

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB A PODPORY INFORMAČNÉHO SYSTÉMU APLIKAČNÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENIA (APV)

uzavretá v zmysle §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)
(ďalej len „zmluva“)

Zmluvné strany

Zmluvná strana: Solitea WBI, s.r.o.

sídlo: Pluhová 50/A, 831 03 Bratislava - mestská časť Nové Mesto

v zastúpení: Ing. Dita Sirotová, CSc. - konateľ

IČO: 35 685 018

IČ DPH: SK2020339431

bankové spojenie:

číslo účtu:

IBAN:

Zapísaná: Výpis z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I,
Oddiel Sro, Vložka číslo 10512/B

(ďalej „Poskytovateľ“)

a

Zmluvná strana: Fakultná nemocnica Trnava

sídlo: A. Žarnova 11, 917 75 Trnava

v zastúpení: MUDr. Daniel Žitňan, MPH – generálny riaditeľ

Ing. Gabriela Demčáková, ekonomická riaditeľka

IČO: 00 610 381

IČ DPH: SK202 119 1084

bankové spojenie: Štátna pokladnica

číslo účtu: 7000281238/8180

IBAN: SK54 8180 0000 0070 0028 1238

Zriadená: Zriaďovacou listinou MZ SR č. 1970/1991-A/IV-1 zo dňa 14.06.1991, v znení
neskorších rozhodnutí

(ďalej „Zákazník“)

(pre účely tejto zmluvy sa Poskytovateľ a Zákazník označujú spoločne aj ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „Zmluvná strana“).

Preambula

Túto zmluvu uzatvárajú Zmluvné strany ako výsledok zákazky realizovanej postupom podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“), na základe Výzvy na predkladanie ponúk zo dňa 10.10.2019 postupom podľa § 117 zákona o verejnom obstarávaní s názvom predmetu zákazky „Upgrade ekonomického informačného systému MS Dynamics“.

1 Predmet zmluvy

- 1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi služby údržby a rozvoja v rozsahu určenom touto zmluvou pre aplikačné programové vybavenie Microsoft Dynamics 365 Business Central ESSENTIALS: D365BC, ktoré tvorí súbor modulov systému D365BC, voice account Number Zákazníka na stránkach Microsoft: 5360285 (ďalej len „APV“) (ďalej „služby“).
- 1.2 Zákazník sa zaväzuje Poskytovateľovi uhradiť za služby v rozsahu podľa tejto zmluvy cenu v súlade s článkom 4 zmluvy.

2 Plnenie predmetu zmluvy

- 2.1 Poskytovanie služieb bude realizované prostredníctvom vzdialeného prístupu cez zabezpečené pripojenie v súlade s pokynmi Zákazníka, v prípade potreby spojené s osobnou konzultáciou u Zákazníka. Podmienkou poskytovania služieb prostredníctvom vzdialeného prístupu je technické zabezpečenie funkčnosti vzdialeného pripojenia zo strany Zákazníka.
- 2.2 Miestom poskytovania služieb je sídlo Zákazníka a pokiaľ to povaha plnenia tejto zmluvy umožňuje, je Poskytovateľ oprávnený poskytovať služby aj vzdialeným prístupom cez zabezpečené pripojenie zriadené Zákazníkom.
- 2.3 Pre poskytovanie servisného zásahu podľa stupňa závažnosti si Zmluvné strany dohodli tieto typy priorít požiadaviek:
 - a) Havarijná

APV nie je použiteľné vo svojich základných funkciách, vyskytuje sa funkčná chyba znemožňujúca činnosť APV alebo zmena externého alebo interného prostredia spôsobuje nepoužiteľnosť APV vo svojich základných funkciách. Tento stav môže ohroziť činnosť Zákazníka pri plnení jeho povinností vyplývajúcich mu zo zákona v časovom horizonte do jedného týždňa.
 - b) Urgentná

Činnosť APV je vo svojich funkciách degradovaná alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV tak, že tento stav môže ohroziť činnosť Zákazníka pri plnení jeho povinností vyplývajúcich mu zo zákona v časovom horizonte jedného mesiaca.
 - c) Štandardná

Chyby APV do určitej miery komplikujú využitie APV alebo neumožňujú ich plnohodnotné využitie alebo zmena externého alebo interného prostredia vyžaduje zmenu pôvodnej funkčnosti APV, ktorá však nemôže ohroziť činnosť Zákazníka pri plnení jeho povinností vyplývajúcich mu zo zákona.

2.4 Typ priority servisnej požiadavky zadáva Zákazník, pričom v prípade nesúhlasu s typom priority zo strany Poskytovateľa, musí prísť pred začatím riešenia servisnej požiadavky medzi Zmluvnými stranami k písomnej dohode o určení priorít. V prípade, že Zákazník nereaguje na výzvu o zmene typu priority, bude zo strany Poskytovateľa v týždňových intervaloch vyzvaný na odsúhlasenie. V prípade, že ani po tretej výzve Zákazník preukázateľne neprejaví vôľu dohodnúť sa, považuje Poskytovateľ takúto servisnú požiadavku za stornovanú. Pri stornovaní servisnej požiadavky nevznikajú Zákazníkovi voči Poskytovateľovi žiadne práva ani nároky.

