

## Servisná zmluva

uzavretá v zmysle § 536 a nasl.  
Obchodného zákonníka zák. č. 513/1991 Zb.

### Zmluvné strany

Obchodné meno : Lomtec.com, a.s.  
Sídlo : Líščie údolie 5, Bratislava 841 04  
IČO : 35 795 174  
DIČ : SK2020279745  
Obchodný register : oddiel Sa, č. 5024/B, Okresný súd Bratislava I  
Bank. spojenie : Slovenská sporiteľňa a.s.  
Číslo účtu : 0630662914 / 0900  
Zast.  
Meno a priezvisko : Mgr. Miroslav Ličko, predseda predstavenstva  
Mgr. Miroslav Sedlák, podpredseda predstavenstva

( ďalej len „Lomtec “ )

a

Obchodné meno : Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky  
Sídlo : Limbová 2  
IČO/DIČ : 00165565  
Bank. spojenie : Štátna pokladnica  
Číslo účtu : 7000150115/8180  
Zast.  
Meno a priezvisko : Ing. Martin Senčák  
Funkcia : vedúci služobného úradu MZ SR

( ďalej len „Zákazník“ )

sa nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku dohodli na nasledovnej Zmluve o poskytovaní odborných služieb (ďalej tiež „zmluva“):

### 1. PREDMET ZMLUVY

- 1.1. Predmetom Zmluvy je povinnosť LOMTEC poskytovať servisné služby Zákazníkovi k dodanému systému - Drogový informačný portál – Infodrogy.sk (ďalej Plneniu), tak ako je uvedené v Zmluve a v prílohe Zmluvy - Štandardné servisné podmienky Lomtec.com, a.s. (ďalej ako ŠSP). Predmetom Zmluvy je povinnosť Zákazníka zaplatiť za servisné služby cenu dohodnutú v článku 3. Zmluvy.
- 1.2. LOMTEC bude k Plneniu poskytovať nasledovné servisné služby :

- 1.2.1. **Systémová podpora Plnenia** - systémovou podporou Plnenia sa rozumie zabezpečenie takej prevádzkovej podpory a údržby Plnenia vrátane webhostingu a zabezpečenie domény [www.infodrogy.sk](http://www.infodrogy.sk), ktorá umožní získavať údaje z Plnenia pri dodržaní dostupnosti Plnenia za podmienok popísaných v ŠSP. Systémová podpora zahŕňa predplatený výkon počas pohotovosti v rozsahu 33 človekohodín mesačne, ktorých cieľom je zabezpečiť dostupnosť Plnenia, pokiaľ sa nejedná o odstraňovanie väd v zmysle Štandardných servisných podmienok (ŠSP).
- 1.2.2. **Aplikačná podpora** - aplikačnou podporou sa rozumie zapracovanie Zmien požadovaných Zákazníkom do Plnenia za podmienok popísaných v ŠSP. Aplikačná podpora bude poskytovaná Zákazníkovi na základe Požiadavky na zmenu podľa prílohy Zmluvy – Formuláre, pričom pri všetkých požiadavkách s náročnosťou nad 24 človekohodín bude mať písomnú formu. Špecifikácia plnenia, cena, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa služieb nad zmluvne dohodnutý rozsah, budú Zmluvnými stranami dojednané v písomnej Požiadavke na zmenu, odsúhlasenej oboma Zmluvnými stranami.
- 1.3. Servisné služby pre Systémovú podporu sú poskytované bez zvláštnych preberacích a akceptačných procedúr a sú schvaľované prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA). Servisné služby pre Aplikačnú podporu sú riadené podľa dokumentu Požiadavka na zmenu, podľa dokumentu ŠSP a podľa dokumentu Projektové riadenie.
- 1.4. Ak v konkrétnej Požiadavke na zmenu nebude stanovené inak, plnenie poskytnuté na základe Požiadavky na zmenu bude odovzdávané a preberané v súlade s prílohou Zmluvy – Projektové riadenie, podľa povahy poskytnutého plnenia.

## **2. ČAS A MIESTO PLNENIA**

- 2.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to od 1.7.2013 do 31.12.2013.
- 2.2. V prípade neposkytnutia akejkoľvek súčinnosti Zákazníkom, alebo v prípade porušenia alebo omeškania Zákazníka s plnením povinností podľa Zmluvy, sa primerane predlžujú termíny plnenia, ktoré je inak LOMTEC povinný v zmysle Zmluvy dodržať. Poverení pracovníci Zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovia, dobu o ktorú sa predlžujú termíny plnenia, najmä s ohľadom na vyťaženosť kapacít LOMTEC. Doba o ktorú sa predlži termín plnenia bude najmenej počet pracovných dní o ktoré sa omeškal Zákazník.
- 2.3. Predmet Zmluvy sa LOMTEC zaväzuje vykonávať podľa potreby v sídle Zákazníka, ako aj vo svojom sídle, prípadne na mieste, ktoré bude Zmluvnými stranami vopred odsúhlasené.
- 2.4. Termíny plnenia podľa Zmluvy sa LOMTEC zaväzuje dodržať za nasledovných predpokladov:
- 2.4.1. Zákazník riadne a včas splní svoje povinnosti podľa Zmluvy a poskytne potrebnú súčinnosť požadovanú zo strany LOMTEC;
- 2.4.2. nenastane zmena v zadaní plnenia.

