

Rámcová dohoda o nájme a údržbe riešenia „Vyvolávací systém pre Zákaznícke centrá“

uzatvorená podľa § 269 ods.2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)
s primeraným použitím § 721 a nasl. zákona č. 40/1960 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“)

ďalej len „zmluva“
medzi zmluvnými stranami:

1. Objednávateľ/Nájomca

Názov:	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.
Sídlo:	Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava – mestská časť Petržalka
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vl. č.: 3602/B	
Štatutárny zástupca:	Ing. Matúš Jurových, PhD., predseda predstavenstva
IČO:	35 937 874
IČ DPH:	SK 2022027040
DIČ:	2022027040
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK47 8180 0000 0070 0018 2424

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

2. Dodávateľ/Prenajímateľ

Názov:	QEX, a.s.
Sídlo:	
Adresa prevádzky:	Brnianska 2525, 911 05 Trenčín
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sa, vložka č.: 8/R	
Štatutárny zástupca	Ing. Ondrej Hort, predseda predstavenstva
IČO	00 587 257
IČ DPH	SK2020383013
DIČ	2020383013
Bankové spojenie	Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu:	41717067/0900
SWIFT (BIC)	GIBASKBX
IBAN	SK7109000000000041717067
Osoba oprávnená zastupovať Dodávateľa vo veciach zmluvných	Ing. Matúš Jurových, PhD., predseda predstavenstva
Osoba oprávnená zastupovať Dodávateľa vo veciach technických	Ing. Ondrej Hort, predseda predstavenstva

(ďalej len „Dodávateľ“)

- ďalej Objednávateľ a Dodávateľ ako „zmluvné strany“ a jednotlivo ako „zmluvná strana“

DEFINÍCIE

1. Všetky pojmy a slovné spojenia uvedené v bode 2 až 14 tohto článku zmluvy majú rovnaký význam a vykladajú sa tak, ako je uvedené nižšie:
2. Softvér (SW) - softvérové produkty a programové vybavenie špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktoré má Objednávateľ v nájme od Dodávateľa ako oprávneného držiteľa licencií.
3. Hardvér (HW) – všetky technické a technologické zariadenia a infraštruktúrne komponenty potrebné na riadne fungovanie softvéru, najmä napájacie zdroje, LED displeje, LCD monitory, dotykové obrazovky, tlačiarne lístkov branch huby, kabeláže, prepojovacie boxy podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy, ktoré má Objednávateľ v nájme od Dodávateľa.
4. Vyvolávací systém (VS) – softvérové a hardvérové riešenie "Vyvolávací systém pre Zákaznícke centrá", ktorý má Objednávateľ v nájme od Dodávateľa na základe tejto zmluvy; pre vylúčenie pochybností zmluvné strany konštatujú a súhlasia, že VS pre každé miesto plnenia podľa tejto zmluvy je podľa svojej podstaty hromadnou vecou. Rozsah VS je určený v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
5. Zákaznícke centrá (ZC) – kontaktné pracoviská pre klientov Objednávateľa (pobočky).
6. Služby na vyžiadanie - poskytovanie školení užívateľom, konzultácií a odborného poradenstva v súvislosti s VS Dodávateľom na základe objednávky.
7. Upgrade - aplikácia novej verzie softvéru alebo SW riešenia, vrátane zapracovania legislatívnych zmien, prípadne výmena, alebo zmeny HW podľa podmienok ustanovených touto zmluvou.
8. Update - aplikácia súhrnnej opravy softvéru a údajov, vrátane zapracovania legislatívnych zmien.
9. Vada - akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém VS brániaci jeho riadnemu a/alebo bezchybnému užívaniu (vrátane právnych väd VS, resp. ich častí), a/alebo spôsobujúci ich čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie ich používania/prevádzky.
10. Človekoden (MD) - 8 (slovom: osem) človekohodín poskytovaných 1 (slovom: jedným) pracovníkom Dodávateľa plnením predmetu tejto zmluvy.
11. Response time (RT) - čas reakcie Dodávateľa na vadu od jej nahlásenia Objednávateľom.
12. Fix time (FT) – čas od doby nahlásenia vady Objednávateľom do doby jej odstránenia Dodávateľom.
13. Služba – poskytnutie akéhokoľvek plnenia Dodávateľom, bez ohľadu na povahu v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy.
14. Čas - všetky časové údaje uvedené v tejto zmluve zodpovedajú SEČ, resp. LSEČ, podľa aktuálne platného času v Slovenskej republike.

I. PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa:
 - 1.1. prenechať Objednávateľovi v nájme VS podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy po dobu nájmu určenú v súlade s touto zmluvou na účely jeho použitia ako vyvolávacieho systému klientov Objednávateľa v zákazníckych centrách Objednávateľa uvedených ako miesta plnenia v čl. II. tejto zmluvy, a to spôsobom, v rozsahu a za podmienok stanovených touto zmluvou, a
 - 1.2. poskytovať po dobu nájmu VS v prospech Objednávateľa za podmienok tejto zmluvy nasledovné služby:
 - a) servis v rozsahu podľa čl. III. bod 5.1, 5.2 a 5.3 tejto zmluvy:
 - i. služby údržby VS za účelom udržania ich funkčnosti,
 - ii. služby správy SW za účelom udržania jeho požadovanej funkčnosti,
 - iii. služby správy HW,
 - iv. dodávanie a dopĺňanie spotrebného materiálu – termopapiera do tlačiarne na lístky/kiosku,
 - b) služby na vyžiadanie podľa čl. III. bod 6. tejto zmluvy,
- a záväzok Objednávateľa zaplatiť za nájom a služby uvedené v bode 1.2 písm. b) tejto zmluvy Dodávateľovi nájomné a cenu v zmysle čl. IV. tejto zmluvy.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ bude VS prenechávať Objednávateľovi do užívania podľa tejto zmluvy na základe samostatných objednávok vystavených Objednávateľom, zaslaných Dodávateľovi. Objednávka bude vystavená v závislosti od podmienok, potrieb a strategických rozhodnutí Objednávateľa. Objednávateľ nie je povinný vyčerpať finančný limit uvedený v čl. IV. bod 6. tejto zmluvy ako ani zadať akúkoľvek objednávku na plnenie podľa tejto zmluvy.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že doba nájmu VS bude určená jednotlivými objednávkami Objednávateľa, ktorými si Objednávateľ objedná nájom VS v súlade s touto zmluvou.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že nájom VS podľa tejto zmluvy je vždy možné objednať na jeden kalendárny mesiac vopred, a to objednávkou pre každé miesto plnenia zvlášť, avšak najdlhšie do vyčerpania finančného limitu uvedeného v čl. IV. bod 6. tejto zmluvy; v prípade prvej a poslednej objednávky nájmu VS je možné zadať aj objednávku na kratšie obdobie ako jeden mesiac.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je povinný označiť poslednú objednávku nájmu VS podľa tejto zmluvy, a to pre každé miesto plnenia zvlášť, slovami „posledná objednávka“ na účel plnenia práv a povinností zmluvných strán uvedených v článku III. bodu 4 tejto zmluvy.
6. Každá objednávka nájmu VS bude obsahovať minimálne príslušné miesto plnenia, pre ktoré sa nájom objednáva, vymedzenie obdobia trvania objednávaného nájmu a cenu objednávaného nájmu.
7. Objednávateľ sa zaväzuje doručiť Dodávateľovi prvú objednávku nájmu VS pre každé jednotlivé miesto plnenia zvlášť najneskôr 2 týždne pred prvým dňom doby nájmu podľa príslušnej objednávky.

II.

MIESTO PLNENIA ZMLUVY

1. Miestom plnenia tejto zmluvy sú ZC Objednávateľa ako nasledujú:
 - a) pobočka Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s., priestor č. SU A 033, 01.OP.09., Obchodné centrum Nivy, Mlynské nivy 5A, Bratislava-Ružinov (ďalej ako „pobočka OC Nivy“),
 - b) pobočka Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s., Panónska cesta 2, Bratislava-Petržalka (ďalej ako „pobočka Panónska cesta 2“).

III.