2.5 Pre poskytovanie servisného zásahu podľa typu zásahu si Zmluvné strany dohodli tieto typy práce::

a) Servis

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Oprava chýb v údajoch spôsobených Zákazníkom
- Nasadenie pravidelných aktualizácií produktov – tzv. Service Packov alebo Bug Fixov
- Kontrola funkčnosti
- Celková kontrola aplikácie z pohľadu jej bezpečnosti (kapacita disku, optimalizácia a správa aplikácie)
- Konzultácie k používaniu alebo rozvoju APV (telefonickou formou alebo priamo u Zákazníka)
- Školenia
- Nasadenie servisných patchov do aplikácie
- Nastavenie užívateľských parametrov
- Dopracovanie funkčnosti v súlade s platnými legislatívnymi zmenami
- Kontrola údajov a oprava chýb, ktorých pôvod nie je možné jednoznačne identifikovať
- Nastavenie funkčnosti, oprava chýb po výpadku elektrickej energie u Zákazníka
- Reštartovanie aplikácie
- Technické zásahy
- Organizačné schôdzky s konzultantmi, vývojármi, prípadne vedúcimi projektov a všetka komunikácia medzi Poskytovateľom a Zákazníkom s výnimkou riešenia reklamácií

b) Rozvoj

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Tvorba a úprava tlačových zostáv a elektronických formulárov podľa zadania Zákazníka
- Tvorba a úprava programových objektov podľa zadania Zákazníka
- Implementácia dodatočne dokúpených modulov a funkčností
- Cenové ponuky na rozvojové požiadavky

c) Reklamácia

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Chyba v systéme účtovania údajov
- Chybná funkcionálna aplikácia programov
- Chyby v zápise údajov do databázy alebo strata údajov zavinených chybnou funkcionálnosťou APV
- Reklamácia diela, na ktorú sa vzťahuje Zmluva o dielo na upgrade Microsoft DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL ESSENTIALS uzatvorená dňa 21.08.2020 medzi Poskytovateľom a Zákazníkom (ďalej len „Hlavná zmluva“) na implementáciu APV, resp. servisných a rozvojových požiadaviek spracovaných v rámci tejto zmluvy

d) Hot-line

V tomto type prác sú zahrnuté nasledovné práce:

- Rýchla telefonická podpora, ktorá je poskytovaná Zákazníkovi na jeho zavolanie bez nutnosti predchádzajúceho vytvárania servisnej zákazky zo strany Zákazníka
- Metodické usmernenie pracovníka Zákazníka pri práci s jednotlivými modulmi
- Odpovede na individuálne požiadavky, ktoré nevyžadujú dlhšiu prípravu konzultanta Poskytovateľa

2.6 Typ práce servisnej požiadavky zadáva Zákazník, pričom sa zaväzuje, že bude dodržiavať typy prác podľa bodu 2.5. tejto zmluvy. V prípade nesúhlasu s typom práce zo strany Poskytovateľa, musí prísť pred začatím riešenia servisnej požiadavky k písomnej dohode Zmluvných strán o určení typu práce, pričom táto môže byť zaslaná aj elektronicky na e-mail uvedený v bode 5.1 zmluvy. V prípade, že Zákazník nereaguje na výzvu o zmene typu práce, bude zo strany Poskytovateľa v týždňových intervaloch vyzvaný na odsúhlasenie. V prípade, že ani po tretej výzve Zákazník preukázateľne neprejaví vôľu dohodnúť sa považuje Poskytovateľ takúto servisnú požiadavku za stornovanú. Pri stornovaní servisnej požiadavky nevznikajú Zákazníkovi voči Poskytovateľovi žiadne práva ani nároky.

2.7 Zabezpečenie legislatívnej podpory

Poskytovateľ je povinný vykonať potrebné zmeny a nastavenia tak, aby APV pracoval v súlade s platnými slovenskými predpismi a v rámci legislatívnych zmien Zákazník obdrží novo naprogramovanú funkčnosť, nové nastavenia alebo konzultáciu ku zmene procesu spracovania údajov.

V prípade, že si legislatívna zmena vyžaduje naprogramovanie novej funkčnosti z pohľadu základnej slovenskej legislatívy, túto Zákazník platiaci Enhancement Plan, dostáva zdarma.

Nasadenie objektov do databázy Zákazníka a konzultácie poskytnuté s funkčnosťou úpravy, vrátane nastavení funkčnosti úpravy, sú platené služby v zmysle Poskytovateľovho platného cenníka v čase poskytovaných služieb. Uvedené služby budú čerpané z mesačného predplateného paušálu.

2.8 Reklamácia riešenia servisných požiadaviek

Touto formou uplatňuje Zákazník reklamáciu riešenia servisnej požiadavky. Pri zadávaní servisnej požiadavky typu reklamácia Zákazník zreteľne označí ID pôvodnej reklamovanej požiadavky. Reklamácie riešenia servisnej požiadavky sú vybavované s rovnakou prioritou ako reklamovaná požiadavka.

Reklamácia chyby predmetu servisu musí byť vždy uplatnená písomne (primárne Help-Desk, ak nie je dostupný, tak e-mail).

Reklamácia chyby štandardu APV, bude automaticky nahlásená pracovníkmi Poskytovateľa na Help-Desk spoločnosti Microsoft na riešenie, o čom bude Zákazník informovaný príslušným pracovníkom Poskytovateľa a až do vyjadrenia resp. poskytnutia opravného patche k APV spoločnosťou Microsoft nebude takáto požiadavka zo strany Poskytovateľa riešená, pokiaľ sa Poskytovateľ a Zákazník nedohodnú inak.

Čas strávený spoločnosťou Microsoft na vyjadrenie resp. poskytnutie opravného patche k APV sa nezapočítava do času Poskytovateľa potrebného na odstránenie chyby v závislosti od stupňa závažnosti uvedeného v bode 2.3. tejto zmluvy. Microsoft má podľa definovanej priority zadanej požiadavky definovaný iba reakčný čas pre začatie prác na danej požiadavke, nie je definovaný termín vyriešenia, či zaslania konečného stanoviska. Čas odozvy je do 48 hodín počas obvyklej pracovnej doby. V prípade integrácií na externé systémy sa tiež nezapočítava do času čas externého dodávateľa na poskytnutie súčinnosti.

Do času na odstránenie reklamácie alebo štandardnej chyby APV pre Poskytovateľa sa nezapočítava čas na odstránenia chyby spoločnosťou Microsoft.

V prípade výskytu chyby štandardu APV alebo reklamácie APV so stupňom závažnosti Havarijná, bude takáto chyba riešená spoločnosťou Poskytovateľa na základe vzájomnej dohody Poskytovateľa a Zákazníka.