## **3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**

- 3.1. Cena za poskytovanie servisných služieb podľa Zmluvy k Plneniu je stanovená dohodou Zmluvných strán nasledovne:
- 3.1.1. Zákazník je povinný uhradiť paušálne cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.1. v eurách vo výške 1.650,- EUR bez DPH (slovom tisícšesťstopäťdesiat euro) mesačne, ktorá bola stanovená kvalifikovaným odhadom a dohodou zmluvných strán.
- 3.1.2. Zákazník je povinný uhradiť cenu za predmet Zmluvy uvedený v Článku 1 bod 1.2.2. vo výške všetkých schválených služieb podpísaných akceptačným protokolom vždy raz mesačne.
- 3.2. Cena za systémovú podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.1. Zmluvy bude fakturovaná mesačne vopred, do 5. dňa v mesiaci.

- 3.3. Cena za aplikačnú podporu podľa čl. 3 bodu 3.1.2 Zmluvy bude fakturovaná mesačne, do 5. dňa v nasledujúcom mesiaci vždy po akceptovaní servisných služieb a plnenia Aplikačnej podpory.
- 3.4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- 3.5. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Zákazník oprávnený vrátiť ju v lehote piatich (5) dní od jej obdržania od spoločnosti LOMTEC s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej faktúry Zákazníkovi. V prípade, že Zákazník faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, sa lehota nepozastavuje, a pokiaľ Zákazník faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškaní.
- 3.6. Všetky ceny v Zmluve sú uvedené bez DPH. DPH bude účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry.
- 3.7. Lehota splatnosti faktúr za servisné služby a plnenia poskytnuté na základe Požiadavky na zmenu podľa bodu 1.2.2. Zmluvy je 30 dní od doručenia faktúry Zákazníkovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve alebo v objednávke.
- 3.8. Za úhradu faktúry sa považuje pripísanie celej fakturovanej čiastky na účet LOMTEC.
- 3.9. V prípade, ak Zákazník bude v omeškaní s úhradou faktúry za služby podľa Zmluvy viac ako 30 dní po jej splatnosti, je LOMTEC oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie servisných služieb až do jej úplného zaplatenia.
- 3.10. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb podľa bodu 3.10 tohto článku Zmluvy, nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradiť cenu za servisné služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie servisných služieb.
- 3.11. V prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy v priebehu servisného obdobia, za ktorý už bola cena servisných služieb zo strany Zákazníka uhradená, LOMTEC nie je povinný vrátiť alikvotnú časť uhradenej sumy servisných služieb za toto servisné obdobie okrem prípadu, ak bol zánik Zmluvy spôsobený odstúpením Zákazníka od Zmluvy v dôsledku závažného porušovania zmluvných povinností spoločnosťou LOMTEC.

#### 4. RIEŠENIE PROBLÉMOV

- 4.1. V prípade vzniku problémov v priebehu plnenia podľa Zmluvy sa Zmluvné strany pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom osôb uvedených v eskalačnej matici v bode 4.2. tohto článku Zmluvy. Najskôr bude problém riešený prostredníctvom osôb uvedených v 1. stupni a následne v prípade nevyriešenia problému osobami v 2. stupni.

#### 4.2. Eskalačná matica

| Stupeň    | Meno a kontakt osoby                                                                        |                                                                          |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|           | Zákazník                                                                                    | LOMTEC                                                                   |
| 1. stupeň | Meno: Ing. Jiří Francík<br>tel. č.:<br>e-mail: jiri.francik@gmail.com                       | Meno: Tomáš Koval<br>tel. č.:<br>e-mail: tomas.koval@lomtec.com          |
| 2. stupeň | Meno: Mgr. Michala Tejová<br>tel. č.: 02/59 373 237<br>e-mail: michala.tejova@health.gov.sk | Meno: Miroslav Sedlák,<br>tel. č.:<br>e-mail: miroslav.sedlak@lomtec.com |

#### 5. PRÁVA A POVINNOSTI LOMTEC

- 5.1. LOMTEC sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi servisné služby podľa Zmluvy v súlade so ŠSP.
- 5.2. LOMTEC sa zaväzuje informovať Zákazníka o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne

vplývať na plnenie Zmluvy.

- 5.3. LOMTEC je servisné služby povinný dodať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu podpisu Zmluvy, alebo ku dňu akceptácie objednávky Zákazníka spoločnosťou LOMTEC.