PODMIENKY NÁJMU A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. Dodávateľ sa zaväzuje prenechať Objednávateľovi dočasne, po dobu nájmu určenú v príslušnej objednávke, v nájme VS v rozsahu podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy tak, aby Objednávateľ mohol VS nerušené užívať počas doby nájmu určenej v príslušnej objednávke. Dodávateľ sa zaväzuje protokolárne odovzdať Objednávateľovi VS do užívania v každom mieste plnenia zvlášť v prvý deň doby nájmu podľa prvej objednávky nájmu VS podľa tejto zmluvy.
2. Objednávateľ je oprávnený užívať VS obvyklým spôsobom na účel určený touto zmluvou. VS je prenechaný Objednávateľovi iba pre jeho vlastnú potrebu v súlade s podmienkami tejto zmluvy na účely jeho použitia ako vyvolávacieho systému klientov Objednávateľa v zákaznických centrách Objednávateľa uvedených ako miesta plnenia v čl. II. tejto zmluvy, a to v súlade s pokynmi Dodávateľa, ktoré nie sú v rozpore s touto zmluvou, a dokumentáciou poskytnutou Dodávateľom. Objednávateľ nemá právo zasahovať, upravovať alebo meniť VS nad rámec práva užívať ho v zmysle dokumentácie, poskytnutých pokynov Dodávateľa a spôsobom podľa tejto zmluvy. Objednávateľ nemá právo zasahovať, upravovať ani meniť SW, ktorý je súčasťou VS nad rámec práva užívať ho ako súčasť VS podľa tejto zmluvy, dokumentácie a poskytnutých pokynov Dodávateľa. Objednávateľ nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom kopírovať, reprodukovat', distribuovať, scudzovať ani nijakým iným spôsobom nakladať so SW za účelom zistenia jeho vlastností, nastavení, funkcionality, jeho zdrojového kódu alebo vytvorenia jeho odvodenej kópie alebo kópie.
3. Objednávateľ nesmie VS prenechať do podnájmu iným fyzickým osobám ani právnickým osobám. Dodávateľ je povinný sa o VS starať tak, aby na ňom nevznikla škoda.
4. Pokiaľ nie je ustanovené inak alebo pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, po skončení nájmu VS podľa tejto zmluvy (t. j. po uplynutí doby nájmu podľa poslednej objednávky) je Objednávateľ povinný HW a SW vráťane príslušnej dokumentácie vrátiť Dodávateľovi v stave, v akom ho od Dodávateľa prevzal, resp. pri HW v stave zodpovedajúcom bežnému opotrebeniu. Objednávateľ je v deň skončenia nájmu na základe poslednej objednávky nájmu VS podľa tejto zmluvy Objednávateľom tak označenej povinný umožniť Dodávateľovi odinštalovanie a odvoz VS. Odovzdanie a prevzatie VS (jeho HW a SW súčastí) potvrdia zmluvné strany vzájomne na odovzdávacom protokole, ktorého vzor je uvedený v

prílohe č. 4 zmluvy. Omeškanie Dodávateľa s odinštalovaním a odvozom VS nezakladá Dodávateľovi právo uplatniť si u Objednávateľa sumu nájomného ani jeho náhradu za obdobie, počas ktorého bol Dodávateľ v omeškaní. Ak Objednávateľovi vzniknú náklady na skladovanie VS počas doby, po ktorú bol Dodávateľ v omeškaní s odinštalovaním a odvozom VS, vzniká Objednávateľovi právo uplatniť si všetky takéto náklady u Dodávateľa. Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany konštatujú, že ustanovenie tohto bodu zostáva účinné aj po zániku tejto zmluvy.

5. Dodávateľ sa zaväzuje počas doby nájmu VS bezodplatne poskytovať Objednávateľovi nasledovné služby:

5.1. Údržba VS podľa čl. I bod 1.2. písm. a) podbod i. tejto zmluvy

5.1.1. Počas doby nájmu VS je Dodávateľ povinný poskytovať Objednávateľovi služby údržby VS v nasledovnom rozsahu:

- a. v prípade vzniku väd, ktoré zabraňujú normálnej funkčnej prevádzke poskytovať Objednávateľovi údržbu VS 8 hodín denne v čase od 8:00 do 16:00 hod. v pracovné dni (teda okrem dní pracovného pokoja podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike a sobôt) s nasledovnými časmi RT a FT:

- RT do 12 hodín a FT do 3 dní od identifikácie závady (pracovné dni)

Nahlasovanie vady je možné v pracovné dni od 8:00 do 16:00 hod.

- b. poskytovať podporu pri riešení vzniknutých väd, a to

b.1) telefonicky (telefonické poradenstvo - helpdesk) alebo

b.2) diaľkovo, formou diaľkovej správy, v prípade, že to je objednávatelom umožnené alebo

b.3) na mieste plnenia (servisný zásah údržby).

5.1.2. Predpokladom poskytovania služieb údržby VS podľa bodu 5.1 zmluvy je žiadosť Objednávateľa o odstránenie vady predložená Dodávateľovi prostredníctvom _____ (Klientska zóna) alebo odoslaná na emailovú adresu Dodávateľa _____. Žiadosť o odstránenie vady musí obsahovať

minimálne náležitosti: popis vady, miesto výskytu vady, kontaktnú osobu Objednávateľa, jej emailovú adresu a telefónne číslo. Dodávateľ je povinný obratom potvrdiť Objednávateľovi prijatie žiadosti o odstránenie vady na emailovej adrese, z ktorej bude žiadosť Objednávateľa o odstránenie vady odoslaná. V prípade dočasnej nefunkčnosti e-mailovej adresy môže Objednávateľ oznámiť vznik problému a potrebu služieb údržby operatívne aj telefonicky na čísle _____. / takom prípade

Dodávateľ potvrdí Objednávateľovi prijatie žiadosti telefonicky na čísle _____. Po sfunkčnení emailovej adresy je Objednávateľ povinný zaslať žiadosť o odstránenie vady aj elektronicky a Dodávateľ je následne povinný potvrdiť prijatie elektronicky.

5.1.3 Na základe Objednávateľovej žiadosti o odstránenie vady je Dodávateľ povinný vykonať analýzu v rozsahu potrebnom pre identifikáciu vady a rozhodnúť o spôsobe riešenia odstránenia vady. Právo výberu spôsobu odstránenia vady patrí Dodávateľovi, ktorý pri odstraňovaní vady zohľadní jej charakter a zvolí najefektívnejší spôsob jej odstránenia.

5.1.4 Telefonické poradenstvo v čase od 8:00h do 16:00h v pracovných dňoch podľa písm. b.1 tohto bodu 5.1 zmluvy zahŕňa:

- a) telefonické konzultácie pri riešení incidentov a problémov, identifikácia vady, hľadanie riešenia pre odstránenie väd,

- b) telefonické konzultácie v oblastiach, ktoré sa môžu vyskytovať pri používaní VS Objednávateľom, a ktoré nie je možné vyriešiť pomocou prevádzkovej dokumentácie preukázateľne odovzdanej Objednávateľovi Dodávateľom.

5.1.5. Dodávateľ je povinný vykonávať jednotlivé úkony v rámci údržby VS tak, aby funkčnosť (dostupnosť) VS nebola mesačne počas doby nájmu nižšia ako 90 % pre každé miesto plnenia podľa tejto zmluvy zvlášť. V prípade, ak v príslušnom kalendárnom mesiaci klesne funkčnosť VS pod 90 % čo i len pre jedno miesto plnenia, Dodávateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi zľavu zo súčtu príslušného mesačného nájomného za užívanie VS pre obe miesta plnenia, a to vo výške percentuálneho vyjadrenia nefunkčnosti (nedostupnosti) VS v mieste plnenia, v ktorom funkčnosť VS klesla pod 95 %; ak v príslušnom mesiaci klesne funkčnosť VS pod 90 % v oboch miestach plnenia, zľava bude zodpovedať tej výške percentuálneho vyjadrenia nefunkčnosti (nedostupnosti) VS, ktorá bude vyššia. Zmluvné strany sa dohodli, že monitoring funkčnosti (dostupnosti) VS bude prebiehať prostredníctvom softvéru Zabbix.

5.1.6. Ak je na odstránenie vady nevyhnutný zásah kvalifikovaného pracovníka Dodávateľa, je povinný bezodkladne zabezpečiť jeho vyslanie do príslušného miesta plnenia podľa tejto zmluvy.

5.2. Správa softvéru podľa čl. I bod 1.2. písm. a) podbod ii. tejto zmluvy

5.2.1. Počas doby nájmu VS je Dodávateľ povinný poskytovať Objednávateľovi služby správy SW, ktorý je súčasťou VS v nasledovnom rozsahu:

- a. informovanie o dostupnosti aktuálnych softvérových updatov a ich implementácia v rozsahu prenajatého SW na základe tejto zmluvy,
- b. dodanie príslušnej dokumentácie k jednotlivým SW verziám a updatom,
- c. odstraňovanie SW porúch on-site (priamo na ZC),
- d. v prípade, že je to Objednávateľom umožnené, vykonávanie diaľkovej správy, dohľadu funkčnosti a odstraňovanie porúch softvérového riešenia,
- e. technologická a servisná konzultačná činnosť,
- f. školenia v rozsahu: jedno úvodné školenie pre Objednávateľom určeného zamestnanca. Školenie bude vykonané na vopred dohodnutom mieste, v čase a dohodnutým spôsobom a potvrdením o vykonaní školenia je prezenčná listina podpísaná účastníkom školenia. Dodávateľ o absolvovaní školenia vystaví potvrdenie o absolvovaní školenia pre každého účastníka zvlášť.