Náklady spojené s neoprávnenou reklamáciou (v prípade nesprávneho zaobchádzania výrobku či vinou spôsobenou Zákazníkom) znáša Zákazník. Reklamácia a záručná doba sa neposkytuje na uskutočnené konverzie údajov (v prípade nových implementovaných modulov) z dôvodu, že Poskytovateľ iba prevádza dodané dáta do formy vhodnej pre používanú databázu a za ich úplnosť a pravdivosť zodpovedá Zákazník. Za oprávnenú reklamáciu sa považuje nesprávny import údajov. Za kvalitu a správnosť údajov zodpovedá Zákazník.

Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ušlý zisk alebo akékoľvek iné ujmy, ktoré Zákazníkovi vznikli spracovaním chybných vstupných údajov ako aj za následné škody, ktoré vzniknú spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré Zákazníkovi vznikli v prípade, ak pokračoval v ďalšom používaní diela v zmysle Hlavnej zmluvy pri jeho zrejmych nedostatkoch, o ktorých dopredu vedel, bol na ne upozornený Poskytovateľom alebo ich mohol predvídať.

2.9 Forma poskytovania servisu:

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servis APV nasledujúcou formou:

- a) Telefonická konzultácia k používaniu APV
- b) Osobná návšteva v priestoroch Zákazníka
- c) Konzultácia, školenie v priestoroch Poskytovateľa
- d) Programové úpravy a servis uskutočnený prostredníctvom vzdialeného pripojenia na server Zákazníka

3 Čas plnenia predmetu zmluvy

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje zahájiť poskytovanie servisného zásahu v závislosti od charakteru servisnej požiadavky podľa definícií v článku 2, bod 2.3, v reakčných dobách podľa nasledujúcej tabuľky. Doba od potvrdenia doručenia servisnej požiadavky Zákazníka do zahájenia servisných prác Poskytovateľom sa pre účely tejto zmluvy bude označovať ako Doba odozvy.

Priorita požiadavky	Doba odozvy do:	Doba vyriešenia alebo poskytnutia náhradného riešenia do:
Havarijná	4 hodín	24 hodín
Urgentná	24 hodín	48 hodín
Štandardná	5 dní	15 dní

- 3.2 Poskytovateľ garantuje Dobu odozvy na požiadavku Zákazníka na telefonickú konzultáciu do 8 (slovom Osem) hodín od potvrdenia prijatia takejto požiadavky pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa.
- 3.3 V prípade, že pri riešení servisnej požiadavky bude potrebná súčinnosť Zákazníka – upresnenie požiadavky, zodpovedanie dodatočných otázok, testovanie správnosti dodaného riešenia Zákazníkom, akceptácia priloženej cenovej ponuky – čas, ktorý plynie nezávisle od vôle Poskytovateľa, nebude zahrnutý do Doby odozvy ani do Doby vyriešenia servisnej požiadavky alebo dodania náhradného riešenia. V tomto prípade sa definované reakčné doby automaticky predĺžia o dobu čakania na poskytnutie tejto súčinnosti.

- 3.4 Počas trvania tejto zmluvy Poskytovateľ sprístupní oprávneným osobám Zákazníka službu Help-Desk Poskytovateľa, telefonickú, e-mailovú a faxovú komunikáciu s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ktorý zodpovedá za riešenie požiadaviek Zákazníka.
- 3.5 Služba Help-Desk slúži pre elektronické zadávanie a evidenciu požiadaviek Zákazníka, vrátane hlásení reklamácií. Poskytovateľ bude cez túto službu evidovať poskytované služby, vrátane popisu riešenia a počtu odpracovaných hodín na riešení jednotlivých požiadaviek.
- 3.6 Poskytovateľ poskytuje služby v rozsahu tejto zmluvy v pracovné dni, pondelok až piatok, v dobe od 08:00 hod. do 17:00 hod., s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky a dní pracovného pokoja. V prípade, že po vzájomnej dohode budú poskytnuté služby mimo týchto hodín, platia zvýšené sadzby v zmysle prílohy č. 2 tejto zmluvy.
- 3.7 Dobou odozvy sa rozumie čas od nahlásenia požiadavky až do pridelenia požiadavky pracovníkovi na riešenie. Dobou vyriešenia sa rozumie pracovná doba, ktorá uplynie od prijatia požiadavky od oprávnenej osoby Zákazníka technickou podporou Poskytovateľa, spôsobom podľa bodu 3.5, do odovzdania náhradného alebo finálneho riešenia požiadavky Zákazníkovi. Do tohto času sa nezapočítava čas potrebný na odstávku produkčného prostredia z dôvodu nasadenia úprav do produkčnej databázy, synchronizácie, kompilácie, čas, ktorý uplynie po dobu vyjadrenia sa zákazníka, čas, kedy rieši požiadavku 3.strana (Microsoft). Ak Poskytovateľ nedodá náhradné ale rovno finálne riešenie, potom čas poskytnutia náhradného riešenia je rovnaký ako čas poskytnutia finálneho riešenia.
- 3.8 V prípade, že Poskytovateľ nedokáže zo závažných dôvodov vyriešiť požiadavku, je povinný v stanovenom termíne poskytnúť náhradné riešenie. Za náhradné riešenie je považované zabezpečenie funkčnosti a procesov iným spôsobom aj za dočasného použitia evidencie v Office programoch ako Excel, Word, prípadne iných informačných prostriedkov.
- 3.9 V prípade havarijnej požiadavky, ak táto bola zistená mimo dohodnutého času poskytovania servisných služieb, má Zákazník právo obrátiť sa so žiadosťou o jej vyriešenie formou SMS správy v uvedenom poradí na týchto pracovníkov Poskytovateľa:
- | | | | |
|----|-----------------------------|----------------------------|------------------------|
| 1. | Business Solution Director: | Ing. Zuzana Zajičková, MBA | t.č. +421 905 279 201 |
| 2. | Výkonná riaditeľka: | Ing. Dita Sirotová, CSc. | t. č. +421 905 263 072 |
- 3.10 Poskytovateľ vyvinie potrebné úsilie na vyriešenie požiadavky Zákazníka v najkratšom možnom termíne.
- 3.11 Poskytovateľ nebude zodpovedať za oneskorenie riešenia alebo nevyriešenia prípadov technickej podpory, pokiaľ toto bude zapríčinené neposkytnutím včasných potrebných informácií alebo materiálov zo strany Zákazníka alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti Zákazníka. Poskytovateľ špecifikuje rozsah potrebných informácií požadovaných od Zákazníka, a to pri nahlásení alebo potvrdení prijatia požiadavky na technickú podporu.
- 3.12 Pri žiadosti o novú servisnú požiadavku podľa článku 3 sa Poskytovateľ zaväzuje vyhotoviť cenovú kalkuláciu do 1 (slovom Jedného) týždňa. Platnosť cenovej ponuky je 30 (slovom Tridsať) dní. Ak Zákazník nebude do tejto doby na cenovú ponuku reflektovať servisná zákazka bude automaticky stornovaná.