## **6. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

- 6.1. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť spoločnosti LOMTEC včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Zákazník sa zároveň zaväzuje oboznámiť LOMTEC s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa styku Zákazníka s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Zákazníka.
- 6.2. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vstupy zamestnancov spoločnosti LOMTEC do všetkých potrebných priestorov za účelom plnenia predmetu Zmluvy.
- 6.3. Zákazník sa nestáva vlastníkom autorských práv systémového alebo aplikačného programového vybavenia a zaväzuje sa zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv na dodané softvérové produkty, najmä vyvinúť primerané úsilie na ich ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou alebo publikáciou. Právo Zákazníka používať (licencia) Plnenie a Podporný softvér v zmysle zmluvnej dokumentácie tým nie je dotknuté. Plnenia dodané na základe Požiadaviek na zmenu podľa bodu 1.2.2. Zmluvy a Zmeny dodané podľa bodu 6.1. ŠSP je Zákazník oprávnený používať rovnakým spôsobom ako Plnenie samotné (to jest umožniť ich využívanie tretím stranám za účelom získavania údajov z Plnenia). Zákazník sa nestáva nositeľom autorských práv k plneniam dodaným na základe Požiadaviek na zmenu podľa bodu 1.2.2 Zmluvy a Zmenám dodaným podľa bodu 6.1. ŠSP. Zákazník nie je oprávnený robiť akékoľvek zmeny a zásahy do nich.

## **7. ZÁRUKA**

- 7.1. Záručná doba k dodanej zmene Plnenia sa automaticky predlžuje na dobu 24 mesiacov od nasadenia danej zmeny Plnenia.
- 7.2. Obmedzenie záruky
- 7.2.1. LOMTEC nezodpovedá za stratu alebo poškodenie dát Zákazníka a z toho vyplývajúce dôsledky, za nepriame škody alebo následky ako ušlý zisk, nerealizované obraty, nároky tretích strán a pod., ktoré sa nestali jeho chybou. V prípade straty dát a preukázateľne spôsobeného poškodenia dát zo strany LOMTEC, je LOMTEC povinný uviesť dáta do pôvodného stavu pred preukázateľnou stratou daných dát.
- 7.2.2. LOMTEC nezodpovedá za vady vzniknuté nezabezpečením súčinnosti Zákazníka.
- 7.3. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť Plnenia.
- 7.4. Povinnosti LOMTEC zo záruky podľa Zmluvy sú podmienené používaním Plnenia v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Zákazníkovi.
- 7.5. Záruka sa nevzťahuje na prípad, keď Zákazník použije na servisné služby inú právnickú alebo fyzickú osobu bez súhlasu LOMTEC.

## **8. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY**

- 8.1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Obchodný zákonník“).
- 8.2. LOMTEC nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Zákazníka najmä

porušením povinností podľa čl. 6 tejto Zmluvy.

- 8.3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia Zmluvy zo strany LOMTEC, ktoré bude mať za následok vznik škody na strane Zákazníka, je LOMTEC povinný uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške preukázateľne vzniknutej škody, ktorá Zákazníkovi vznikla,

## **9. SANKCIE**

- 9.1. Zákazník je oprávnený v prípade omeškania sa LOMTEC s vykonaním predmetu plnenia požadovať od LOMTEC zaplatať zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % ceny za príslušnú časť plnenia za každý čo i len začatý deň omeškania najviac však do výšky 10% z ceny za príslušné plnenie za obdobie jedného mesiaca, ak sa jedná o plnenie podľa Článku 1 bod 1.2.1 alebo do výšky 10% z ceny za príslušnú časť plnenia, ak sa jedná o plnenie podľa Článku 1 bod 1.2.2. LOMTEC však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spoluzavinené Zákazníkom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Zákazníkovi.
- 9.2. V prípade, ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou faktúry, LOMTEC má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania najviac však 10% z fakturovanej čiastky.

## **10. SUBDODÁVATELIA**

- 10.1. Zákazník podpisom Zmluvy akceptuje všetkých subdodávateľov LOMTEC, čo LOMTEC nezabavuje zodpovednosti za kvalitu plnenia Zmluvy a dodávok podľa obchodného zákonníka. LOMTEC sa zároveň zaväzuje informovať zákazníka o subdodávateľoch, ktorí majú prístup k dátam na portáli [www.infodrogy.sk](http://www.infodrogy.sk).

## **11. VÝMENA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ**

- 11.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním práce podľa Servisnej zmluvy a ktoré vo vzájomnom záujme nemožno oznámiť iným osobám, najmä o spôsobe a systéme práce Zmluvných strán, o ich dohodnutej politike, a to vrátane údajov o obchodných partneroch, iných spolupracujúcich osobách, finančnej situácii a hospodárení Zmluvných strán, vnútornej organizácii, vzťahoch, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním práce podľa Servisnej zmluvy. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že skutočnosti uvedené v predchádzajúcej vete, neprezeradia tretím osobám a ani ich nepoužijú v rozpore s ich účelom pre svoje potreby a ani potreby tretích osôb, pričom táto povinnosť trvá i po skončení zmluvného vzťahu.