5.3. Služby správy HW podľa čl. I bod 1.2. písm. a) podbod iii. tejto zmluvy

5.3.1. Počas doby nájmu VS je Dodávateľ povinný poskytovať Objednávateľovi služby správy HW v nasledovnom rozsahu:

- a. pravidelné služby servisu HW zariadení dodaných Dodávateľom vrátane výmeny a dodania náhradných dielov HW podľa podmienok tejto zmluvy, t.j. podľa potreby
- b. 2 x ročne profylaktická prehliadka HW všetkých miest plnenia zmluvy, ktorá zahŕňa úkony:
 - diagnostika funkčnosti / závady komponentov HW,
 - vyčistenie tlačových hláv tlačiarň a súvisiacej elektroniky, vnútorného priestoru kiosku, dotykovej plochy,
 - kontrola, meranie zdrojov,
 - kontrolná tlač lístka, evidencia chybovej tlače,
 - vizuálna kontrola poškodenia HW komponentov.

6. Služby na vyžiadanie podľa čl. I bod 1.2. písm. b) tejto zmluvy

6.1. Služby na vyžiadanie sú poskytované na základe objednávky a rozsah týchto služieb je závislý na skutočných potrebách Objednávateľa, ktoré nastanú v budúcnosti, najviac však v rozsahu 16 človekohodín počas doby nájmu VS podľa tejto zmluvy; Objednávateľ nie je počas trvania tejto zmluvy povinný vystaviť ani jednu objednávku na služby na vyžiadanie podľa čl. I bod 1.2. písm. b) tejto zmluvy. Objednávky bude Objednávateľ zasielať Dodávateľovi na adresu jeho sídla poštou, e-mailom na e-mail:

k. Dodávateľ sa zaväzuje vyjadriť sa ku každej objednávke Objednávateľa vyhotovenej a doručenej v súlade s touto zmluvou bez zbytočného odkladu, najneskôr však do dvoch (2) pracovných dní odo dňa jej doručenia. Dodávateľ sa zaväzuje potvrdiť prijatie každej objednávky nasledovným spôsobom: dorúčením potvrdenej objednávky s uvedením mena, priezviska a podpisom svojej poverenej osoby a pečiatky Dodávateľa s poznámkou „potvrdzujem“, Objednávateľovi poštou, alebo dorúčením naskenovanej potvrdenej podpisovej strany objednávky na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke. Objednávka sa považuje za uzavretú okamihom doručenia potvrdenej objednávky Objednávateľovi. V prípade doručenia potvrdenej objednávky e-mailom je Dodávateľ povinný originál potvrdenej objednávky doručiť Objednávateľovi bez zbytočného odkladu aj poštou.

6.2. Službami na vyžiadanie sú najmä tieto služby:

- HW a SW úkony súvisiace s rozšírením funkcionality VS,
- úpravy nastavenia VS iné ako uvedené v bode 5.2. a 5.3. tohto článku zmluvy,
- upgrade VS iné ako uvedené v bode 5.1. tohto článku zmluvy,
- ostatné služby iné ako uvedené v bode 5. tohto článku zmluvy,
- konzultácie, školenia užívateľov a odborné poradenstvo v rámci dodaného VS; konzultácie a/alebo odborné poradenstvo budú poskytnuté na dohodnutom mieste, v dohodnutom čase a dohodnutým spôsobom,
- školenia nad rámec rozsahu uvedeného v bode 5.2.1. písm. f. tejto zmluvy.

6.3. Potvrdením o poskytnutí služieb na vyžiadanie je Akceptačný protokol podpísaný poverenými osobami oboch zmluvných strán.

7. Osoby oprávnené konať vo veciach plnenia zmluvy

7.1. Osobou, poverenou konať vo veciach plnenia predmetu zmluvy za Objednávateľa je _____, tel. číslo _____, email _____ (osoba poverená za Objednávateľa) alebo v prípade jej neprítomnosti, ňou vopred písomnou formou poverená iná osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej Dodávateľom.

Osoba poverená za Objednávateľa je oprávnená v mene Objednávateľa:

- potvrďovať výkazy prác pracovníkov Dodávateľa,
- zabezpečovať poskytovanie súčinnosti Objednávateľa,
- podpisovať zápisnice o výsledku akceptačných testov zmien a/alebo úprav VS a protokoly o ich odovzdaní a prevzatí do prevádzky,
- predkladať objednávky na konzultácie/odborné poradenstvo a školenia užívateľov a správcov VS.

7.2. Osobou, poverenou konať vo veciach plnenia predmetu zmluvy za Dodávateľa je M. _____, tel. číslo _____, email _____ (osoba poverená za Dodávateľa), alebo ním vopred písomnou formou poverená iná osoba. Poverenie takejto osoby bude Dodávateľom písomne oznámené osobe poverenej za Objednávateľa.

Osoba poverená za Dodávateľa je oprávnená v mene Dodávateľa:

- riadiť práce pri úpravách a/alebo zmenách aplikácie, ako aj pri poskytovaní ostatných služieb Dodávateľa, týkajúcich sa plnenia predmetu tejto zmluvy,
- podpisovať zápisnice o výsledku funkčných testov zmien a/alebo úprav VS a protokoly o ich odovzdaní a prevzatí do prevádzky a protokoly o prevzatí HW a SW,
- dohadovať (odsúhlasovať) podmienky na poskytnutie konzultácií/odborného poradenstva a školení užívateľov a správcov softvéru alebo VS.

7.3. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene poverenej osoby.

7.4. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť, alebo doplniť nimi dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena voči druhej zmluvnej strane je účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene kontaktných údajov.

IV. CENA

- Zmluvné strany sa dohodli na výške nájomného za užívanie VS podľa tejto zmluvy v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Ceny sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty. K fakturovaným cenám bude uplatnená DPH v zmysle platných všeobecne záväzných právnych predpisov; v prípade zmeny výšky sadzby DPH voči sadzbe DPH, uvedenej v bode 2. a 3. tohto článku zmluvy sa nevyžaduje úprava formou dodatku k tejto zmluve, ale Dodávateľ bude automaticky účtovať výšku sadzby DPH platnú v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia.
- Nájomné za užívanie VS pre miesto plnenia pobočka Panónska cesta 2 je 365 eur bez DPH, DPH vo výške 23% je 83,95 eur, 448,95 eur s DPH za kalendárny mesiac.
- Nájomné za užívanie VS pre miesto plnenia pobočka OC Nivy je 460 eur bez DPH, DPH vo výške 23% je 105,80 eur, 565,80 eur s DPH za kalendárny mesiac.
- Služby podľa čl. I. bod 1.2. písm. a) zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi bezodplatne; Dodávateľ sa zaväzuje, že si voči Objednávateľovi nebude uplatňovať dopravné náklady súvisiace s poskytovaním služieb podľa čl. I. bod 1.2. písm. a) zmluvy.
- Ceny za služby podľa čl. I. bod 1.2. písm. b) zmluvy sú uvedené v prílohe č. 2 bod. 2. tejto zmluvy a stanovujú sa ako súčin počtu hodín pri poskytovaní služby a jednotkovej ceny za poskytnutie služieb podľa Cenníka Dodávateľa uvedeného v prílohe č. 2 bod 2. tejto zmluvy.
- Zmluvné strany sa dohodli na stanovení maximálneho finančného limitu pre všetky plnenia poskytnuté Objednávateľovi na základe tejto zmluvy na sumu 9 900 eur bez DPH (slovom: deväťtisícdeväťsto eur bez DPH); vyčerpaním finančného limitu stanoveného v tomto bode táto zmluva zaniká. Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany zhodne konštatujú, že spoločne so zmluvou zaniká aj nájom dojednaný touto zmluvou. Dodávateľ berie na vedomie, že Objednávateľ nie je povinný vyčerpať finančný limit, uvedený v tomto bode.
- Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany konštatujú, že ustanovenia tohto článku ostávajú účinné aj po zániku tejto zmluvy.