4 Cena a platobné podmienky

4.1 Cena za služby v rozsahu podľa tejto zmluvy je stanovená nasledovne:

Položka	Suma s DPH	Dátum fakturácie	Splátka v €	Dátum splatnosti	Poznámka
Paušálny poplatok za servis – 5 hodín mesačne	360 €	Odo dňa podpisu akceptačného protokolu	360 €	30 dní	36 mesiacov
Ročný Enhancement Plán 2021/2022	6 960 €	1.9.2021	3 480 €	30.9.2021	
			3 480 €	31.10.2021	
Ročný Enhancement Plán 2022/2023	6 960 €	1.9.2022	3 480 €	30.9.2022	
			3 480 €	31.10.2022	
Ročný Enhancement Plán 2023/2024	6 960 €	1.9.2023	3 480 €	30.9.2023	
			3 480 €	31.10.2023	
SPOLU	33 840 €				

4.2 Pravidelne sa opakujúci mesačný paušálny poplatok bude vyfakturovaný na základe faktúry vždy do 5. (slovom Piateho) dňa bežného zúčtovacieho obdobia. Za zúčtovacie obdobie sa pre účel tejto zmluvy stanovuje kalendárny mesiac. Ročné poplatky Enhancement Plán na 3 roky budú fakturované vždy k 1.9. príslušného roka a uhrádzané podľa dohodnutého splátkového kalendára uvedeného v tabuľke vyššie.

4.3 Paušálny poplatok obsahuje definované množstvo servisných hodín podľa bodu 4.1 tohto článku. V prípade vzniku potreby čerpania ďalších servisných hodín príslušnou poskytovanou službou, ktoré nemohol Zákazník pri vynaložení náležitej starostlivosti predvídať, bude vyúčtované faktúrou 1x mesačne do 8. (slovom Osem) dní po ukončení predmetného zúčtovacieho obdobia na základe skutočne prečerpaných servisných hodín podľa platného cenníka /podľa prílohy č. 2/. V prípade, že servisný zásah nepresiahne rozsah 2 (slovom Dvoch) servisných hodín mesačne, obe Zmluvné strany súhlasia, že nemusí byť vopred odsúhlasený jeho rozsah (odsúhlasená cenová ponuka) a Poskytovateľ takúto požiadavku spracuje automaticky a fakturuje podľa typu požiadavky.

4.4 V prípade nevyčerpania poskytovaných služieb v rámci paušálneho poplatku budú nevyčerpané servisné hodiny prenesené do ďalšieho mesiaca v rámci kalendárneho roka. Nevyčerpané servisné hodiny k 31.12. zanikajú bez akéhokoľvek nároku na prenos. Výnimku predstavujú presne definované programové úpravy, ktorú budú dohodnuté do 15.12. v danom kalendárnom roku s viazanosťou na nevyčerpané servisné hodiny a môžu byť realizované aj v nasledujúcom kalendárnom roku.

4.5 V cene paušálneho poplatku sú zahrnuté 3 (slovom Tri) prístupy na Help-Desk pre oprávnené osoby Zákazníka podľa prílohy č. 1. Cena paušálneho poplatku sa podľa pravidiel v tomto článku stanovuje nasledovne:

4.6 Prvý paušálny poplatok bude fakturovaný za mesiac po prevzatí diela v zmysle Hlavnej zmluvy Zákazníkom. V rámci paušálu je uplatnená špeciálna dohodnutá sadzba.

4.7 Do ceny predplatného paušálu sa nezahrňuje :

- platby za hromadné školenia vykonávané Poskytovateľom pre viacero Zákazníkov, pri ktorých sú použité špeciálne denné sadzby,
- cestovné, strata času na ceste, náklady spojené s ubytovaním.