## **12. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY.**

- 12.1. Zákazník môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy vid' článok 14.15., pričom musí odstúpenie písomne doporučené oznámiť LOMTEC v nasledovných prípadoch:
- a. ak Zákazník upozorní písomne LOMTEC na neplnenie niektorého zo záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a LOMTEC do tridsať (30) dní alebo do dodatočnej lehoty písomne dohodnutej so Zákazníkom nezačne plniť tento záväzok;
  - b. ak je na LOMTEC vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia. O tejto skutočnosti je LOMTEC povinný informovať Zákazníka do 5 dní od nastania tejto skutočnosti.
  - c. ak LOMTEC nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti s predmetom plnenia Zmluvy, s výnimkou predbežného opatrenia;
- 12.2. LOMTEC môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy, pričom musí odstúpenie písomne doporučené oznámiť Zákazníkovi v nasledovných prípadoch:

- a. ak Zákazník nezaplatí ktorúkoľvek z pohľadávok spoločnosti LOMTEC v súlade so Zmluvou do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného oznámenia od LOMTEC o omeškaní platby;
- b. ak Zákazník nespĺní záväzky vyplývajúce zo Zmluvy a nevyrieši túto situáciu do štyridsiatich piatich (45) dní (alebo do termínu dohodnutého s LOMTEC písomnou formou), od doručenia písomného oznámenia od LOMTEC o nedodržaní záväzku.
- c. ak Zákazník nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti so Zmluvou, s výnimkou predbežného opatrenia.

### **13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 13.1. Miestom plnenia dodávok v zmysle Zmluvy je sídlo Zákazníka.
- 13.2. Na práva a povinnosti Zmluvných strán zo Zmluvy sa vzťahujú ŠSP. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Zmluvy, v prípade rozporu medzi jednotlivými prílohami má prednosť príloha s nižším poradovým číslom.
- 13.3. Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch: tri pre Zákazníka a dva pre LOMTEC.
- 13.4. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť deň po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 13.5. Písomnosti podľa tejto Zmluvy je možné doručovať poštou, faxom alebo prostredníctvom e-mailu.
- 13.6. LOMTEC má právo po dohode so Zákazníkom dodať rovnocenné alebo kvalitatívne lepšie časti programového vybavenia pri dodržaní uvedenej ceny s tým, že bude zachovaná dohodnutá funkčnosť celého systému.
- 13.7. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 13.8. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
- 13.9. Túto Zmluvu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán. V prípade ukončenia platnosti Zmluvy dohodou Zmluvných strán, musí mať táto dohoda písomnú formu.
- 13.10. LOMTEC ani Zákazník nenesie zodpovednosť v prípade vis major. V týchto prípadoch sa LOMTEC a Zákazník dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.
- 13.11. Vlastnícke právo k akémukoľvek plneniu dodanému podľa Zmluvy, prechádza na Zákazníka až po zaplatení celej jeho ceny.
- 13.12. Pre prípad odstúpenia od tejto Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že si nie sú povinné vrátiť tie čiastkové plnenia, ktoré boli akceptované Zákazníkom v súlade so Zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že LOMTEC má nárok na úhradu tej časti plnenia, ktorá bola akceptovaná Zákazníkom a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené čiastkové plnenie nastala pred odstúpením od Zmluvy alebo po odstúpení od Zmluvy.
- 13.13. Odstúpenie od Zmluvy, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle bodu 12. Zmluvy je považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak zásielku nemožno Zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle bodu 12. Zmluvy za doručené ku dňu uloženia zásielky na pošte. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú doručením listiny o odstúpení.

- 13.14. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.

#### **14. PRÍLOHY**

Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:

- 14.1. Príloha č.1 – Štandardné servisné podmienky LOMTEC.com, a.s.
- 14.2. Príloha č.2 – Systémová podpora.
- 14.3. Príloha č.3 – Aplikačná podpora.
- 14.4. Príloha č.4 – Cenník LOMTEC.com, a.s.
- 14.5. Príloha č.5 – Formuláre

**PODPISOVÁ STRANA K SERVISNEJ ZMLUVE**

**č. Zákazníka .....**

**č. LOMTEC .....**

**PODPISY ZMLUVNÝCH STRÁN**

Meno : Mgr. Miroslav Ličko  
Funkcia : predseda predstavenstva  
Dátum :

Podpis : .....  
za Lomtec.com, a.s.

Meno : Mgr. Miroslav Sedlák  
Funkcia : podpredseda predstavenstva  
Dátum :

Podpis : .....  
za Lomtec.com, a.s.

