službám podľa tejto zmluvy pomocou Centra podpory zákazníkov, ktoré používa na podporu svojej činnosti softvérový nástroj HelpDesk (ďalej iba HelpDesk).
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup do systému HelpDesk na tieto účely:
 - príjem požiadaviek užívateľov,
 - hlásenie chýb, incidentov, problémov, havárií a pod.,
 - poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia.
3. Prístup ku službám HelpDesk je poskytovaný a garantovaný Objednávateľovi ako neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy.

Odovzdanie Požiadaviek a hlásení chýb a závad

1. V prípade, že Objednávateľ má na Zhotoviteľa požiadavky vzťahujúce sa na služby podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť Zhotoviteľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že Objednávateľ zistí chyby v aplikačnom softvéri alebo na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník Objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť Zhotoviteľovi do systému HelpDesk.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, a pod. do systému HelpDesk je možné týmito spôsobmi:
 - internet: <http://www.stapro.sk>
 - e-mail: helpdesk@stapro.sk
 - telefonicky v pracovné dni v čase 8:00-16:00: oznámené mailom po prevzatí diela
 - písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.
Hroncova 3
040 01 Košice
5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk Zhotoviteľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v prílohe č. 11.
7. Každá požiadavka alebo chyba budú zaznamenané v systéme HelpDesk a podľa typu (otázka, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
 - telefonická konzultácia,
 - riešenie vzdialeným prístupom,
 - servisný zásah a oprava na mieste,
 - odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
 - predloženie návrhu riešenia (pokiaľ riešenie problému vyžaduje dodatočné náklady – investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základné garancie odozvy HelpDesku na požiadavky

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje na každú prijatú požiadavku reagovať Objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavky alebo chyby do tejto doby vyriešené, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia o stave riešenia a predpokladanom termíne vyriešenia.
2. Táto garancia nijako neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či chýb dojednanú touto zmluvou.

Príloha 10 – Pravidlá odstraňovania chýb

Pravidlá upravujú garanciu dodržania termínov servisných zásahov inštalovaných častí IS a v čase pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o podpore IS (**Supervízna zmluva**) v pracovných dňoch v čase 8:00 – 16:00.

1. Zhotoviteľ zabezpečuje príjem hlásení *havárií* a *významných chýb* na vyhradených telefónnych linkách.
2. Hlásenia môžu odovzdávať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v Prílohe č. 11.
3. Hlásenie je prijaté dispečerom, ktorý ho preberie, zaeviduje a pomôže analyzovať problém. Potom sám dohodne *variant riešenia* alebo zabezpečí bez omeškania spätné zavolanie príslušného špecialistu Objednávateľovi.
4. V prípade *havárie* alebo *významnej chyby* sa začne práca na jej odstránení (podľa bodu 8. tejto prílohy) bez omeškania, v prípade *menej významnej chyby* sa začne s jej riešením v nasledujúcom pracovnom dni od 8:00.
5. *Nevýznamná chyba* alebo *pripomienka* a *konzultácia* nebudú na vyhradených linkách prebraté vôbec, alebo budú presmerované na pracovisko Centra podpory zákazníkov, kde budú riešené podľa vyššie popísaných pravidiel.
6. Telefonické hlásenie Objednávateľ bez omeškania doplní písomným hlásením (odovzdanie: www rozhraním HelpDesk, v prípade jeho nedostupnosti elektronickou poštou, faxom, osobne špecialistovi pri servisnom zásahu) na príslušnom formulári.
7. Náklady Zhotoviteľa na odstránenie havárií, chýb alebo problémov spôsobených užívateľom IS alebo treťou stranou bude Objednávateľ hradit' v plnej výške podľa aktuálneho cenníka Zhotoviteľa. Výnimkou sú prípady, kedy ide o chybu Zhotoviteľa alebo chybu ním dodanej aplikácie.
8. Význam vyššie uvedených pojmov:

KATEGÓRIE INCIDENTOV

Pre stanovenie potrebného rozsahu a dostupnosti služby vzhľadom na typ incidentu je zavedená kategorizácia typu incidentov a služba programu podpory k danému typu incidentu.