- 4.8 V prípade zmeny platného cenníka služieb (konzultantských sadziieb) Poskytovateľ bude o týchto zmenách Zákazník informovaný minimálne 1 mesiac dopredu. Táto zmena bude predmetom dodatku k zmluve.
- 4.9 Podkladom pre fakturáciu prečerpaného definovaného množstva hodín bude zoznam uzavretých servisných požiadaviek, ktorý bude e-mailom posielať mesačne do 8. (slovom Ôsmeho) pracovného dňa po mesiaci, za ktorý sa robí fakturácia spolu s vyúčtovacou faktúrou.
- 4.10 Súčasťou mesačnej fakturácie v zmysle bodu 4.3 budú aj cestovné náklady, strata času na ceste podľa platného cenníka (Príloha č. 2) a náklady spojené s ubytovaním v prípade, že boli vopred písomne odsúhlasené.
- 4.11 V prípade prerušenia alebo definitívneho zastavenia prác na predmete servisnej zákazky z dôvodu na strane Zákazníka, zaplatí Zákazník Poskytovateľovi dovedy vykonané práce vo výške všetkých preukázateľných nákladov spojených s plnením predmetnej servisnej zákazky.
- 4.12 V prípade, že na strane Zákazníka nebude pri riešení servisnej požiadavky poskytnutá odozva v dĺžke trvania viac ako 30 (slovom Tridsať) dní od žiadosti o jej poskytnutie, má Poskytovateľ právo takúto požiadavku uzavrieť, pričom všetky preukázateľné náklady spojené s plnením takejto servisnej zákazky budú riešené v zmysle bodu 4.11. tejto zmluvy.
- 4.13 V rámci zmluvy bude uhradený okrem uvedených platieb ročný Enhancement Plan, ktorý bude fakturovaný 1x ročne vždy k výročiu generovania licencie. Hodnota ročného upgrade poplatku sa riadi aktuálnymi podmienkami spoločnosti Microsoft. K termínu podpisu tejto zmluvy predstavuje sumu 6 960,- € (s DPH).
- 4.14 Lehota splatnosti daňového dokladu je 30 (slovom Tridsať) dní odo dňa vystavenia. K fakturovaným cenám bude pripočítané DPH v zmysle platnej legislatívy.
- 4.15 Najmenšia časová jednotka pre fakturáciu je každá začatá štvrt hodina.
- 4.16 V prípade, že Zákazník má voči Poskytovateľovi záväzky po splatnosti s dobou dlhšou ako 45 (slovom Štyridsaťpäť) dní, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pristúpiť k neposkytnutiu služieb podľa článkov 2 a 3 tejto zmluvy. Neposkytnutie služby Poskytovateľom sa v tomto prípade nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany Poskytovateľa.
- 4.17 Ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou faktúry je Poskytovateľ oprávnený od Zákazníka požadovať za sumy s úhradou ktorej je v omeškaní, zaplatať úrokov z omeškania za obdobie omeškania v zákonnej výške.
- 4.18 Platobná povinnosť Zákazníka sa považuje za splnenú v deň, kedy bude z jeho bankového účtu poukázaná príslušná platba.

5 Hlásenie požiadavky zákazníkom

- 5.1 Pre zadávanie požiadaviek sa Zákazník zaväzuje používať nasledujúce spôsoby komunikácie:
- a) <https://portal.wbi.sk/externe/zakaznici/support>
 - b) e-mail: wbi-hotline@solitea.sk
 - c) Hot-line mobil: +421 905 784 997
- 5.2 Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť kontaktné údaje. Na takúto zmenu bude Zákazník vopred bez zbytočného odkladu písomne upozornený.

- 5.3 Zadávať servisné požiadavky a využívať služby Hot-line sú oprávnené len oprávnené osoby Zákazníka, špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 5.4 Zmena oprávnených osôb musí byť písomne dohodnutá oboma Zmluvnými stranami.
- 5.5 Za účelom lepšej komunikácie sa Zmluvné strany dohodli na tom, že je potrebné určiť primárne kontaktné osoby, ktorými sú:
- za Zákazníka: Ing. Monika Bajtošová, vedúca oddelenia účtovníctva
 - za Poskytovateľa: Ing. Zuzana Zajičková, MBA, Business Solutions Director
- 5.6 Zmluvné strany sa v prípade potreby riešenia situácie dohodnú na pravidelných alebo mimoriadnych stretnutiach. Termín schôdzky si Zmluvné strany vždy odsúhlasia 7 dní vopred.
- 5.7 Kontaktná osoba Zákazníka využije možnosť priameho zadania požiadavky na službu „servis APV“ kontaktnej osobe Poskytovateľa až v prípade, že Doba odozvy na štandardne zadanú požiadavku spôsobom podľa bodu 5.1., bude dlhšia, aká je stanovená v článku 3, bod 3.1. Toto sa netýka požiadavky na službu „rozvoj APV“.

6 Akceptácia a eskalačné konanie

- 6.1 Poskytnutie servisnej požiadavky je bezodkladne oznámené e-mailom Zákazníkovi, v prípade Havarijnej požiadavky aj telefonicky. V oznámení sa nachádza klasifikácia servisného zásahu, popis priebehu servisného zásahu, meno riešiteľa, počet hodín strávených na riešení.
- 6.2 V prípade, že Zákazník nevykoná akceptáciu alebo neuplatní relevantné námietky do 5 (Päť) pracovných dní, znamená to, že akceptácia bola vykonaná a Poskytovateľ si môže uplatniť z toho vyplývajúce nároky.
- 6.3 Poskytovateľ je povinný 5 (slovom Päť) pracovných dní po prevzatí súpisu nedostatkov, uvedené nedostatky odstrániť, prípadne v spolupráci so zodpovednými pracovníkmi Zákazníka dohodnúť riešenie akceptovateľné oboma Zmluvnými stranami. Zákazník je povinný k tomuto účelu zabezpečiť súčinnosť svojich zodpovedných pracovníkov.
- 6.4 V prípade, že nedospejú Zmluvné strany ani po rokovaní ich primárnych kontaktných osôb k vyriešeniu problému vzniknutého medzi nimi v rámci plnenia záväzkov z tejto zmluvy, bude problém postúpený bez zbytočného odkladu eskalačným autoritám za každú Zmluvnú stranu na ich rozhodnutie.
- 6.5 Eskalačnými autoritami pre účely tejto zmluvy sú:
- Za Poskytovateľa: Ing. Dita Sirotová, CSc., CEO
 - Za Zákazníka: Ing. Gabriela Demčáková, ekonomická riaditeľka
- Eskalačné authority budú eskalovaný problém riešiť vzájomnou dohodou a o výsledku dohody budú informovať primárne kontaktné osoby. Takéto rozhodnutie je konečné a obe strany vynaložia všetko úsilie, aby dospeli k dohode.
- 6.6 V prípade, že eskalačné konanie nebude viesť k dohode, ďalší postup bude definovaný v zmysle platných ustanovení Obchodného zákonníka pre daný prípad.