Meno : Ing. Martin Senčák  
Funkcia : vedúci služobného úradu MZ SR  
Dátum :

Podpis : .....  
za Ministerstvo Zdravotníctva SR



**Príloha č. 1 k SERVISNEJ ZMLUVE**  
**č. Zákazníka .....**  
**č. LOMTEC .....**

**ŠTANDARDNÉ SERVISNÉ PODMIENKY LOMTEC.COM, A.S.**

1. ŠSP upravujú v súlade s platným právom obchodno-právne vzťahy Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb Zákazníkovi LOMTEC.
2. ŠSP sú vydané v súlade s § 273 Obchodného zákonníka a sú pre Zmluvné strany záväzné.
3. ŠSP sú prílohou a neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
4. LOMTEC poskytuje servisné služby podľa týchto ŠSP len na Plnenia uvedené v Zmluve, ktoré boli riadne prevzaté preberacími protokolmi Zákazníkom ku dňu začatia poskytovania služieb. Servisné služby sa nevzťahujú na komponenty dodané tretími stranami, ktoré boli integrované do Plnenia, ak nie je tak výslovne uvedené v Zmluve .
5. **SYSTÉMOVÁ PODPORA** predstavuje poskytnutie nasledovných servisných služieb:
  - 5.1. **SLUŽBA HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ – ZÁKLADNÁ**
    - 5.1.1. Prostredníctvom služby HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ LOMTEC zabezpečuje dostupnosť Plnenia na úrovni ako je popísaná v bode 9 ŠSP
      - 5.1.1.1. Služba HOT-LINE – POHOTOVOŠŤ – ZÁKLADNÁ je podpora Zákazníka pri používaní Plnenia **v čase od 08:00 do 16:00** v pracovných dňoch v Slovenskej republike (ďalej ako „Pracovný deň“).
    - 5.1.2. Služba je poskytovaná prostredníctvom JIRA.
    - 5.1.3. Počas poskytovania servisných služieb k Plneniu je LOMTEC povinný zabezpečovať dostupnosť Plnenia na úrovni definovanej v bode 9 ŠSP a po zaevidovaní hlásenia vady Plnenia začať realizovať servisný zásah, prípadne poskytne Zákazníkovi náhradné riešenie.
    - 5.1.4. Servisný zásah
      - 5.1.4.1. Servisný zásah je činnosť spoločnosti LOMTEC, alebo jeho subdodávateľa vedúca k lokalizácii vady a jej odstráneniu, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Zákazníka v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý LOMTEC uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez vzdialený prístup, alebo osobnou návštevou zamestnanca alebo subdodávateľa LOMTEC v mieste prevádzkovania Plnenia, alebo na pracovisku Zákazníka.
      - 5.1.4.2. Servisný zásah je ukončený a dostupnosť Plnenia obnovená odstránením vady, výpadku alebo dodaním opravenej časti Plnenia Zákazníkovi alebo navrhnutím adekvátneho náhradného riešenia a funkčné riešenie bolo overené zákazníkom.

- 5.1.4.3. V prípade, ak sa zistí, že nevyhovujúce správanie sa Plnenia, v dôsledku ktorého Zákazník predložil požiadavku prostredníctvom služby HOT-LINE – POHOTOVOSŤ na odstránenie vady Plnenia, a ktoré nebolo spôsobené v dôsledku Vady Plnenia, ale z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, alebo chybou cudzieho softvérového produktu, chybou hardvéru, zásahom do dát iným spôsobom ako činnosťou Plnenia, z dôvodov uvedených v projektovom riadení v prílohe č.2 tejto zmluvy, bod 1.16), LOMTEC bude všetky náklady spojené s analýzou takej požiadavky ako aj s preukazovaním dôvodov nevyhovujúceho správania Plnenia vždy fakturovať Zákazníkovi v plnej výške podľa platného cenníka LOMTEC. Uvedené sa primerane vzťahuje aj na odstraňovanie väd v prípade skončenia platnosti Zmluvy.

## **5.2. HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA**

- 5.2.1. Prostredníctvom služby HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA poskytuje LOMTEC podporu Zákazníkovi pri používaní Plnenia v Pracovných dňoch od 08:00 do 16:00. V rámci tejto služby LOMTEC poskytuje konzultácie k obsahovej a funkčnej stránke Plnenia.
- 5.2.1.1. služba je poskytovaná štandardne prostredníctvom JIRA
- 5.2.1.2. Služba HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA neslúži ako podpora pre zabezpečenie funkčnosti Plnenia v zmysle bodu 5.1. ŠSP.
- 5.2.1.3. Službu HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA môžu využívať len Zákazníkom určené oprávnené osoby Zákazníka. Zoznam oprávnených osôb obsahuje meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt oprávnenej osoby. Zoznam oprávnených osôb vyhotoví Zákazník a do 15 dní od podpisu Zmluvy zašle spoločnosti LOMTEC. V prípade zmeny údajov v zozname certifikovaných oprávnených osôb, je Zákazník povinný zaslať aktualizovaný zoznam spoločnosti LOMTEC. Zmena je voči spoločnosti LOMTEC účinná piatym pracovným dňom od jeho doručenia spoločnosti LOMTEC. LOMTEC nie je povinný poskytnúť servisné služby, ak požiadavka bola zaslaná alebo zadaná neoprávnenými osobami.
- 5.2.1.4. Zákazník do 15 dní od podpisu Zmluvy zašle spoločnosti LOMTEC meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Zákazníka v súvislosti s poskytovaním Plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Zákazník povinný zaslať aktualizované informácie spoločnosti LOMTEC. Zmena je voči spoločnosti LOMTEC účinná piatym pracovným dňom od doručenia oznámenia spoločnosti LOMTEC.
- 5.2.1.5. V rámci služby HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA nebudú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát a podobne, ani informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Táto služba v žiadnom prípade nenahrádza školenia, dokumentáciu ani implementáciu. Táto služba je poskytovaná len k najnovšej

