

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ PODPORY APLIKÁCIÍ VEMA

uzatvorená podľa ust. § 269, ods. 2, zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka,
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

1 ZMLUVNÉ STRANY

1.1 UŽÍVATEĽ

Organizácia: Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR
Adresa: Trnavská cesta 8/A, P.O.BOX 93, 821 08 Bratislava
Menom ktorého jedná: PharmDr. Ľubomír Kočíš, riaditeľ
IČO: 36076643
Právna forma: Štátna príspevková organizácia zriadená
Zriaďovacou listinou MZ SR č. 18228-5/2005-SP
zo dňa 15. júla 2005

Bankové spojenie, č. ú.:

Pridelené číslo zákazníka:

(ďalej v tejto zmluve len „Užívateľ“)

1.2 POSKYTOVATEĽ

Organizácia: Vema, s. r. o.
Adresa: Prievozská 14/A, 82109 Bratislava
Menom ktorého jedná: Ing. Peter Vilem, riaditeľ, na základe splnomocnenia
IČO: 31355374
Zapísaná: Okresným súdom v Bratislave I., Oddiel: Sro, Vložka
č.5495/B

Bankové spojenie, č. ú.:

(ďalej v tejto zmluve len „Poskytovateľ“)

Nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku uzavreli zmluvné strany túto zmluvu
o poskytovaní podpory aplikácií Vema:

2 PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Predmetom plnenia tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa zaistiť Užívateľovi garantovanú reakčnú dobu na podnety či požiadavky zo strany Užívateľa a operatívne konzultácie za účelom zaistenia bežného fungovania aplikácií Poskytovateľa, ktoré je Užívateľ oprávnený užívať na základe Zmluvy o poskytovaní služieb Vema V4 Cloud uzatvorenej medzi stranami dňa 14.12.2012 a v rozsahu v zmluve uvedenom.

3 ŠPECIFIKÁCIE PREDMETU

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje reagovať na podnety a požiadavky vzťahujúce sa k prevádzke aplikácií (ďalej len „Požiadavka“) Užívateľa v garantovanej reálnej dobe.

Pre stanovenie reálnej doby pri jednotlivých Požiadavkách je rozhodujúce zaradenie danej Požiadavky do kategórie podľa naliehavosti (uvedené v Prílohe 2).

Kategória naliehavosti	Garantovaná reakčná doba
Štandardná	do 72 hodín
Rýchla	do 24 hodín
Havária	do 6 hodín

Uvedené časové údaje platia pri zadaní v pracovné dni od 8:00 do 17:00 hod (ďalej len „Prevádzková doba“). Požiadavky zadané mimo Prevádzkovej doby sa považujú za zadané o 8:00 hod. nasledujúceho pracovného dňa.

- 3.2 Operatívnymi konzultáciami sú myslené služby poskytované Užívateľovi pri riešení Požiadaviek Užívateľa k prevádzke aplikácií. Operatívne konzultácie môžu byť poskytované prostredníctvom prístupu konzultanta k dátam v Cloude na základe súhlasu Užívateľa.
- 3.3 Operatívne konzultácie sú poskytované v rozsahu 4 hodiny mesačne.
- 3.4 Poskytovateľ sa zaväzuje, že umožní zamestnancom Užívateľa účasť na seminároch PAM, ktoré pravidelne uskutočňuje, v počte dvoch účastníkov na jednotlivom seminári. Podmienkou je štandardné prihlásenie sa na seminár cez zákaznícky web. Cena účastníckeho poplatku za školenia organizované Poskytovateľom tvorí súčasť ceny za plnenie podľa článku 5.1 tejto zmluvy.
- 3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť aj služby nad rámec článku 3.3., ako rozšírenú podporu, ktorá bude fakturovaná samostatne hodinovou sadzbou podľa odseku 6.2 tejto zmluvy.
- 3.6 Zadaním Požiadavky jedným zo spôsobov uvedených v článku 4 sa má za to, že Užívateľ objednal služby, ktoré sú potrebné pre vyriešenie Požiadavky. V prípade, že nastane potreba využitia služieb nad rozsah zaistený touto zmluvou, informuje Poskytovateľ o tejto skutočnosti Užívateľa. Užívateľ je oprávnený služby nad rozsah zmluvy pred ich poskytnutím preukázateľne odmietnuť najneskôr do doby, než budú služby poskytnuté, v opačnom prípade súhlasí s ich poskytnutím za cenu podľa platného cenníka služieb, ktorý je Prílohou 1 tejto zmluvy.

4 SPÔSOB ZADÁVANIA POŽIADAVIEK

- 4.1 Požiadavku je Užívateľ povinný zadať nasledujúcimi spôsobmi:
- Zadaním a odoslaním Požiadavky na zákazníckom webe na adrese <http://zakaznik.vema.cz> v ponuke Podpora.
 - Telefonicky na bezplatnú linkuv Prevádzkovej dobe.
- 4.2 Pri zadaní Požiadavky Užívateľ špecifikuje názov Požiadavky, zadávateľa Požiadavky spolu s kontaktným emailom, aplikáciu, ktorej sa daná Požiadavka týka, kategóriu naliehavosti a stručný popis Požiadavky.