7 Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 7.1 Zákazník vymenuje pred podpisom tejto zmluvy Vedúcu oprávnenú osobu, ktorá bude zodpovedná za koordináciu požiadaviek jednotlivých oprávnených osôb v rámci poskytovania služieb APV.
- 7.2 Zákazník umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup k APV u Zákazníka, poskytne pracovníkom Poskytovateľa potrebný pracovný priestor, prístup k zásuvke 220 V, prístup k internetu.
- 7.3 Poskytovateľ je pri osobnom riešení u Zákazníka povinný rešpektovať pokyny týkajúce sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ochrany pred požiarom a ochrany osobných údajov platné u Zákazníka.
- 7.4 Zodpovedný zamestnanec IT oddelenia Zákazníka je povinný vytvárať zálohy databázy minimálne raz za 1 (slovom Jeden) pracovný deň a archivovať ich minimálne po dobu jedného mesiaca, alebo postupovať v rámci schválenej firemnej smernice o archivácii údajov. Ak Zákazník poruší túto povinnosť, nesie plnú zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú stratou alebo poškodením údajov.
- 7.5 V prípade požiadavky Poskytovateľa a na základe vzájomnej dohody sa Zákazník zúčastní seminárov a marketingových akcií Poskytovateľa, čím bude slúžiť ako aktívna referencia pre informovanie perspektívnych klientov.
- 7.6 Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú Zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú, alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto zmluvy.
- 7.7 Poskytovateľ je oprávnený vykonávať práce aj prostredníctvom tretích osôb, za dielo v zmysle Hlavnej zmluvy však zodpovedá, ako keby ho vykonával sám.
- 7.8 Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení tejto zmluvy riadne a načas, s odbornou starostlivosťou a dôslednosťou, podľa svojich najlepších schopností, na základe najlepších profesionálnych štandardov a v súlade s obvyklými zvyklosťami v oblasti bezpečnosti informačných systémov a v súlade s podmienkami tejto zmluvy.
- 7.9 Ak Poskytovateľ zistí, že predmet servisnej požiadavky nemôže z rôznych príčin splniť, alebo jeho plnenie je ohrozené, je povinný obratom o tom informovať Zákazníka. Poskytovateľ nie je v omeškaní, ak bol termín plnenia servisnej požiadavky po obojstrannej dohode Zmluvných strán posunutý.

8 Záruka a zodpovednosť

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje na vlastné náklady odstrániť chyby funkčnosti APV a také chyby, ktoré boli spôsobené pracovníkmi Poskytovateľa po dobu 24 mesiacov, ktorá začína plynúť odo dňa odovzdania APV na základe akceptačného protokolu v zmysle Hlavnej zmluvy alebo výsledkov činnosti pracovníkov Poskytovateľa.
- 8.2 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nesprávnym používaním APV.
- 8.3 Poskytovateľ nezodpovedá za chyby, pokiaľ APV bol upravovaný treťou stranou a/alebo Zákazníkom alebo boli na ňom vykonané neautorizované práce a zmeny.

- 8.4 Poskytovateľ tiež zodpovedá za vady, za ktoré sa podľa tejto zmluvy považujú najmä nesprávne APV a také vady, ktoré bránia v obvyklom nezávadnom užívaní APV. Uvedené platí rovnako aj pre aktualizovanú verziu APV alebo pre naprogramovanú novú funkčnosť v zmysle článku 2 bod 2.7.
- 8.5 V prípade, ak Poskytovateľ neodstráni vady APV v stanovenej lehote, Zákazník je oprávnený účtovať Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške rovnajúcej sa zákonnej výške úrokov z omeškania podľa bodu 4.17 zmluvy z paušálnej sumy príslušnej služby prináležiacej neúspešnému riešeniu konkrétnej servisnej požiadavky, za každý deň omeškania. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.
- 8.6 V prípade žiadosti Zákazníka o novú rozvojovú požiadavku podľa článku 2 sa Poskytovateľ zaväzuje vyhotoviť cenovú kalkuláciu do 1 (slovom Jedného) týždňa. Platnosť cenovej ponuky je 30 (slovom Tridsať) dní. Ak Zákazník nebude do tejto doby na cenovú ponuku reflektovať servisná zákazka bude automaticky stornovaná.

9 Ochrana osobných údajov

- 9.1 Poskytovateľ prehlasuje, že prijal a po celý čas plnenia zmluvy bude zabezpečovať primerané technické a organizačné opatrenia, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej ako „GDPR“).
- 9.2 Zákazník sprístupní Poskytovateľovi len tie osobné údaje, ktoré sú potrebné na plnenie zmluvy a len oprávneným osobám Poskytovateľa. Poskytovateľ predloží Zákazníkovi vždy aktuálny zoznam oprávnených osôb, ktorý je prílohou č. 3 zmluvy.
- 9.3 Poskytovateľ pri plnení zmluvy je oprávnený vykonávať iba také operácie s osobnými údajmi, ktoré sú nevyhnutné na splnenie zmluvy a nie je oprávnený ďalej spracúvať osobné údaje, ku ktorým získa prístup na iný účel. Prístup v rámci plnenia zmluvy určí Zákazník. Súčasne žiadne z obmedzení v operáciách nemôže byť Poskytovateľovi prekážkou v plnení zmluvy a ani nesmie spôsobiť dodatočné náklady na strane Poskytovateľa nad rámec ceny dojednanej v zmluve.
- 9.4 Poskytovateľ pri migrácii osobných údajov zodpovedá v plnom rozsahu za kontinuitu, celistvosť a správnosť prenesených osobných údajov.
- 9.5 Poskytovateľ nesmie poveriť spracúvaním osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa bez predchádzajúceho osobitného písomného súhlasu Zákazníka.
- 9.6 Ak Poskytovateľ zapojí do spracúvania osobných údajov ďalšieho sprostredkovateľa, musí mu uložiť rovnaké povinnosti ochrany údajov, ako sú stanovené v tomto článku „Ochrana osobných údajov“. Zodpovednosť za plnenie povinností tohoto sprostredkovateľa má voči Zákazníkovi Poskytovateľ.
- 9.7 Poskytovateľ je povinný:
- a) spracúvať osobné údaje len na základe písomných pokynov Zákazníka,
 - b) zabezpečiť, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli, pričom mlčanlivosť platí aj po skončení zmluvy t. j. je stála,
 - c) vykonať všetky požadované opatrenia podľa čl. 32 GDPR,
 - d) po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere pomáha Zákazníkovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinností reagovať na žiadosti a výkon práv dotknutej osoby,