V.
PLATOBNÉ A FAKTURAČNÉ PODMIENKY

1. Dodávateľ má právo vystaviť faktúru za nájom VS mesačne pozadu, a to vždy k 1. dňu v mesiaci, ktorý nasleduje po kalendárnom mesiaci, za ktorý sa nájomné fakturuje, a to vo výške podľa tejto zmluvy, najneskôr však do piateho pracovného dňa v mesiaci, nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, za ktorý sa nájomné fakturuje. V prípade, ak sa táto zmluva uzatvorí v priebehu kalendárneho mesiaca, Dodávateľ má právo vystaviť faktúru v pomernej výške podľa počtu dní nájmu za predchádzajúci kalendárny mesiac. Povinnou prílohou faktúry, ktorou je nájomné za nájom VS pre každé z miest plnenia fakturované na základe prvej objednávky nájmu VS podľa tejto zmluvy, je preberací protokol podľa čl. III. bod 1. tejto zmluvy a príslušná objednávka; povinnou prílohou každej ďalšej faktúry podľa tohto bodu je príslušná objednávka.
2. Dodávateľ má právo vystaviť faktúru na služby podľa čl. I bod 1.2. písm. b) zmluvy až po riadnom poskytnutí služby na základe objednávky Objednávateľa. Dodávateľ je povinný vystaviť faktúru za poskytnuté služby podľa čl. I bodu 1.2. písm. b) tejto zmluvy do 15 dní od ich poskytnutia Objednávateľovi, najneskôr však do piateho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po dni ich poskytnutia, a bezodkladne príslušnú faktúru doručiť Objednávateľovi. Povinnou prílohou faktúry na služby podľa prvej vety je kópia akceptačného protokolu poskytnutých fakturovaných služieb podľa prvej vety.
3. Právo na úhradu nájomného a ceny poskytnutých služieb vzniká Dodávateľovi v zmysle čl. IV tejto zmluvy na základe oprávnené a riadne v súlade s touto zmluvou Dodávateľom vystavenej a objednávateľovi preukázateľne doručenej faktúry podľa bodu 1. a 2. tohto článku zmluvy. Faktúry budú vystavené a uhradené v mene EURO.
4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov a súčasne tie, ktoré určuje táto zmluva; za správnosť vystavených faktúr zodpovedá Dodávateľ. Objednávateľ dáva Dodávateľovi súhlas so zasielaním faktúr v elektronickom formáte .pdf ako príloha na e-mailovú adresu objednavateľa k.
5. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa príslušných platných právnych predpisov a tejto zmluvy a/alebo bude vystavená v rozpore s touto zmluvou má Objednávateľ právo vrátiť faktúru bez jej úhrady. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a nová lehota splatnosti začína plynúť dňom preukázateľného doručenia novej (opravenej) faktúry Objednávateľovi. V prípade vrátenia faktúry Objednávateľom Dodávateľovi, ktorý je zároveň platiteľom dane z pridanej hodnoty podľa zákona č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov z dôvodov uvedených vyššie v tomto bode, Dodávateľ doručí opravenú faktúru Objednávateľovi najneskôr do 20. dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo fakturované plnenie poskytnuté.
6. Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike s vylúčením možnosti prevzatia daňovej povinnosti za obchodného partnera.
7. Lehota splatnosti faktúr je 30 dní odo dňa ich preukázateľného doručenia Objednávateľovi. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Dodávateľa.
8. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti pripadne podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike na deň pracovného pokoja alebo sobotu, ako deň splnenia peňažného záväzku bude druhou zmluvnou stranou za rovnako dohodnutých podmienok akceptovaný nasledujúci prvý pracovný deň.
9. Dodávateľ dáva súhlas Objednávateľovi na jednostranné započítanie akýchkoľvek splatných pohľadávok Objednávateľa voči všetkým splatným pohľadávkam Dodávateľa (vrátane nároku objednavateľa z titulu zmluvných pokút voči Dodávateľovi).
10. Ak je Dodávateľ tuzemským platiteľom DPH, fakturovaná suma bude uhradená iba na bankový účet, ktorý je zverejnený v zozname bankových účtov zverejnenom na webovom sídle Finančného riaditeľstva. Dodávateľ je povinný ihneď písomne informovať Objednávateľa o každej zmene tohto bankového účtu. Ak Dodávateľ, ktorý je platiteľom DPH, nesplní povinnosť podľa § 6 ods. 1, 2 a 3 a § 85kk zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, Objednávateľ je oprávnený postupovať v zmysle ustanovenia § 69c ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, t. j. uhradiť sumu vo výške DPH alebo jej časť uvedenú vo faktúre dodávateľa na číslo účtu správcu dane vedeného pre Dodávateľa podľa § 67 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní, pričom objednavateľ nie je v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá zmluva. Dodávateľ v takom prípade nemá nárok na úhradu príslušnej časti faktúry zodpovedajúcej výške DPH, na úroky z omeškania ani akékoľvek iné sankcie súvisiace s neuhradenou príslušnou časťou faktúry.
11. Pre vylúčenie pochybností zmluvné strany konštatujú, že ustanovenia tohto článku ostávajú účinné aj po zániku tejto zmluvy.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ je povinný odovzdať VS Objednávateľovi v stave spôsobilom na dohodnuté užívanie. Dodávateľ v súvislosti s odovzdaním VS bezodplatne poskytne Objednávateľovi súvisiace služby spočívajúce v inštalácii a konfigurácii tak, aby Objednávateľ mohol riadne užívať predmet nájmu na účel, na ktorý bol VS poskytnutý vrátane školenia v rozsahu podľa bodu 5.2.1. písm. f. tejto zmluvy. Podmienkou protokolárneho prevzatia VS do užívania (nájmu) Objednávateľom je poskytnutie súvisiacich služieb podľa tohto bodu Dodávateľom.
2. Objednávateľ je povinný:
 - a. využívať VS prenechaný Dodávateľom na účel dohodnutý podľa tejto zmluvy a užívať ho spôsobom primeraným povahe a účelu použitia,
 - b. včas a riadne uhrádzať oprávnené fakturované sumy za poskytnuté plnenia,
 - c. v prípade poškodenia alebo zničenia VS túto skutočnosť bezodkladne oznámiť Dodávateľovi; Objednávateľ zodpovedá za poškodenie alebo zničenie VS, ak bolo poškodenie spôsobené jeho vlastnou činnosťou, činnosťou osôb, ktorým umožnil k VS prístup alebo klientmi Objednávateľa pri používaní VS.
 - d. umožniť prístup Dodávateľovi k VS za účelom kontroly, či Objednávateľ užíva VS riadnym spôsobom, teda súlade s touto zmluvou.
3. Objednávateľ nesmie VS prenechať do podnájmu iným fyzickým osobám ani právnickým osobám. Dodávateľ je povinný sa o VS starať tak, aby na nich nevznikla škoda.
4. Dodávateľ je povinný plniť túto zmluvu prostredníctvom odborne vyškolených pracovníkov.
5. Dodávateľ sa zaväzuje udržiavať aktuálny stav poznatkov o VS, ktorý je predmetom správy a údržby podľa tejto zmluvy.
6. Objednávateľ je povinný používať VS podľa používateľskej a administrátorskej dokumentácie a/alebo podľa inštrukcií Dodávateľa, ktoré nie sú v rozpore s touto zmluvou. Objednávateľ nesmie vykonávať žiadne úpravy alebo opravy VS a prevádzkového prostredia, ktoré neodporúča používateľská, administrátorská, produktová a technická dokumentácia dodávaná vlastníkom softvéru alebo Dodávateľom.
7. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na splnenie predmetu tejto zmluvy, najmä umožniť Dodávateľovi primeraný prístup k príslušnému softvéru alebo VS, ako aj použitie ďalšieho súvisiaceho zariadenia alebo pamäťových médií, nevyhnutných pre riadne poskytovanie služieb správy a údržby podľa tejto zmluvy.
8. Dodávateľ urobí všetky potrebné opatrenia na to, aby v súvislosti s plnením predmetu zmluvy v ZC Objednávateľa zaistil bezpečnosť svojich pracovníkov ako i bezpečnosť zamestnancov a klientov Objednávateľa.
9. Dodávateľ sa zaväzuje
 - a. dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO; dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania v ZC Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený,
 - b. vykonávať iba práce, obsluhovať iba stroje a zariadenia a používať látky, ktoré sú určené špecifikáciou predmetu zmluvy a ktoré neohrozujú zamestnancov a klientov Objednávateľa,
 - c. v súvislosti s plnením zmluvy náležite inštalovať, používať a udržiavať bezpečnostné a ochranné zariadenia nevyhnutné pre ochranu zamestnancov a klientov Objednávateľa,
 - d. plniť predmet zmluvy iba zamestnancami a osobami, konajúcimi v jeho mene, ktorým bol Objednávateľom udelený súhlas na vstup do jeho objektov a ZC.
10. Dodávateľ je povinný zabezpečiť pohyb svojich zamestnancov a ďalších osôb, konajúcich v jeho mene u Objednávateľa len na pracoviskách a v priestoroch súvisiacich s plnením predmetu tejto zmluvy.

VII. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA

1. Dodávateľ sa zaväzuje a vyhlasuje, že Objednávateľovi prenechá v nájme VS v stave spôsobilom na užívanie na účel a podľa podmienok tejto zmluvy. Dodávateľ ďalej Objednávateľovi zodpovedá za akúkoľvek a všetku škodu v plnom rozsahu, ktorá Objednávateľovi vznikne v dôsledku porušenia záväzku Dodávateľa, uvedeného v predchádzajúcej vete.