- 4.3 Po zadaní Požiadavky prostredníctvom zákazníckeho webu zašle Poskytovateľ Užívateľovi do 15 minút na kontaktný email potvrdenie o tom, že zaslanú Požiadavku Poskytovateľa eviduje. Zaslanie potvrdenia o evidencii Požiadavky nie je reakciou na Požiadavku v reakčnej dobe podľa čl. 3.1 zmluvy. Pokiaľ po zadaní Požiadavky nedostane Užívateľ do 15 minút elektronickou poštou potvrdenie o jej evidencii, oznámi Požiadavku telefonicky na bezplatnú linku uvedenú vyššie v Prevádzkovej dobe.
- 4.4 Pre účely zadávania a riešenia Požiadaviek, prípadne odmietnutie širšieho rozsahu služieb, sa Užívateľom myslia osoba/y, ktorej/ým Užívateľ poskytol oprávnenie jednať v jeho mene a u Poskytovateľa zaistil pre tieto osoby prístup na zákaznícky web.

5 C E N A

- 5.1 Cena za plnenie podľa článku 3.1, 3.2, 3.3 a 3.4 tejto zmluvy je stanovená na 260 € (slovom: dvestošesťdesiat euro) za každý mesiac.
- 5.2 Cena za plnenie podľa článku 3.4 tejto zmluvy bude stanovená podľa cenníka prác uvedeného v Prílohe 1.
- 5.3 V prípade, že nastane potreba osobnej návštevy Poskytovateľa u Užívateľa za účelom poskytnutia služieb, zaväzuje sa Poskytovateľ neučtovať Užívateľovi cestovné.
- 5.4 Poskytovateľ je oprávnený pre každý ďalší kalendárny rok písomne upraviť vyššie stanovenú cenu o mieru nárastu spotrebiteľských cien za služby tak, ako budú pre konkrétne obdobie štatisticky zisťované a oficiálne zverejňované Slovenským štatistickým úradom v hromadných oznamovacích prostriedkoch.

6 P L A T O B N É P O D M I E N K Y

- 6.1 Celková cena plnenia bude hradená na základe daňového dokladu (faktúry) vystaveného Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru začiatkom 1. mesiaca štvrťroku, v ktorom má byť plnená.
- 6.2 Cena služieb poskytnutých podľa čl. 3.4 bude hradená na základe daňového dokladu (faktúry) vystavenej Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru najskôr v deň nasledujúci po dni, v ktorom bola služba poskytnutá.
- 6.3 Užívateľ uhradí peňažné záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy na základe faktúry – daňového dokladu v lehote splatnosti uvedenej na faktúre na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre.
- 6.4 V prípade omeškania sa splnením svojho prázneho zväzku je Užívateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,03% z dĺžnej čiastky za každý začatý deň omeškania. Úrok z omeškania je splatný do 30 dní od vyčíslenia a doručenia faktúry Užívateľovi, ak sa nedohodnú zmluvné strany inak.
- 6.5 V prípade, že Poskytovateľ nedodrží garantovanú reálnu dobu dojednanú podľa tejto zmluvy, poskytne Užívateľovi zľavu z ceny plnenia pre ďalšie obdobie a to vo výške 30,- € za každý jednotlivý prípad. Užívateľ je povinný nárok na zľavu uplatniť u Poskytovateľa výzvou, kde uvedie odôvodnenie uplatňovanej zľavy, pokiaľ Poskytovateľ zľavu uzná, bude táto Užívateľovi započítaná v nasledujúcej faktúre vystavenej Poskytovateľom.

7 O C H R A N A I N F O R M Á C I Í

- 7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú uchovať v tajnosti všetky skutočnosti, informácie a údaje týkajúce sa druhej zmluvnej strany, predmetu plnenia tejto zmluvy alebo s predmetom

plnenia súvisiace. Všetky také skutočnosti sú považované za zákonom chránené obchodné tajomstvo podľa § 17 Obchodného zákonníka.

- 7.2 S odkazom na zákon č. 428/2002 Zb. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, sa Poskytovateľ zaväzuje urobiť také opatrenia, aby osoby, ktoré sa podieľajú na realizácii jeho záväzkov z tejto zmluvy vyplývajúcich, zachovávali mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a dátach (osobných či iných), o ktorých sa dozvedeli pri výkone svojej práce, vrátane tých, ktoré Užívateľ eviduje pomocou výpočtovej techniky či inak. Za porušenie tohto záväzku sa považuje i využitie tých skutočností, údajov a dát, ako i ďalších vedomostí pre vlastný prospech Poskytovateľa, prospech tretej osoby alebo pre iné dôvody. Toto dojednanie platí i v prípade nahradenia uvedených právnych predpisov predpismi inými.
- 7.3 Záväzky zmluvných strán uvedené v tomto článku trvajú i po skončení zmluvného vzťahu.