- e) pomáha Zákazníkovi zabezpečiť plnenie povinností podľa čl. 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné Poskytovateľovi,
- f) po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia Zákazníka všetky osobné údaje vymazať alebo vrátiť Zákazníkovi a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov, t. j. uchovávať osobné údaje len po dobu, ktorá je nevyhnutná na plnenie zmluvy,
- g) poskytnúť Zákazníkovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu, ako aj kontroly zo strany Zákazníka, ktorého poveril Zákazník.

- 9.8 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Zákazníka, ak má za to, že sa pokynom Zákazníka porušuje GDPR alebo osobitný predpis.
- 9.9 Poskytovateľ je povinný oznámiť Zákazníkovi porušenie ochrany osobných údajov bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o ňom dozvedel.
- 9.10 Zákazník vyhotovuje elektronické záznamy, ktoré umožnia určiť a overiť kedy, kým a z akého dôvodu bol prístup k osobným údajom vykonaný.
- 9.11 Za plnenie podmienok ochrany osobných údajov zodpovedá Projektový manažér Zákazníka v zmysle Hlavnej zmluvy.

10 Kybernetická bezpečnosť

- 10.1 Zákazník je v zmysle § 17 ods. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kybernetickej bezpečnosti“) prevádzkovateľom základnej služby. Uzatvorením tejto zmluvy Poskytovateľ berie na vedomie, že uzatvára zmluvu so subjektom, ktorý je zaradený do zoznamu prevádzkovateľov základných služieb, uvedených v registri základných služieb, z čoho pre Zmluvné strany vyplývajú stanovené práva a povinnosti.
- 10.2 Zákazník a Poskytovateľ sa dohodli, že počas účinnosti tejto zmluvy sa bude Poskytovateľ riadiť pokynmi Zákazníka v oblasti kybernetickej bezpečnosti a plniť predmet zmluvy v súlade s nimi. Tieto pokyny nemôžu byť Poskytovateľovi prekážkou v plnení predmetu zmluvy a nesmú spôsobiť dodatočné náklady na strane Poskytovateľa nad rámec ceny dojednanej v zmluve. Pokyny Zákazníka a bezpečnostné opatrenia stanoví Zákazník v súlade s § 20 ods. 3 písm. d) zákona o kybernetickej bezpečnosti Poskytovateľom základnej služby minimálne v rozsahu § 8 ods. 2 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení.
- 10.3 Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Zákazníkovi bez zbytočného odkladu po uzavretí tejto zmluvy zoznam osôb, ktoré sa budú podieľať na plnení predmetu zmluvy, ktorý je prílohou č. 3 k tejto zmluve. V zozname budú označené osoby v rozsahu: meno a priezvisko, pracovné zaradenie.
- 10.4 Všetky osoby podieľajúce sa na plnení predmetu zmluvy, uvedené v odovzdaných zoznamoch Zákazníkovi, majú podpísané vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti.
- 10.5 Zhotoviteľ sa zaväzuje dodržiavať minimálne bezpečnostné opatrenia pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona o kybernetickej bezpečnosti.
- prístup do infraštruktúry Zákazníka je zabezpečený cez VPN tunel – OpenVPN alebo prístup cez SSL VPN,
 - po nainštalovaní aplikácie OpenVPN Poskytovateľ obdrží od Zákazníka certifikát, ktorý po naimportovaní do aplikácie spoločne s obdržaným používateľským prístupom zabezpečí pripojenie k výpočtovému prostriedku Zákazníka, pre umožnenie plnenia predmetu zmluvy,

- prístupové konto s prideleným heslom pre Poskytovateľa je generované zodpovedným zamestnancom IT Oddelenia Zákazníka pri dodržaní všetkých pravidiel, stanovených pre bezpečné heslo: dĺžka hesla musí byť minimálne osem znakov, nesmú byť použité bežné slová, vyžaduje sa použitie malých aj veľkých písmen, čísiel i špeciálnych znakov, nesmú byť použité mená alebo užívateľské mená Heslá sa nesmú zapisovať resp. evidovať mimo bezpečnostnú dokumentáciu,
 - rovnaké pravidlá pre stavbu hesla sú vyžadované aj pre tvorbu hesla do APV,
 - pri zmene formy prístupu do infraštruktúry Zákazníka bude o nej Poskytovateľ informovaný v dostatočnom časovom predstihu s dodaným novými prihlasovacími údajmi
- 10.6 Pri podozrení na vznik bezpečnostného incidentu na strane Poskytovateľa v súvislosti s plnením predmetu zmluvy v súlade s vyhláškou č. 165/2018 Z. z. Národného bezpečnostného úradu z 1. júna 2018, ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti ich hlásenia je Poskytovateľ povinný o tejto skutočnosti obratom informovať zodpovedného zamestnanca na strane Zákazníka a podniknúť všetky dostupné kroky k eliminovaniu negatívnych dôsledkov tohto incidentu.