verzii Plnenia. Školenia k Plneniu poskytne LOMTEC Zákazníkovi na základe objednávky.

## 6. APLIKAČNÁ PODPORA

Prostredníctvom služby APLIKAČNÁ PODPORA LOMTEC rieši požiadavky Zákazníka na úpravu alebo na zmenu Plnenia v rozsahu podľa Zmluvy.

- 6.1. Úpravou alebo zmenou (ďalej len ako „Zmena,“) je služba v rámci ktorej LOMTEC na základe požiadavky Zákazníka zadanej do systému na správu požiadaviek (JIRA) a po schválení Projektovým tímom dodá Zákazníkovi:
  - a) novú funkcionálnosť Plnenia alebo inú zmenu Plnenia;
  - b) vyrieši problém s Plnením, ktorý nie je vadou podľa Zmluvy a ŠSP.
- 6.2. Zmena, ktorá vyžaduje práce v rozsahu nad 24 človekohodín, je po zadaní do systému na správu požiadaviek (JIRA) zadávaná aj formou písomnej Požiadavky na zmenu v zmysle prílohy č.7 – Formuláre, tejto Zmluvy. Po schválení je táto písomná požiadavka zaevidovaná v systéme ako príloha.
- 6.3. Zmena nebude Zákazníkovi dodaná, ak realizáciu neschváli manažment projektu, najmä z dôvodu nekonzistentnosti s Plnením. Konkrétne dôvody budú Zákazníkovi oznámené.
- 6.4. Zákazník je v požiadavke povinný zadať vlastné špecifikácie na Zmenu v Plnení. Zadanie musí byť písomné (JIRA) a musí obsahovať:
  - a) zdôvodnenie požiadavky, t.j. v čom súčasné riešenie nevyhovuje alebo ako rozširuje funkčnosť;
  - b) cieľ nového riešenia, t.j. čo nové riešenie Zákazníkovi má priniesť;
  - c) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Zákazníka;
  - d) podrobné definovanie požadovanej novej funkcionality;
- 6.5. LOMTEC po prevzatí požiadavky na zmenu od Zákazníka doplní do dokumentu Požiadavka na zmenu (ďalej ako „Dokument“) podrobný návrh riešenia popisujúci všetky zmeny v Plnení, ktoré treba uskutočniť na základe požiadaviek Zákazníka vrátane nadväzujúcich zmien v Plnení vyplývajúcich z analýzy danej problematiky. Doplní tiež termín realizácie a maximálnu cenu Zmeny, ktoré sa stanú záväznými po akceptácii Dokumentu (Požiadavka na zmenu).
- 6.6. V prípade Zmeny Plnenia LOMTEC spolu so Zmenou dodá Zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.
- 6.7. Akceptácia Zmeny:
  - 6.7.1. Dokument, ktorý je súčasťou dodávky Zmeny, bude akceptovaný v súlade s prílohou Zmluvy Riadenie projektov ako Dokument. Pri Zmenách s náročnosťou do 24 človekohodín je Dokument schvaľovaný prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA) Pri Zmenách s náročnosťou nad 24 človekohodín je Dokument schvaľovaný

písomne. Po schválení je kópia tohto Dokument zaevidovaná v systéme JIRA ako príloha.

- 6.7.2. Programové úpravy, ktoré sú súčasťou Zmeny (vývojové práce), budú akceptované v súlade s prílohou Zmluvy Riadenie projektov ako implementácia aplikácie/.modulov aplikácie (vývojové práce). Pri Zmenách s náročnosťou do 24 človekohodín sú programové úpravy schvaľované prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA – stav „Closed“) Pri Zmenách s náročnosťou nad 24 človekohodín sú programové úpravy schvaľované písomne.
7. LOMTEC vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií si zmluvné strany dohodli eskalačnú maticu uvedenú v Zmluve.