8 Z Á V E R E Č N É U S T A N O V E N I A

- 8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 8.2 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 8.3 Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
- 8.4 Obe zmluvné strany majú právo túto zmluvu písomne vypovedať. Dĺžka výpovednej lehoty činí 2 mesiace a začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- 8.5 Užívateľ je oprávnený postúpiť akékoľvek pohľadávky z tejto zmluvy, previesť svoje práva a povinnosti z tejto zmluvy vyplývajúce na inú osobu iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa.
- 8.6 Všetky úkony smerujúce k doplneniu, zmene alebo zániku tejto zmluvy musia byť učené písomne a doručené doporučeným listom, prípadne listom doručovaným kuriérnou službou, na adresy uvedené v záhlaví tejto zmluvy. Zmluvná strana má povinnosť oznámiť do siedmich dní druhej zmluvnej strane zmenu sídla alebo iných kontaktných údajov uvedených v záhlaví tejto zmluvy.
- 8.7 V prípade, kedy sa akákoľvek zo zmluvných strán ocitne v omeškaní s plnením svojich záväzkov preukázateľne spôsobenom vyššou mocou (živelnou pohromou, ozbrojeným konfliktom) má sa za to, že po dobu trvania vyššej moci nie je tá ktorá zmluvná strana v omeškaní a nedodržanie záväzku, bude druhou zmluvnou stranou tolerované.
- 8.8 V prípade neplatnosti akéhokoľvek ustanovenia tejto zmluvy sa má za to, že ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Nevynútiteľnosť alebo neplatnosť ktoréhokoľvek článku, odstavca, pododstavca alebo ustanovenia tejto zmluvy neovplyvní vynútiteľnosť alebo platnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. V prípade, že akýkoľvek takýto článok, odstavec, pododstavec alebo ustanovenie tejto zmluvy by malo byť z akéhokoľvek dôvodu zbavené platnosti a dohodnú sa na právne prijateľnom spôsobe vykonania zámerov obsiahnutých v takej časti tejto zmluvy, ktorých platnosť skončila.
- 8.9 Otázky touto zmluvou neupravené sa riadia slovenským právnym poriadkom s vylúčením kolíznych noriem, hlavne ustanoveniami Obchodného zákonníka upravujúcimi zmluvu o diele.

8.10 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú jej prílohy:

- Príloha 1 – Cenník služieb
- Príloha 2 – Kategórie naliehavosti

8.11 Zmluvné strany tejto zmluvy prehlasujú, že sa riadne oboznámili s jej obsahom, ktorý zodpovedá ich pravej a slobodnej vôli a na dôkaz toho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa.....

Užívateľ

Operačné stredisko záchranej zdravotnej
služby SR

Poskytovateľ

Vema, s. r. o.

PharmDr. Ľubomír Kočíš
riaditeľ

Ing. Peter Vilem
riaditeľ, na základe splnomocnenia

PRÍLOHA 1

k Zmluve o poskytovaní podpory aplikácií VEMA

Cenník služieb

Názov služby	Základná sadzba za 1 hod.	Znížená sadzba za 1 hod.
Technické služby	20 €	20 €
Konzultácie aplikácií	35 €	28 €
Programovanie	45 €	38 €
Systémové služby	45 €	38 €
Správa sietí a serverov	57 €	45 €
Analytické a projektové práce	57 €	45 €

V Bratislave dňa.....

V Bratislave dňa.....

Užívateľ

Operačné stredisko záchranej zdravotnej
služby SR

Poskytovateľ

Vema, s. r. o.

PharmDr. Ľubomír Kočiš
riaditeľ

Ing. Peter Vilem
riaditeľ, na základe splnomocnenia

PRÍLOHA 2

k Zmluve o poskytovaní podpory aplikácií VEMA

Kategórie naliehavosti

Kategória naliehavosti	Garantovaná reakčná doba
Štandardná	do 72 hodín
Rýchla	do 24 hodín
Havária	do 6 hodín

1. Kategória naliehavosti Štandardná – všetky, ktoré nespádajú pod kategóriu „Rýchla“ a „Havária“
2. Kategória naliehavosti Rýchla
 - a. Nie je možné vytvárať a obnovovať zálohy.
 - b. Nie je možné vytvoriť štandardné výstupy zostáv, štatistických zisťovaní a iných hlásení z dôvodu straty historických údajov, ktoré nespôsobil Používateľ systému.
 - c. Aplikácia neumožňuje štandardnú elektronickú komunikáciu so zákonom definovanými organizáciami.
 - d. Aplikácie vytvárajú nekonzistentné údaje pri dodržaní postupu práce Používateľa podľa dodanej dokumentácie.
 - e. Nie je možné vytvoriť štandardné nastavenia pracovno-právnych vzťahov zamestnancov.
 - f. Aplikácie vytvárajú výpočtové chyby.
3. Kategória naliehavosti Havária
 - a. Nie je možné spustenie aplikácií.
 - b. Nie je možné pripojenie žiadneho Používateľa k dátam.
 - c. Aplikácie neumožňujú:
 - i. zaevidovať nového zamestnanca,
 - ii. spustiť výpočet,
 - iii. modifikovať údaje,
 - iv. zrušiť (odstrániť, stornovať, blokovat) údaje,
 - v. odoslať mzdy zamestnancom a mesačné odvody.