2. Dodávateľ zodpovedá za riadne poskytovanie služieb, ktoré sú predmetom plnenia tejto zmluvy, a že tieto služby poskytuje v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a technickými normami.
3. Dodávateľ vyhlasuje, že aplikačný software, ktorý je súčasťou VS, neobsahuje skryté nedokumentované funkcie, ktoré nie sú popísané.
4. Možnosti prístupu Dodávateľa do komunikačnej infraštruktúry Objednávateľa pre plnenie zmluvy sú nasledovné:
 - a) Definícia rozhrania: vzdialený prístup (VPN)
 - b) Definícia rozsahu prístupových práv: používateľ – možnosť prístupu na web rozhranie zariadení vyvolávacieho systému (LCD monitory, kiosk) cez IP a definované porty 80, 18080, 18443
5. V prípade VS, ak je vada spôsobená okolnosťami uvedenými na strane Dodávateľa alebo riadnym používaním VS v súlade s jeho účelom, Dodávateľ vadu odstráni na svoje náklady. V prípade, ak Dodávateľ preukáže, že vada vznikla nesprávnym zaobchádzaním alebo neoprávnenými zásahmi do VS Objednávateľom, Dodávateľ odstráni spôsobené vady na náklady Objednávateľa.
6. Objednávateľ je povinný u Dodávateľa písomne reklamovať vadu poskytnutého plnenia bez zbytočného odkladu po jej zistení, a to spôsobom podľa tejto zmluvy. Dodávateľ je povinný pri obmedzení funkčnosti VS začať s odstraňovaním reklamovanej vady bez zbytočného odkladu od doručenia reklamácie a odstrániť vadu najneskôr v lehote určenej ako FT pre vadu v zmysle čl. III. bod 5.1. tejto zmluvy.
7. Dodávateľ nezodpovedá za vady VS v prípade, ak tieto boli preukázateľne spôsobené zavineným konaním Objednávateľa a/alebo tretích osôb pôsobiacich na strane Objednávateľa za vady spôsobené treťou osobou, alebo udalosťou, za ktorú táto tretia osoba zodpovedá.

VIII. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

1. Ak poruší jedna zmluvná strana svoje povinnosti alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto zmluvy, je povinná nahradiť preukázanú škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane. Za škodu sa považuje preukázaná skutočná škoda, ušlý zisk a náklady vzniknuté poškodenej zmluvnej strane v súvislosti so škodovou udalosťou.
2. Zmluvná strana, ktorá porušila svoju povinnosť alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto zmluvy, sa môže zbaviť zodpovednosti na náhradu škody, ak preukáže, že k porušeniu povinnosti alebo akéhokoľvek záväzku, vyplývajúceho z tejto zmluvy, došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť, v zmysle § 374 Obchodného zákonníka. Súc si vedomý zložitej situácie na trhu s elektronickými výrobkami, Dodávateľ vyhlasuje a záväzne poskytuje Objednávateľovi uistenie, že je schopný dať Objednávateľovi do užívania VS pre miesta plnenia určené touto zmluvou v lehotách stanovených touto zmluvou. Na základe tohto vyhlásenia Dodávateľa zmluvné strany spoločne potvrdzujú, že pre účely uplatnenia § 374 Obchodného zákonníka sa za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť nepovažuje taká prekážka, ktorá má svoj pôvod v situácii na trhu s elektronikou alebo komponentmi nevyhnutnými na jej výrobu, a sekundárne ani s akýmkoľvek pandemicky alebo epidemicky sa šíriacimi ochoreniami ľudí alebo zvierat, ako ani akýmkoľvek ozbrojeným konfliktom alebo aktom terorizmu.
3. Objednávateľ má právo na náhradu škody preukázateľne vzniknutej nespĺnením vlastnej daňovej povinnosti dodávateľa, platiteľa DPH, v zmysle § 78 zákona č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov. Objednávateľ má zároveň právo uplatniť u dodávateľa trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní s príslušným daňovým úradom podľa § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov a z podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty.

IX. ZMLUVNÉ SANKCIE

1. Ak Dodávateľ poruší svoju povinnosť alebo záväzok uvedené v tejto zmluve alebo jej prílohách, vznikne Objednávateľovi právo uplatniť si u Dodávateľa zmluvnú pokutu
 - a) 10 eur za každú aj začatú hodinu omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na hodiny alebo lehota určená v hodinách,
 - b) 50 eur za každý aj začatý deň omeškania so splnením takej povinnosti v prípade, ak je pre splnenie danej povinnosti termín určený s presnosťou na dni alebo mesiace alebo je lehota určená v dňoch alebo mesiacoch,

- c) 300 eur za každé jednotlivé také porušenie, ak pre splnenie danej povinnosti nie je určený termín alebo lehota,
ak súčasne platí, že táto zmluva alebo jej prílohy pre také porušenie neurčuje inú zmluvnú pokutu.
2. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku je Dodávateľ oprávnený si voči Objednávateľovi uplatniť úrok z omeškania podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.
 3. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu preukázateľnej škody, prevyšujúcej výšku zmluvnej pokuty.

X. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Zmluvné strany sú si vedomé toho, že v rámci plnenia zmluvy môžu oni alebo ich zamestnanci či zmluvní partneri, získať vedomou činnosťou druhej zmluvnej strany alebo jej opomenutím prístup k dôverným informáciám tejto druhej zmluvnej strany.
2. Dôvernou informáciou sa rozumie taká informácia, ktorú označuje zmluvná strana, ktorá informáciu poskytuje, ako dôvernú, vrátane informácií, týkajúcich sa jej výskumu, vývoja, obchodných údajov, osobných údajov zamestnancov alebo údajov o produktoch, materiáloch a metodológiách, vlastnených príslušnou zmluvnou stranou, vrátane know – how.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že zabezpečia dostatočné a preukázateľné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na ich strane budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto zmluvou. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený na tých zamestnancov zmluvnej strany, ktoré tieto informácie potrebujú poznať na účely a v rozsahu, vymedzenom touto zmluvou. Zmluvné strany sú povinné zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle tejto zmluvy prevzali všetky osoby, ktoré sú odlišné od samotných zmluvných strán a ktoré sa budú zúčastňovať na plnení tejto zmluvy. Splnenie tejto povinnosti je príslušná zmluvná strana povinná preukázať, ak ju o to druhá zmluvná strana požiada.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s dôvernými informáciami ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabráňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
5. Zmluvné strany môžu poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nutnom pre riadne plnenia tejto zmluvy, pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu zmluvnej strany, ktorá tieto informácie poskytlá.
6. Osobné údaje kontaktných osôb, poverených osôb a iných osôb podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto zmluvy budú spracúvané za účelom plnenia tejto zmluvy, pričom obe zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené tieto osobné údaje poskytnúť druhej zmluvnej strane. Okrem osobných údajov podľa prvej vety tohto bodu pri plnení tejto zmluvy nebudú spracúvané osobné údaje. Ak pri plnení predmetu zmluvy dôjde k náhodnému kontaktu s osobnými údajmi, je Dodávateľ a jeho subdodávateľia povinný dodržiavať ustanovenia 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 v konsolidovanom znení a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
7. V prípade porušenia povinností, uvedených v tomto článku zmluvy, je poškodená zmluvná strana oprávnená uplatniť si nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 3 000,- eur, za každé porušenie povinností zvlášť.
8. Dodávateľ berie na vedomie povinnosti Objednávateľa ako povinnej osoby v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

XI. OSOBITNÉ PROTIKORUPČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednáváním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy, ktoré by spôsobilo, že by zmluvné strany alebo osoby ovládané zmluvnými stranami porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia, vrátane urýchľovacích platieb

- (facilitation payments) verejným činiteľom, zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy alebo blízkym osobám verejných činiteľov, zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
2. Každá zmluvná strana sa zaväzuje, že neponúkne, neposkytne, ani sa nezaväzuje poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene druhej zmluvnej strany, a rovnako neprijme, ani sa nezaväzuje prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či už peňažnú alebo inú, v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy v rozpore s Etickým kódexom Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s.
 3. Každá zmluvná strana sa zaväzuje bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu, pokiaľ si bude vedomá alebo bude mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení tejto zmluvy.
 4. V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy je poskytnutý zmluvnej strane alebo zástupcovi zmluvnej strany v rozpore s týmto článkom zmluvy, môže zmluvná strana od tejto zmluvy odstúpiť.
 5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať apolitickosť vo vzájomnom postupe pri uzatváraní zmluvy a základné morálne a etické hodnoty ustanovené v obsahu Etického kódexu Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s. V prípade nedodržiavania stanovených apolitických, morálnych a etických hodnôt je zmluvná strana oprávnená od tejto zmluvy odstúpiť.