## **8. KOMUNIKÁCIA**

- 8.1. Nové požiadavky sú zadávané do systému na správu požiadaviek (JIRA), alebo v súlade s bodom 8.3 ŠSP. Iný spôsob zadávania nových požiadaviek nie je možný. Lehoty na poskytnutie servisných služieb spoločnosťou LOMTEC v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky v systéme.
- 8.2. Informácie o existujúcej (zaevidovanej) požiadavke v riešení je Zákazník oprávnený požadovať nasledovnými spôsobmi:
  - a) prostredníctvom systému na správu požiadaviek (JIRA)
  - b) prostredníctvom e-mailovej správy, pričom v predmete správy uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek (JIRA), ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje,
  - c) telefonicky, pričom uvedie evidenčné číslo požiadavky v systéme na správu požiadaviek (JIRA), ku ktorej požaduje informácie.
- 8.3. V prípade nedostupnosti systému na správu požiadaviek (JIRA) požiadavky na servisné služby Zákazník zadá e-mailom dovedty, kým nebude dostupnosť systému na správu požiadaviek JIRA obnovená. Takáto požiadavka bude doručená na e-mailovú adresu, podľa bodu 17 ŠSP. Zaevidovaná požiadavka bude následne postúpená na riešenie. Po zaevidovaní novej požiadavky oznámi LOMTEC Zákazníkovi evidenčné číslo požiadavky. Lehoty na poskytnutie servisných služieb spoločnosťou LOMTEC v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní požiadavky.

## **9. Riešenie vád**

- 9.1. Doba odozvy je doba v ktorej LOMTEC zaeviduje hlásenie Vady Plnenia
- 9.2. Doba riešenia je predpokladaná doba v ktorej LOMTEC Vadu Plnenia odstráni, uvedená doba je orientačná, skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností LOMTEC, skutočná doba opravy bude Zákazníkovi oznámená po analýze Vady

| VADA        | PRIORITA     | PRIORITA podľa JIRA | Doba odozvy | Doba dodania Opravy |
|-------------|--------------|---------------------|-------------|---------------------|
| KATEGÓRIE A | Veľmi vysoká | Blocker, Critical   | Do 4* hod   | 2 prac. dni         |
| KATEGÓRIE B | Vysoká       | Major               | 8*hod       | 5 prac dni          |
| KATEGÓRIE C | Normálna     | Minor, Trivial      | 16* hod     | 10 prac dní         |

\* uvedený čas plynie len počas času poskytovania služby HOT LINE POHOTOVOSŤ.

10. LOMTEC je povinný otestovať Plnenie z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním Zmien a opráv.
11. Otestovanie Plnenia po dodaní Zmien a opráv je v kompetencii Zákazníka
12. Počas záručnej doby má Zákazník nárok na bezplatné odstránenie Vád Plnenia, a to v rozsahu a spôsobom dohodnutým v týchto ŠSP.
13. Poskytovaním servisných služieb nevznikajú spoločnosti LOMTEC alebo jeho subdodávateľom partnerom žiadne ďalšie záväzky ani zodpovednosti, ktoré nie sú uvedené v Zmluve alebo ŠSP.
14. Zákazník nie je bez súhlasu LOMTEC oprávnený zmeniť prostredie, do ktorého bolo Plnenie nasadené. Prostredím sa rozumie hardwarové a softwarové prostredie, do ktorého bolo Plnenie a Podporný softvér nasadený, ako aj konfigurácia softwarového a hardvérového prostredia. V prípade, ak Zákazník zmení prostredie bez súhlasu LOMTEC, LOMTEC nie je povinný poskytovať servisné služby podľa Zmluvy až do doby, kým si Zákazník neobjedná odstránenie väd, ktoré v dôsledku zmeny prostredia vznikli. Prerušenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb spoločnosti LOMTEC nemá vplyv na povinnosť Zákazníka uhradiť cenu servisných služieb za dané servisné obdobie.
15. Servisné služby poskytnuté na základe schválenej Požiadavky na zmenu je LOMTEC oprávnený fakturovať po ich akceptácii.
16. TABUĽKA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

| SLUŽBA                                  | ČAS POSKYTOVANIA | SYSTÉM | MAIL               | TELEFONICKY   |
|-----------------------------------------|------------------|--------|--------------------|---------------|
| SLUŽBA HOT-LINE – POHOTOVOSŤ – ZÁKLADNÁ | 8.00 – 16.00     | JIRA   | support@lomtec.com | +421905931105 |
| SLUŽBA HOT-LINE – KONZULTAČNÁ PODPORA   | 8.00 – 16.00     | JIRA   | support@lomtec.com | +421905931105 |
| APLIKAČNÁ PODPORA                       | 8.00 – 16.00     | JIRA   | support@lomtec.com | +421905931105 |

**Príloha č. 2 k SERVISNEJ ZMLUVE**  
**č. Zákazníka .....**  
**č. LOMTEC.....**

**SYSTÉMOVÁ PODPORA**

Systémová podpora Plnenia zahŕňa nasledujúce služby, vykonávané v rámci paušálu:

|                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| Hotline LOMTEC - pohotovosť aplikačný softvér/systém      |
| Webhosting DIP                                            |
| Kontrola logov                                            |
| Kontrola zálohovania                                      |
| Drobné konfiguračné zmeny podporného software a aplikácie |
| Projektové riadenie                                       |
| Konzultácie pre pracovníkov Zákazníka                     |
| Komplexné testovanie aplikácie (napr. pred updatom)       |
| Úprava dokumentácie                                       |
| Inštalácia update-ov aplikácie                            |
| Profylaktika a reporting                                  |
| Drobné funkčné zmeny DIP                                  |