11 Trvanie zmluvy

- 11.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, po dobu 36 mesiacov odo dňa prevzatia diela v zmysle Hlavnej zmluvy.
- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že zmluva môže zaniknúť jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán ku dňu, ktorý bude v takejto dohode určený, účinnosťou odstúpenia od tejto zmluvy niektorej zo Zmluvných strán alebo
 - d) z iných zákonom stanovených dôvodov.
- 11.3 Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od zmluvy iba z dôvodov stanovených touto Zmluvou alebo zákonom.
- a) Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Zákazník sa dostane do omeškania po dobu viac ako 45 (slovom štyridsaťpäť) dní so zaplatením finančného záväzku po splatnosti od upozornenia voči Poskytovateľovi.
 - b) Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Poskytovateľ sa z dôvodu na strane Poskytovateľa dostane do omeškania po dobu viac ako 45 (slovom štyridsaťpäť) dní so splnením záväzku podľa tejto zmluvy.

12 Záverečné ustanovenia

- 12.1 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami. Zmluvné strany berú na vedomie, že zmluva podlieha zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, pre každú Zmluvnú stranu po jednom vyhotovení.
- 12.2 Túto zmluvu možno zmeniť alebo dopĺňať len na základe dohody oboch Zmluvných strán, ktorá bude mať formu písomného dodatku, podpísaného oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.
- 12.3 Pokiaľ by sa ktorékoľvek ustanovenie tejto zmluvy ukázalo ako neplatné alebo neúčinné, ostávajú ostatné ustanovenia tejto zmluvy naďalej v platnosti. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie zmluvy takým ustanovením, ktoré bude svojim účelom a dôsledkami čo možno najbližšie zodpovedať zamýšľanému účelu a dôsledkom pôvodného ustanovenia.

- 12.4 Zmena identifikačných údajov spoločností zapisovaných do obchodného registra (napr. sídla, zástupcu), ako aj číslo účtu, zmeny útvaru zodpovedného za uzatvorenie a plnenie zmluvy alebo zmena kontaktných osôb sa nebudú považovať za zmeny vyžadujúce si uzavretie dodatku k tejto zmluve. Zmluvná strana je povinná zmeny týchto údajov – v závislosti od okolností prípadu - oznámiť druhej Zmluvnej strane bez zbytočného odkladu písomne, najneskôr však 10 (slovom Desť) dní pred prijatím zmeny, alebo do 10 (slovom Desť) dní po vzniku účinnosti zmeny (registrácia).
- 12.5 Právne vzťahy výslovne touto zmluvou neupravené sa riadia najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Táto zmluva a zmluvné vzťahy, ktoré na jej základe vznikajú sa budú riadiť vo všetkých bodoch slovenským právom.
- 12.6 Obe strany sa dohodli na vynaložení maximálneho úsilia pri riešení akýchkoľvek možných sporov, ktoré môžu vzniknúť pri tejto zmluve, priateľským rokovaním. Ak takéto rokovanie je považované stranami za neúspešné, spor potom bude riešený súdnou cestou v zmysle Obchodného zákonníka a slovenského práva.
- 12.7 V prípade ukončenia tejto zmluvy nemá Zákazník nárok na vrátenie akýchkoľvek poplatkov, ktoré boli k tomuto termínu uhradené.
- 12.8 Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, bola spísaná podľa ich skutočnej a slobodnej vôle, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou oprávnení zástupcovia Zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- 12.9 Súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:

- Príloha č. 1.: Oprávnené osoby Zákazníka
Príloha č. 2.: Platný cenník pre poskytovanie služieb
Príloha č. 3.: Zoznam zodpovedných osôb Poskytovateľa

V Bratislave dňa:

V Trnave dňa:

Za Poskytovateľa

Za Zákazníka

Ing. Ľubica Siroťová, CSc.

konateľka

Ing. Daniel Zitňan, MSc.

generálny riaditeľ FN Trnava

Ing. Gabriela Demčáková

ekonomická riaditeľka FN Trnava

Príloha č. 1 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému D365BC – Oprávnené osoby Zákazníka

Oprávnená osoba určená na prvom mieste tohto zoznamu sa stanovuje ako Vedúca oprávnená osoba.

Meno	Telefón / Mobil	E-mail
Ing. Monika Bajtošová	0904/537422, 033/5938385	monika.bajtosova@fntt.sk
Ing. Marcela Rakúsová	033/5938385	marcela.rakusova@fntt.sk
Ing. Ľubica Podsedníková	033/5938129	podsednikova@fntt.sk

Príloha č. 2 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému D365BC – Cenník služieb

Služba	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy
Analytické práce, Návrh systému, Vývoj a testovanie, Konzultácie	60 €/hod
Práce projektového manažéra	70 €/hod
Údržba a podpora systému, Hot-line	60 €/hod
Parametrizácia systému, nastavenia, importy	60 €/hod
Tvorba výstupných zostáv, dohľad pri nábehu systému, tvorba dokumentácie	70 €/hod
Strata času na ceste – bude fakturovaná pri poskytovaní služieb v priestoroch Zákazníka v danom dni v rozsahu do 3 hod	20 €/hod
Cestovné náklady	0,4 €/km a prípadné ubytovanie podľa reálnej ceny, max. však 50 €/noc

Cena služieb poskytovaných v pracovných dňoch mimo pracovnej doby poskytovateľa bude navýšená o 50%.

V prípade potreby práce v dňoch pracovného pokoja – víkendy a sviatky, bude štandardná cena poskytovaných služieb navýšená o 100%.

Príloha č. 3 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného systému D365BC – Zoznam zodpovedných osôb Poskytovateľa**Zoznam osôb za ochranu osobných údajov**

Meno a priezvisko	E-mail	Telefón	Pracovné zaradenie	
Zuzana Zajičková	Zuzana.zajickova@solitea.sk	+421 905 279 201	Business Solutions Director	

Zoznam osôb za kybernetickú bezpečnosť

Meno a priezvisko	E-mail	Telefón	Pracovné zaradenie	
František Samohýl	Frantisek.samohyl@solitea.sk	+421 918971100	IT špecialista	