XII. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2025 alebo do vyčerpania finančného limitu, uvedeného v čl. IV. bod 6. tejto zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr; vyčerpaním finančného limitu uvedeného v čl. IV. bod 6. tejto zmluvy táto zmluva zaniká.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
3. Platnosť tejto zmluvy môže byť ukončená:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - b) odstúpením od zmluvy.
4. Od tejto zmluvy možno odstúpiť v prípadoch uvedených v tejto zmluve a v súlade s ustanovením § 344 a nasl. Obchodného zákonníka. Odstúpenie od tejto zmluvy musí byť druhej zmluvnej strane doručené v písomnej forme v listinnej podobe.
5. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, ak Objednávateľ nezaplatí cenu za riadne a včas dodané a prevzaté plnenie v lehote do 40 dní po uplynutí dohodnutej lehoty splatnosti oprávnene vystavenej faktúry spĺňajúcej požiadavky tejto zmluvy.
6. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy aj v prípade, ak
 - a) Dodávateľ je v omeškaní s poskytnutím plnení podľa tejto zmluvy o viac ako 5 pracovných dní,
 - b) sa Dodávateľ stane dlžníkom poisťného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný platiť Objednávateľovi,
 - c) Dodávateľovi bol uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zák. č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb v znení neskorších predpisov,
 - d) dôjde k výmazu Dodávateľa - partnera verejného sektora na návrh oprávnenej osoby počas trvania zmluvy,
 - e) je Dodávateľ - partner verejného sektora viac ako 30 dní v omeškaní so zápisom novej oprávnenej osoby podľa § 10 ods. 2 tretia veta zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - f) subdodávateľa Dodávateľa, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora.
7. Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť dňom právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o výmaze Dodávateľa - partnera verejného sektora alebo niektorého subdodávateľa Dodávateľa - partnera verejného sektora podľa § 12 zákona o registri partnerov verejného sektora.
8. Objednávateľ je oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť dňom právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o pokute uloženej dodávateľovi podľa § 13 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora.
9. V prípade, že nie je splnená povinnosť Dodávateľa podľa § 11 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora, alebo ak je Dodávateľ v omeškaní s plnením svojej povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety citovaného zákona, nie je Objednávateľ v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá táto zmluva.
10. Účinky odstúpenia od tejto zmluvy nastávajú momentom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane.
11. Zaníkom tejto zmluvy nezanikajú zmluvným stranám vzájomné práva a povinnosti týkajúce sa vzájomného plnenia do dňa skončenia zmluvy, ako aj nároky z prípadných zmluvných pokút a ostatných

sankcií vrátane nároku na náhradu škody vzniknutej porušením tejto zmluvy, ako ani práva a povinnosti vyplývajúce z ustanovení tejto zmluvy, ktoré podľa prejavenej vôle zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto zmluvy.

12. Dodávateľ je oprávnený okamžite od tejto zmluvy odstúpiť v prípade, ak Objednávateľ počas platnosti tejto zmluvy napriek písomnej výzve užíva VS prenechaný v nájme od Dodávateľa takým spôsobom, že Dodávateľovi hrozí škoda alebo mu škoda vznikla. Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté.
13. Pokiaľ nie je ustanovené inak alebo pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, skončením platnosti tejto zmluvy, bez ohľadu na spôsob skončenia, má Dodávateľ právo na vrátenie VS v stave a spôsobom podľa čl. III. bod 4. zmluvy.

XIII.

PREVOD PRÁV A POVINNOSTÍ

1. Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.

XIV.

RIEŠENIE SPOROV

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsahu a plnenia tejto zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené dohodou.
2. Ak sa nedohodnú zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie príslušnému súdu v Slovenskej republike.

XV.

DORUČOVANIE

1. Zmluvné strany určujú na účely komunikácie súvisiacej s plnením predmetu tejto zmluvy nasledovné kontaktné osoby (ďalej len „kontaktné osoby“) a ich údaje v rozsahu meno a priezvisko, e-mail, telefónne číslo:
 - a) za Objednávateľa: _____, tel. číslo: _____, email: _____ sk (pozn.: bude doplnené pred uzavretím tejto zmluvy)
 - b) za Dodávateľa: _____, tel. číslo: _____, email: _____ (pozn.: bude doplnené pred uzavretím tejto zmluvy)
2. Zmenu kontaktných osôb je možné vykonať písomným oznámením, podpísaným štatutárnym zástupcom príslušnej zmluvnej strany alebo osobou oprávnenou zastupovať príslušnú zmluvnú stranu vo veciach zmluvných podľa tejto zmluvy, doručeným druhej zmluvnej strane, pričom na zmenu kontaktných osôb sa nevyžaduje uzavretie dodatku k tejto zmluve.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti podľa tejto zmluvy sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo e-mailom. Každá zo zmluvných strán je povinná písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akejkolvek zmene adresy, e-mailu, alebo kontaktných údajov.
4. Písomnosti doručované poštou a kuriérskou službou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán, uvedenú v záhlaví tejto zmluvy alebo oznámené v súlade s týmto článkom.
5. Písomnosti doručované osobne sa považujú za doručené v deň ich prevzatia, alebo dňom kedy adresát odoprel prevziať zásielku. Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené v deň prevzatia zásielky adresátom, alebo v deň keď sa zásielka vrátila odosielateľovi späť ako nedoručená, aj keď sa adresát o zásielke nedozvedel. S výnimkou faktúr sa písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní na e-mailovú adresu druhej zmluvnej strany.
6. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny alebo zániku zmluvy, akéhokolvek porušenia zmluvy, sa nepoužije e-mail.

XVI.
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
2. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa tejto zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku, vrátane vystavovania účtovných dokladov a ich príloh.
3. Ak nebolo dohodnuté inak, jednotlivé ustanovenia tejto zmluvy môžu byť menené, doplňované alebo zrušené iba po vzájomnej dohode zmluvných strán, formou písomných číslovaných a datovaných dodatkov, ktoré budú podpísané oboma zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy, a to s prihliadnutím na príslušné ustanovenia zákona o verejnom obstarávaní.
4. Právne vzťahy neupravené ustanoveniami tejto zmluvy sa riadia príslušnými všeobecne záväznými predpismi Slovenskej republiky, Obchodným zákonníkom, Občianskym zákonníkom a Autorským zákonom.
5. V prípade, že by sa niektoré ustanovenia tejto zmluvy stali neplatnými alebo neúčinnými, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostali niektoré z ustanovení tejto zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia sa použijú tie ustanovenia, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu zmluvy najviac približujú.
6. Táto zmluva vrátane príloh je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch v slovenskom jazyku, pre každú zmluvnú stranu po dva (2) rovnopisy.
7. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Prílohy:

- Príloha č. 1 Špecifikácia predmetu zmluvy
- Príloha č. 2 Špecifikácia ceny
- Príloha č. 3 Náležitosti faktúry
- Príloha č. 4 Preberací protokol – vzor

8. Zmluvné strany vyhlasujú a svojimi podpismi potvrdzujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, zmluvu neuzavreli v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená, zmluvu si pozorne prečítali a jej obsahu porozumeli.

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

V Bratislave dňa

V dňa

.....
predseda predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

.....
ing. Ondrej Horák
predseda predstavenstva
QEX, a.s.

Príloha č. 1 – Špecifikácia predmetu zmluvy

Špecifikácia rozsahu VS pre pobočku OC Nivy

Popis	Počet/ Merná jednotka
Drobný inštalačný materiál	1 ks
QTotem 22"	1 ks
SW ORCHESTRA 7 PLATFORM	9 ks
SW ORCHESTRA 7 JOURNEY MANAGER STANDARD	9 ks
SW ORCHESTRA 7 COUNTER	9 ks
SW ORCHESTRA 7 REPORTS/INSIGHTS	9 ks
SW ORCHESTRA 7 OPERATIONS PANEL	9 ks
SW ORCHESTRA 7 MEDIA DISPLAY	3 ks
SW ORCHESTRA 7 DEL. SERVICE & OUTCOMES	9 ks
SW ORCHESTRA 7 SURFACE EDITOR	9 ks
SW ORCHESTRA 7 DISTRIBUTED OPERATIONS	1 ks
Orchestra 7 CARE Standard	1 ks