**Príloha č. 3 k SERVISNEJ ZMLUVE**  
**č. Zákazníka .....**  
**č. LOMTEC .....**

**APLIKAČNÁ PODPORA**

Aplikačná podpora zahŕňa nasledujúce služby:

|                                                            |
|------------------------------------------------------------|
| Požiadavky na zmeny                                        |
| Požiadavky na úpravy                                       |
| Ďalší rozvoj                                               |
| Požiadavky na zapracovanie legislatívnych zmien            |
| Konzultácie pre riešiteľov iných IS                        |
| Dodatočné konverzie údajov z iných systémov a ich kontrola |
| Zaškolenia pracovníkov Zákazníka                           |
| Aktualizácia dokumentácie                                  |
| Testovanie jednotlivých Zmien aplikácie                    |
| Projektové riadenie                                        |

#### Príloha č. 4 k SERVISNEJ ZMLUVE

č. Zákazníka .....

č. LOMTEC .....

#### CENNÍK SLUŽIEB (EUR)

(platný od 1.7.2013)

Analytické, programátorské, konzultačné práce, systémová a technická podpora sú fakturované podľa kategórie pracovníka hodinovými sadzbami:

|                                  |                         |
|----------------------------------|-------------------------|
| Analytik/Konzultant, programátor | 50,- EUR/hod. (bez DPH) |
| Architekt riešenia               | 50,- EUR/hod. (bez DPH) |
| Projektový manažér               | 50,- EUR/hod. (bez DPH) |
| Tester                           | 40,- EUR/hod. (bez DPH) |

Vyššie uvedené ceny platia v prípade, že zákazník si služby objedná a LOMTEC.com, a.s. stanoví termín a spôsob vykonania služieb - **neurgentné objednávky**. Termín vykonania služieb v tomto prípade závisí v prvom rade od dohody so Zákazníkom avšak nesmie presiahnuť 1 mesiac od zaevidovania objednávky.

**Expresné objednávky** sú také, pri ktorých je vyžadovaný nástup na vykonanie služby do 24 hodín od písomnej výzvy. V tomto prípade sa hodinové sadzby zvyšujú o 100%. Expresná objednávka je vtedy, keď zákazník požaduje vykonanie služby do 24 hod, ktorá nie je z pohľadu systému urgentná, dodávateľ to vie reálne vykonať až neskôr a na vykonanie danej objednávky stiahne zdroje z iného projektu.



**Príloha č. 5 k ZMLUVE O DIELO**  
**č. Zákazníka .....**  
**č. LOMTEC.....**

## **FORMULÁRE**

### **1. POŽIADAVKA NA ZMENU**

# Požiadavka na zmenu – JIRA XXX

|              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| Objednávateľ | Ministerstvo zdravotníctva SR |
| Produkt      | DIP                           |

Stručný popis funkcionality

|  |
|--|
|  |
|--|

Zadanie objednávateľa: Podrobný popis funkcionality

(vyplní Ministerstvo zdravotníctva SR)

|  |
|--|
|  |
|--|

| Zadanie:   | Meno | Dátum | Podpis |
|------------|------|-------|--------|
| Vypracoval |      |       |        |
| Schválil   |      |       |        |

Požadovaný termín vyjadrenia zhotoviteľa

Predbežný termín plnenia

|  |
|--|
|  |
|  |

Návrh riešenia požiadavky zhotoviteľom:

(vyplní LOMTEC)

|  |
|--|
|  |
|--|

| Návrh riešenia: | Meno | Dátum | Podpis |
|-----------------|------|-------|--------|
| Vypracoval      |      |       |        |
| Schválil        |      |       |        |
| Prevzal         |      |       |        |

Závazné vyjadrenie zhotoviteľa:

|                                           |                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dátum dodania návrhu riešenia             |                                                                                                                                    |
| Termín realizácie                         |                                                                                                                                    |
| Počet človekohodín                        | Analýza:<br>Návrh: Implementácia:<br>Testovanie:<br>Dokumentácia:<br>Školenia:<br>Nasadenie (inštalácia):<br>Projektový manažment: |
| Zodpovedný zástupca zo strany zhotoviteľa |                                                                                                                                    |
| Maximálna cenová kalkulácia bez DPH       |                                                                                                                                    |

Závazné vyjadrenie objednávateľa

|                                             |  |
|---------------------------------------------|--|
| Dátum vyjadrenia – objednania               |  |
| Zodpovedný zástupca zo strany objednávateľa |  |

**Objednávateľ akceptuje ponuku zhotoviteľa.**

---

zodpovedný zástupca  
za objednávateľa

---

zodpovedný zástupca  
za zhotoviteľa