Kategórie incidentu

Klasifikácia incidentu		
Kategórie incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Havária – prerušenie prevádzky	Služba aplikačného SW ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľa dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Výpadok kritickej časti prevádzky. ▪ Nedostupné moduly IS. Nedostupné zapisovanie dokumentácie.

Klasifikácia incidentu		
Katégorie incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľa významnejšie obmedzené (dlhý čas odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkčné spracovanie Výkazníctva v čase vykazovania. ▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach. ▪ Nefunkčné zálohovanie.

Každá havária ASW nepresiahne 24 po sebe idúcich hodín v pracovných dňoch od nahlásenia chyby.

Havarijný stav, resp. prevádzkyschopnosť programového vybavenia bude meraná na referenčnej počítačovej stanici pripojenej priamo k aplikačnému softvéru s vylúčením vplyvu počítačovej siete a ďalšieho HW.

Definícia programu podpory prostriedkov IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Katégorie incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
Havária Prerušenie prevádzky	HelpDesk – 8x5 v pracovné dni: 8:00-16:00, inak záznamník. Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
Významná chyba významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň	Najneskôr siedmy nasledujúci pracovný deň

Začatím riešenia sa rozumie:

1. začatie prác na lokalizácii a odstránení poruchy,
2. alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia,
3. alebo poskytnutie nahlásenej poruchy na vyriešenie tretej strane (napr. subdodávateľovi).

Príloha 11 – Zodpovední pracovníci

Osoby zodpovedné za riadenia vzťahov v rámci tejto zmluvy

1. Pracovníci zodpovední za riadenie vzťahov podľa tejto zmluvy sú určené nasledovne:

Zhotoviteľ

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
štatutárny zástupca s právom podpisu	Ing. Jan Nezkusil	riaditeľ a konateľ spoločnosti	+421 905 625 522 nezkusil@stapro.sk
osoba oprávnená k jednaniu o zmluvných podmienkach a podpisu Realizačných plánov projektu	Ing. Marián Vaňko	obchodný manažér	+421 905 625 523 vanko@stapro.sk

Objednávateľ

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
štatutárny zástupca s právom podpisu	Ing. Martin Hromádka PhD.	ekonomický riaditeľ	0911104806
osoba oprávnená k jednaniu o zmluvných podmienkach a podpisu Realizačných plánov projektu	Ing. Martin Hromádka PhD.	ekonomický riaditeľ	0911104806

2. Pracovníci Zhotoviteľa zodpovední za plnenie zmluvy a spoluprácu s Objednávateľom sú určené nasledovne:

Zhotoviteľ

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
osoba zodpovedná za plnenie zmluvy	Ing. Miroslav Molčák	projektový manažér	+421 905 417 456 molcak@stapro.sk
osoba zodpovedná za technológie	Ing. Miroslav Ilčin	technolog IT	+421 905 417 458 ilcin@stapro.sk
osoba zodpovedná za ASW	Bc. Ján Červeňak	konzultant	+421 905 798 996 cervenak.jan@stapro.sk

3. Pracovníci Objednávateľa zodpovední za plnenie zmluvy a spoluprácu so Zhotoviteľom sú určené nasledovne:

Objednávateľ

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
osoba zodpovedná za plnenie zmluvy	Ing. Martin Hromádka PhD.	Ekonomický riaditeľ	0911104806

osoba zodpovedná za prípravu a realizáciu	Ing Ľubomír Tilňák	Vedúci OIT	0905624618
osoba zodpovedná za prevzatie HW a systémového SW	Ing Ľubomír Tilňák	Vedúci OIT	0905624618
osoba zodpovedná za prevzatie funkčnosti ASW	Ing Ľubomír Tilňák	Vedúci OIT	0905624618