Špecifikácia rozsahu VS pre pobočku Panónska cesta 2

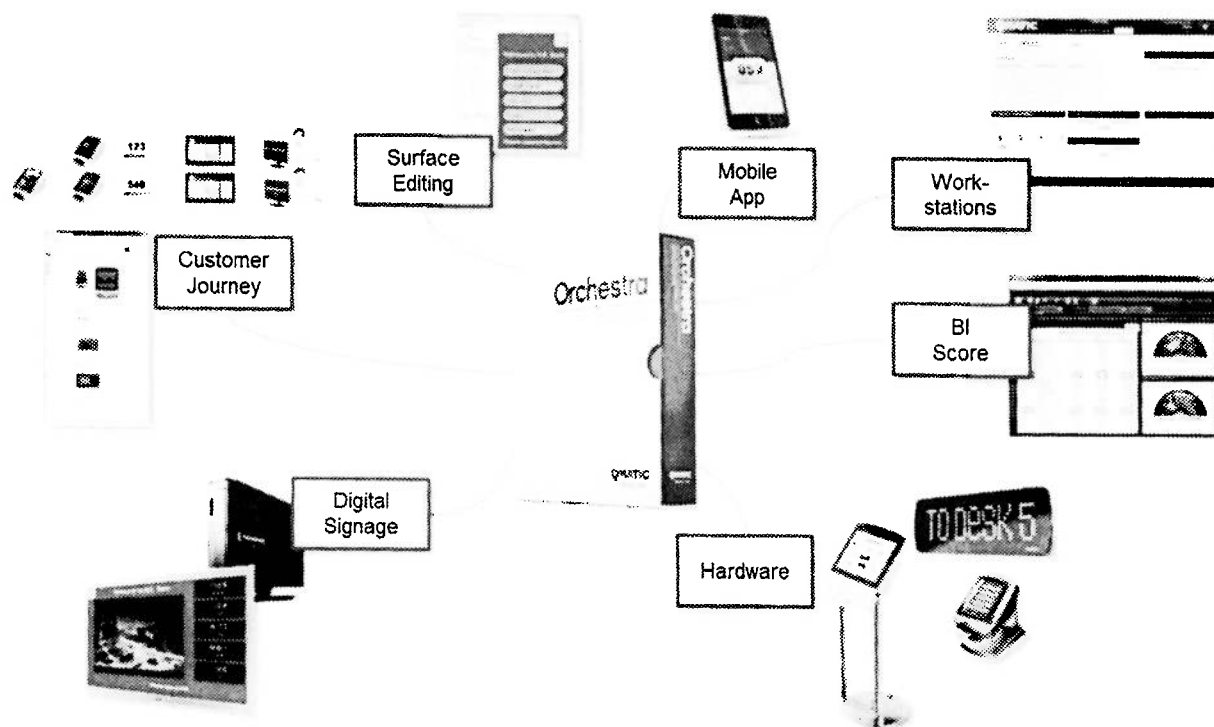
Popis	Počet/ Merná jednotka
Drobný inštalačný materiál	1 ks
QTotem 22"	1 ks
SW ORCHESTRA 7 PLATFORM	4 ks
SW ORCHESTRA 7 JOURNEY MANAGER STANDARD	4 ks
SW ORCHESTRA 7 COUNTER	4 ks
SW ORCHESTRA 7 REPORTS/INSIGHTS	4 ks
SW ORCHESTRA 7 OPERATIONS PANEL	4 ks
SW ORCHESTRA 7 MEDIA DISPLAY	1 ks
SW ORCHESTRA 7 DEL. SERVICE & OUTCOMES	4 ks
SW ORCHESTRA 7 SURFACE EDITOR	4 ks
SW ORCHESTRA 7 DISTRIBUTED OPERATIONS	1 ks
Orchestra 7 CARE Standard	1 ks

1 Všeobecný popis systému Orchestra

1.1 Qmatic Orchestra

Informačný systém Orchestra je zložený z niekoľkých SW komponentov, ktoré je možné ľubovoľne rozložiť podľa požiadaviek zákazníka ako napríklad na centrálnej, regionálnej alebo lokálnej úrovni. Základné SW komponenty systému sú Orchestra centrálny server, QAgent a Gateway. Celý systém je postavený na webovej platforme a tým pádom nie je potrebné inštalovať

užívateľom na akejkolvek úrovni dodatočné aplikácie. Prístup k jednotlivým komponentom alebo ich častiam je ovládaný prostredníctvom rolí a tým zamedzuje zneužitie nástrojov vyvolávacieho systému.



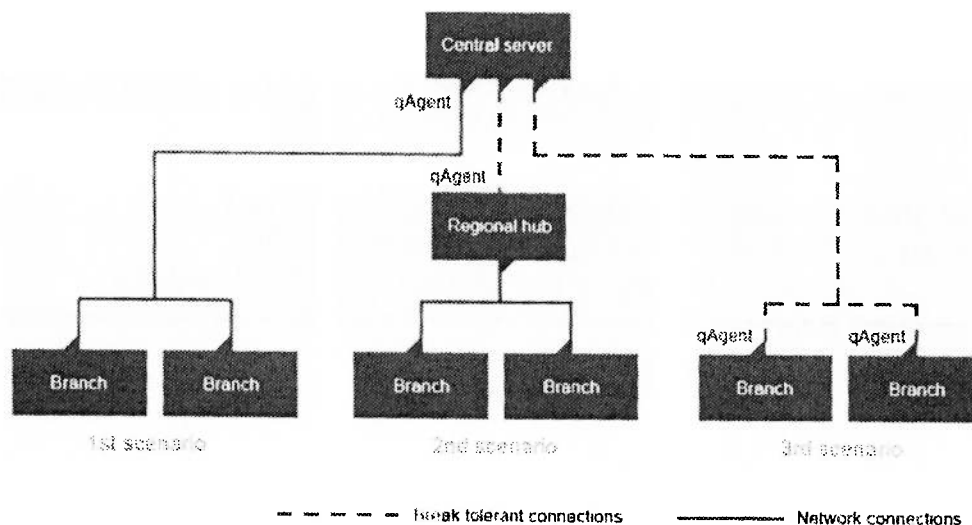
Centrálny server

Centrálny server pozostáva z komponentov na riadenie business logiky, nastavenia HW komponentov na pobočkách, vytváranie layoutov na lístku LCD obrazovkách ako napr. hlavný displej alebo kiosk, riadenie odosielania marketingových správ na jednotlivé komponenty systému, vyhodnocovanie štatistických údajov

QAgent

Nachádza centrálnom serveri, regionálnom serveri alebo na pobočke.

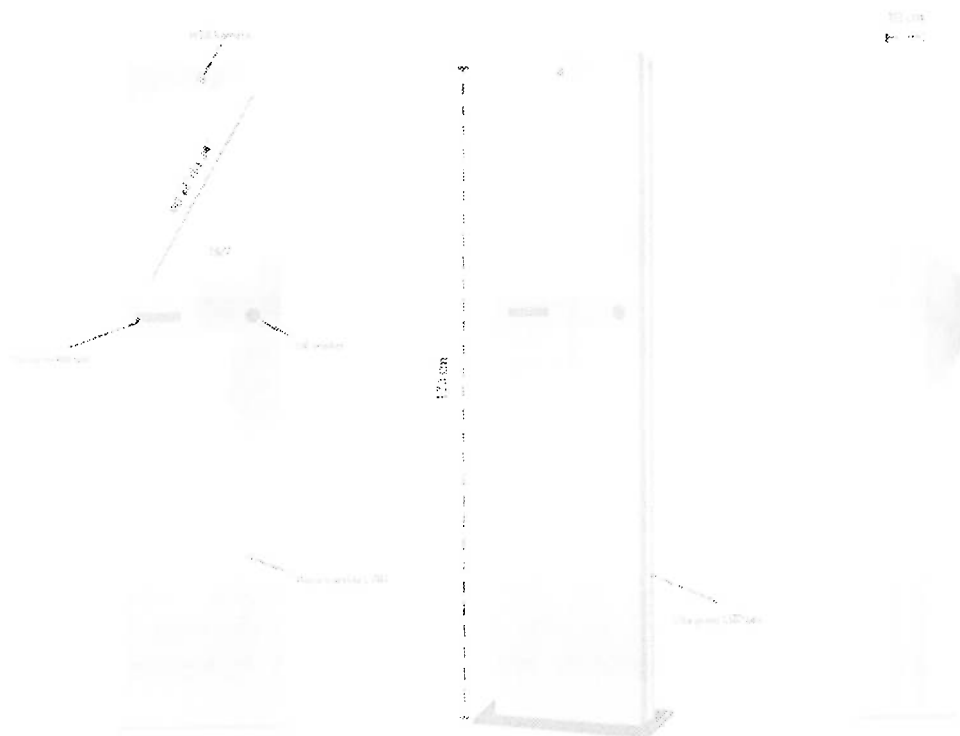
QAgent je komponent, ktorý komunikuje s centrálnym serverom a slúži na držanie rád, poskytuje manažérsky náhľad na pobočku a v prípade že sa nenachádza na pobočke a stratí spojenie s centrálnym serverom dokáže dočasne zabezpečovať chod pobočky a udržiavať štatistické dáta do obnovenia spojenia zo serverom.



2 Riešenie pre Objednávateľa

1. TLAČ LÍSTKA

Vstupný kiosk vyvolávacieho systému bude tvoriť termotlačiareň, riadiaci počítač a dotyková obrazovka s uhlopriečkou 22". Riadiaci počítač a termotlačiareň budú pripojené k vyvolávaciemu systému Orchestra cez Internet.



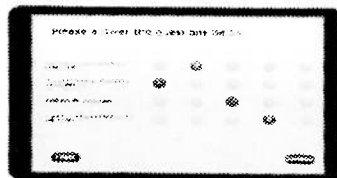
2. PRIVOLANIE KLIENTA

Pracovníci majú k dispozícii web terminál, ktorý bude otvorený na ich PC. Dostupná funkcionality :

- Privolať poradové číslo podľa nastaveného pracovného profilu
- Privolať zvolené poradové číslo
- Zobrazovať poradové čísla a čísla objednávok, ktoré čakajú v rade
- Znovu privolať poradové číslo, ak sa klient na prvý krát nedostavil
- Recyklovať poradové číslo, t.j. vrátiť ho späť do radu, ak sa klient neukázal
- Zatvoriť pracovnú stanicu
- Prihlásiť sa a odhlásiť sa zo systému

3. ZOBRAZENIE ČÍSLA LÍSTKA A HODNOTENIE SPOKOJNOSTI

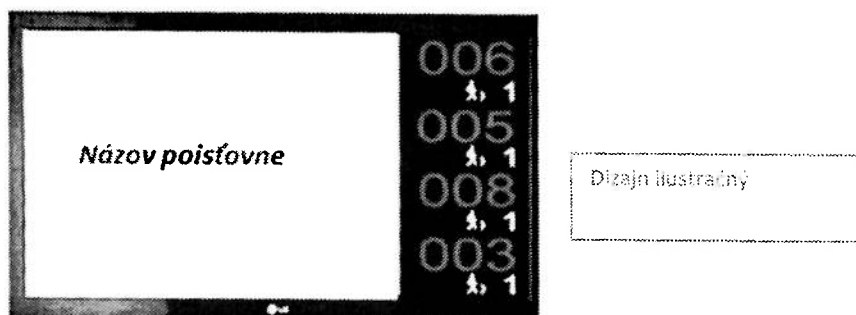
Číslo lístka zobrazí na 10" tablete pripevnom na stole úchytnom na mieru. Jeho vyvýšenie je možné do ľubovoľnej výšky od stola. Po vybavení môže zákazník ohodnotiť obsluhu / čakací čas / dizajn predajne atď. na tablete umiestnenom na pracovisku obsluhujúceho.



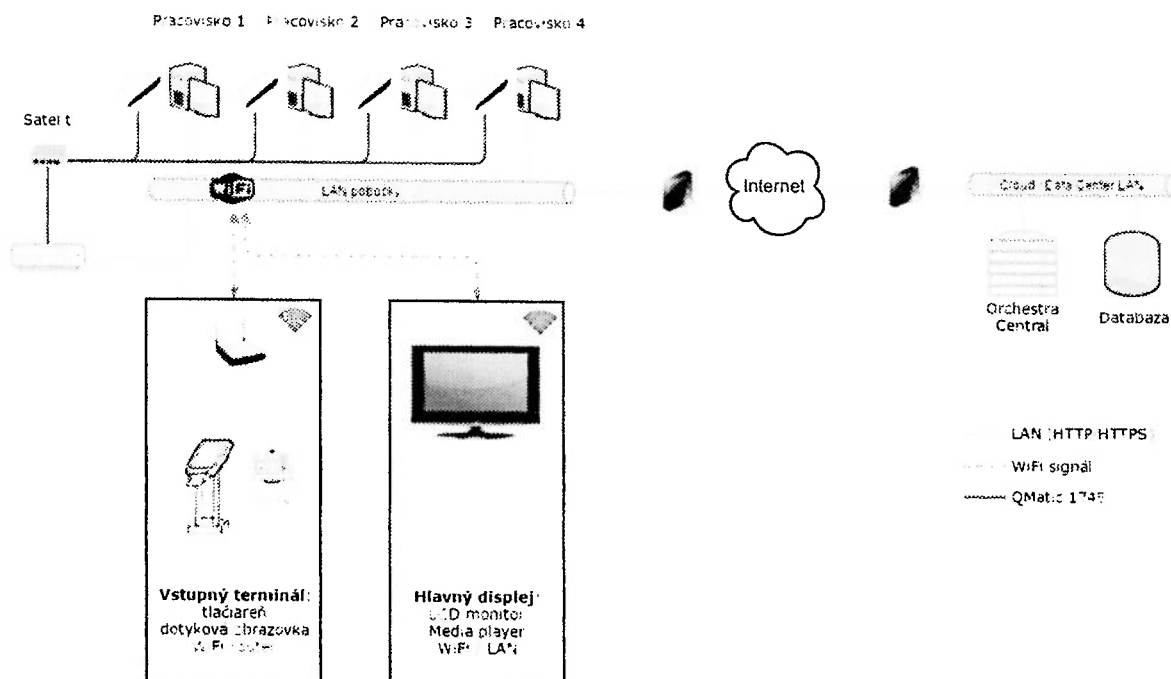
Po obslúžení klienta bude mať klient možnosť hodnotiť daného pracovníka na základe systému hodnotenia spokojnosti. Systém bude tieto štatistiky automaticky priradovať k štatistikám z vyvolávacieho systému, manažér tak získa detailný prehľad o jednotlivých pracovníkoch či už z pohľadu efektívnosti a výkonnosti z dát z vyvolávacieho systému ako aj z pohľadu hodnotenia spokojnosti za jednotlivých klientov.

4. DOPLNKOVÉ ZOBRAZENIE

Vyvolané čísla lístkov a čísla pracovísk sa budú zobrazovať i na hlavných monitoroch – 43" LCD , ktoré môžu byť doplnené o prezentačné obrázky alebo bežiaci text. Vo vyššej forme je riešenie možné upgradovať na komplexné Digital Signage riešenie s podporou širokej škály formátov, vytvárania playlistov, groupovania monitorov centrálnej administrácie atď'.



5. ARCHITEKTÚRA RIEŠENIA



Príloha č. 2 – Špecifikácia ceny

1. Nájom VS podľa čl. I. bod 1.1. zmluvy:

Produkt	Predpokladané trvanie nájmu	Cena / mesiac bez DPH	Cena / mesiac s DPH
VS pre pobočku Panónska cesta 2	Najneskôr do 31.12.2025	365 €	448,95 €
VS pre pobočku OC Nivy	Najneskôr do 31.12.2025	460 €	565,80 €

2. Služby na vyžiadanie podľa čl. I. bod 1.2 písm. b) zmluvy:

Príloha č. 3 – Náležitosti faktúry

- označenie, že ide o faktúru;
- poradové číslo faktúry;
- meno a adresu sídla, miesta podnikania alebo prevádzkarne oboch zmluvných strán (platiteľa, ktorý dodáva tovar alebo službu a príjemcu tovaru alebo služby);
- IČO, DIČ a identifikačné číslo pre daň (IČ DPH) oboch zmluvných strán;
- miesto registrácie dodávateľa a číslo dokumentu, podľa ktorého k registrácii došlo;
- číslo objednávky alebo zmluvy s uvedením ich označenia a dátumu vyhotovenia alebo uzavretia;
- dátum vyhotovenia faktúry;
- dátum, keď bol tovar alebo služba dodaná, alebo dátum, keď bola platba prijatá (ak bola platba prijatá pred dodaním tovaru alebo predtým, ako je poskytovanie služby skončené), ak tento dátum možno určiť a ak sa odlišuje od dátumu vyhotovenia faktúry,
- v prípade, že ide o trojstranný obchod, treba na takúto skutočnosť uviesť odkaz vo faktúre;
- množstvo a druh dodaného tovaru alebo rozsah a druh dodanej služby;
- termín splatnosti faktúry;
- variabilný symbol;
- konštantný symbol;
- bankové spojenie Dodávateľa vo forme ABO a IBAN+ SWIFT (BIC);
- forma úhrady prevodným príkazom;
- sadzbu DPH alebo údaj o oslobodení od DPH;
- výška DPH spolu v EURO;
- základ DPH, jednotková cena bez DPH a zľavy a rabaty, ak nie sú obsiahnuté v jednotkovej cene;
- sumu k úhrade
- miesto poskytnutia služieb;
- meno a telefonické spojenie zodpovedného zamestnanca vystavovateľa faktúry;
- odtlačok pečiatky vystavovateľa faktúry.

Príloha č. 4 – Preberací protokol - vzor

Odobzdávajúci:

Preberajúci:

IČO:
DIČ:
IČ DPH:

IČO:
DIČ:
IČ DPH:

Odovzdávací/Preberací protokol

Zmluvné strany si týmto protokolom navzájom potvrdzujú, že predmet Zmluvy o nájme a údržbe riešenia „Vývolávací systém pre Zákaznícke centrá“:

- bol riadne dodaný/ prevzatý v zmysle príslušných ustanovení článkov zmluvy v rozsahu:
 - o odovzdania/ prevzatia HW a SW,
 - o inštalácie/ odinštalácie HW a SW,
 - o dodanie/ prevzatie užívateľskej dokumentácie
 - o školenie používateľov
- technická špecifikácia odovzdaného/ prevzatého predmetu nájmu

Technické vlastnosti	Hodnota/Charakteristika
1. HW	
2. SW	
3. Inštalácia	
4. Školenie	

Termín odovzdania/prebratia:

za Dodávateľa odovzdal:
(meno, priezvisko, podpis, pečiatka)

dátum:

za Objednávateľa odovzdal:
(meno, priezvisko, podpis, pečiatka)

dátum: