

Zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore

č. SPIN-3-2009-024

uzatvorená podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných súvisiacich platných právnych predpisov

Medzi

Poskytovateľ: **Asseco Solutions, a.s.**

Bárdošova 2

831 02 Bratislava

zastúpený štatutárnym orgánom:

Ing. Peter Lang – predseda predstavenstva

IČO: 00602311

IČDPH: SK2020447990

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č.81/B

Bankové spojenie:

SLSP č.ú. 0177990855 / 0900

IBAN: SK58 0900 0000 0001 7799 0855

SWIFT/BIC: GIBASKBX

Osoba oprávnená k rokovaní:

Ing. Peter Lang, Juraj Kolarik

(ďalej len „ASSECO SOLUTIONS“, alebo „Poskytovateľ“)

Odberateľ: **Nemocnica svätého Michala, a. s.**

Cintorínska 16

811 08 Bratislava

Štatutárny zástupca:

MUDr. Marian Križko PhD. – predseda predstavenstva

MUDr. Branislav Delej CSc. – člen predstavenstva

IČO: 44570783

IČDPH: SK2022738586

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4677/B

Bankové spojenie:

7000343048/8180

Osoba oprávnená k rokovaní

MUDr. Marian Križko PhD. – predseda predstavenstva

MUDr. Branislav Delej CSc. – člen predstavenstva

Zmluva nadobúda účinnosť: 01.07.2009

Vymedzenie pojmov

- a) „*Odberateľ*“, je fyzická alebo právnická osoba, ktorej je poskytovaná Služba na základe tejto zmluvy.
- b) „*Služba*“ označuje všetky služby poskytované v rámci tejto Zmluvy pracovníkmi poskytovateľa.
- c) „*Oprávnený zástupca*“ je osoba oprávnená konať, vstupovať do práv a povinností a uzatvárať zmluvy menom zmluvnej strany, a to ako osoba oprávnená zastupovať zmluvnú stranu podľa zák. č. 513/1991 Zb., Obchodného zák., v platnom znení alebo na základe platnej notársky overenej plnej moci.
- d) „*Kontaktná osoba*“ je fyzická osoba určená zmluvnou stranou k zaisteniu komunikácie medzi stranami a ku konaniu vo veciach týkajúcich sa poskytovania Služby. Kontaktnou osobou poskytovateľa je vždy pracovník Hot-line.
- e) „*Zástupca zmluvnej strany*“ je buď Oprávnený zástupca, alebo Kontaktná osoba podľa definície uvedenej vyššie.
- f) „*Rozsah služby*“ je dokument opisujúci poskytovanú Službu, jej rozsah, periodicitu, cenu, reakčnú dobu a iné podmienky jej poskytovania Odberateľovi. Prílohou tejto zmluvy môže byť viac definícií Rozsahu služby pre rôzne typy Služby, ktoré budú vzostupne očíslované.
- g) „*Cena*“ Služby je zmluvná a tvorí ju súčet cien všetkých jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby. Ak nie je stanovená rozsahom služby, je Cena Služby určená platným cenníkom poskytovateľa.
- h) „*Cenník*“ je dokument vydaný poskytovateľom, ktorý stanovuje jednotkové ceny služieb. Cenník je obvykle vydávaný k 1.januáru príslušného kalendárneho roka a jeho platnosť končí dňom vydania nového cenníka.
- i) „*Počiatočné obdobie*“ je prvých 12 mesiacov poskytovania Služby na základe tejto Zmluvy.
- j) „*Používateľ*“ služby je osoba, ktorá je oprávnená službu použiť.
- k) „*Pracovná hodina*“ – 1 hodina uplynutá v rámci štandardného časového pokrytia.
- l) „*VOP*“ – Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asseco Solutions, a.s. určujúce základné pravidlá, pojmy a definície vo vzťahu k poskytovaným produktom a službám spoločnosti Asseco Solutions, a.s.

1. Predmet zmluvy

- a) Predmetom tejto zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“) je poskytovanie služieb uvedených v definíciách Rozsah služby, ktorých obsah je uvedený v prílohách tejto Zmluvy a spôsobom, ktorý určuje Zmluva.

2. Všeobecné podmienky**2.1 Použitelnosť všeobecných podmienok**

- a) Pokiaľ nie je v Zmluve a v Rozsahu služby uvedené inak, tak na poskytovanie všetkých služieb platia Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asseco Solutions, a.s., ktoré sú súčasťou Zmluvy, pričom rozsah a podmienky služieb tak ako sú definované v prílohách tejto Zmluvy majú prednosť pred znením v Zmluve. Služby poskytnuté nad rámec rozsahu služby budú ocenené podľa aktuálneho cenníka služieb a fakturované na základe podpísaného preberacieho protokolu.

2.2 Predpoklady plnenia

- a) Hardvérový produkt ktorý slúži na zabezpečenie prevádzky informačného systému Odberateľa je v čase platnosti tejto zmluvy v dobrom technickom stave, t.j. nevykazuje žiadne technické vady, ktoré by obmedzovali jeho funkčnosť a súčasne zodpovedá aspoň minimálnym špecifikáciám hardware potrebného pre dodávaný informačný systém. V prípade, že HW nebude spĺňať minimálnu konfiguráciu, tak Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody ani prípadné vady vzniknuté z tohto dôsledku a zároveň budú všetky náklady spojené s ich odstránením hradené Odberateľom.

2.3 Cenové a platobné podmienky

- a) Podrobná cenová špecifikácia jednotlivých služieb je uvedená v definíciách Rozsahu služby, ktoré sú prílohou tejto zmluvy.
- b) Pokiaľ nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak cena je uvádzaná v Eurách. Pevná cena bude fakturovaná mesačne a to vždy na začiatku kalendárneho mesiaca, počas ktorého bude Služba poskytovaná. Variabilná cena bude fakturovaná priebežne a to vždy na základe protokolu o vykonaní práce. V prípade, že cena bude uvádzaná v inej mene ako Euro a fakturácia bude prebiehať v Euro, tak pri fakturácii sa použije na určenie hodnoty faktúry kurz meny, v ktorej je cena uvedená, zverejnený pre deň vystavenia faktúry Národnou bankou Slovenska. Uvedené ceny nezahŕňajú DPH, ktorá k nim bude pripočítaná na základe predpisov platných v deň vystavenia faktúry. Splatnosť takto vystavených faktúr bude 14 dní od ich vystavenia Poskytovateľom.
- c) POSKYTOVATEĽ má právo zmeniť výšku ceny za služby, uvedené v rozsahu služieb podľa príloh tejto zmluvy, až po uplynutí Počiatočného obdobia. Pripravovanú zmenu je však povinný písomne oznámiť najmenej 90 dní vopred. Zmenou poplatku sa nerozumie zmena ceny v priebehu plnenia zmluvy, ak je cena určená ako násobok jednotkovej ceny a parametra, ktorý udáva fakturované množstvo.
- d) Po uplynutí počiatočného obdobia má POSKYTOVATEĽ právo ceny jednotlivých Služieb zvýšiť o výšku medziročnej inflácie na Slovensku oficiálne oznámenej Slovenským štatistickým úradom za predchádzajúci kalendárny rok.
- e) POSKYTOVATEĽ má právo na náhradu nákladov preukázateľne vynaložených na znemožnené alebo zmarené plnenie služby spôsobenej chybou alebo problémom na strane Odberateľa, t.j. Odberateľ neposkytne požadovanú súčinnosť potrebnú pre plnenie služby. .
- f) Odberateľ má právo na náhradu nákladov preukázateľne vynaložených na poskytnutie súčinnosti, ktorá bola požadovaná poskytovateľom a nebola poskytovateľom využitá v dohodnutom čase alebo rozsahu.
- g) Omeškanie Poskytovateľa pri poskytovaní jednotlivej havarijnej služby prekračujúce dvojnásobne počet dní na riešenie podľa článku 2.7 odsek b), môže byť Odberateľom považované za závažné porušenie zmluvných podmienok.
- h) Opakované omeškanie Poskytovateľa pri poskytovaní havarijnej služby, aj keď jednotlivé poskytnutia neprekračujú dvojnásobne počet dní na riešenie podľa článku 2.7 odsek b), môže byť Odberateľom považované za závažné porušenie zmluvných podmienok.
- i) Poskytovateľ je oprávnený od Odberateľa žiadať zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania po splatnosti faktúry. Za deň úhrady sa považuje dátum pripísania odberateľom poukázanej čiastky na účet dodávateľa uvedený v úvodných častiach servisnej zmluvy. Omeškanie v trvaní dlhšom ako 15 pracovných dní, môže byť Poskytovateľom považované za závažné porušenie zmluvných podmienok.

2.4 Štandardné časové pokrytie

Štandardné časové pokrytie je doba od 8:00 do 16:00 hodiny počas pracovných dní (v súlade s kalendárom Slovenskej republiky na príslušný kalendárny rok).

2.5 Časové pokrytie

Časové pokrytie je čas na poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy. Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak pre účely tejto Zmluvy sa pod časovým pokrytím chápe štandardné časové pokrytie definované vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti Asseco Solutions, a.s., ktoré sú prílohou tejto zmluvy.

2.6 Autorizovaná osoba

- a) Osoby autorizované na komunikáciu Odberateľa s Poskytovateľom sú uvedené v Prílohe Zoznam autorizovaných osôb odberateľa, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

- b) V prípade potreby (plánovaný výpadok, prípadne iné oznámenie zo strany Poskytovateľa) budú pracovníci Hot-línu kontaktovať aspoň jednu z osôb uvedených na tomto zozname.
- c) Odberateľ je povinný oznámiť písomnou formou každú zmenu tohto zoznamu aspoň 14 dní vopred.

2.7 Havarijná služba, reakčná doba, doba riešenia a reklamačné konanie

- a) Havarijná služba je poskytovaná pre riešenie neštandardných situácií, výsledkom ktorých je úplná nefunkčnosť tých softvérových produktov, na ktoré sa zmluva vzťahuje. Riešenie štandardných situácií bude riešené v zmysle Všeobecných obchodných podmienok (VOP) v súlade s uvedenými reakčnými dobami pokiaľ v prílohe Rozsah služieb nebudú uvedené iné reakčné doby.
- b) Doba riešenia havárie sa počíta od okamihu jej prijatia pracovníkom Hot-línu Poskytovateľa až do okamihu oznámenia vyriešenia havárie pracovníkom Hot-línu autorizovaným osobám Odberateľa. Doba riešenia havárie bude poskytovateľom skrátená na najkratšiu možnú mieru, maximálna doba riešenia sú 3 pracovné dni, ak rozsah služby neuvádza inak.
- c) POSKYTOVATEĽ začne poskytovať havarijnú službu najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa (reakčná doba) od nahlásenia jej potreby prostredníctvom Hot-Line a Zákazníckeho portálu. V prípade, že definícia Rozsah služby uvádza inú reakčnú dobu, je určujúca táto reakčná doba.
- d) Pokiaľ sa ukáže, že odstránenie havárie vyžaduje/vyžadovalo súčinnosť Odberateľa, tak sa termín na odstránenie havárie predlžuje o čas,
 - i) ktorý potreboval Odberateľ na vykonanie aktivít na základe inštrukcií Poskytovateľa, a to počínajúc potvrdeným prijatím inštrukcií a končiac hlásením operátorovi Hot-línu, že požadované aktivity boli vykonané;
 - ii) počas ktorého sa preukázateľne nepodarilo odovzdať Odberateľovi požiadavku na súčinnosť.
- e) V prípade, že Odberateľ nie je spokojný s kvalitou poskytnutej Služby, je oprávnený podať písomnú reklamáciu v lehote 30 dní od dátumu poskytnutia Služby. Poskytovateľ je povinný vypracovať písomné stanovisko k reklamácii v lehote 30 dní od dátumu doručenia reklamácie. Reklamácia podaná po 30 dňovej lehote je považovaná za premlčanú. Reklamácia, ku ktorej v stanovenej lehote nebolo spracované vyjadrenie poskytovateľom, je považovaná za uznanú.

2.8 Minimálna doba poskytovania služby

- a) Odberateľ môže službu vypovedať aj, ak je pre službu definovaná minimálna doba, na ktorú sa služba objednáva. Ak výpoveď bola podaná z iného dôvodu, ako je podstatné porušenie zmluvy o poskytovaní služby zo strany Poskytovateľa, zaväzuje sa Odberateľ uhradiť Poskytovateľovi storno poplatok vo výške určenej pri definícii produktu/služby, a to do 14 dní od prijatia faktúry Poskytovateľa.
- b) V prípade, že nie je určené inak, je výška storno poplatku vypočítaná ako 50% z objemu, ktorý by bol Odberateľovi fakturovaný do konca minimálnej doby poskytovania služby.

2.9 Ohlasovanie a komunikácia

- a) Reklamácia bude Odberateľom uplatnená prostredníctvom faxu, alebo Zákazníckym portálom. Havarijná služba musí byť oznámená autorizovanými osobami Odberateľa na zvláštne telefónne číslo Hot-line určené Poskytovateľom. V čase podpisu tejto Zmluvy to je číslo 02 2067 7111 Zmenu tohto telefónneho čísla je Poskytovateľ povinný oznámiť Odberateľovi písomnou formou najmenej 14 dní vopred. Alternatívne komunikačné kanály sú iba doplnkové a nie je garantovaná reakcia a ani odpoveď na správy podávané týmto spôsobom.

Asseco Solutions, a.s. Bárdošova 2, 831 01, Bratislava Tel.: + 421 2 2067 7111

c) Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi oboma zmluvnými stranami v zmysle predmetu Zmluvy, a nahrádza všetky predchádzajúce dohody, prísluby, oznámenia, prehlásenia alebo záruky, buď už ústne alebo písomné, a urobené akýmkoľvek konateľom, vedúcim pracovníkom, členom predstavenstva, zamestnancom alebo zástupcom ktorejkoľvek zo zmluvných strán.

d) Prílohy

- i. Rozsah služieb
- ii. Zoznam autorizovaných osôb

Nemocnica svätého Michala, a.s.
Cintorínska 16, 811 08 Bratislava
-10-

V Bratislave dňa 1.7.2009  V Bratislave dňa 1.7.2009

Bárdošova 2, 831 01 Bratislava 37
Tel.: +421 2 206 77 111, Fax: +421 2 206 77 103
IČO: 00602311, IČ DPH: SK2020447990

Asseco Solutions, a.s.
Ing. Peter Lang
predseda predstavenstva

Odberateľ
MUDr. Marian Križko PhD.
predseda predstavenstva



**Príloha Zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpory
č.SPIN-3-2009-024
Rozsah služby č.1**

Popis služby	A) Konzultačné práce pre moduly: účtovníctvo, logistika, majetok, mzdy B) Doprava na miesto poskytnutia služby
Produkt, na ktorý sa služba poskytuje	SPIN
Periodicita služby	mesačne, podľa potreby (objednávka)
Rozsah	8 hod/mesiac
Cena	A) Mesačný paušál 361,15,- € bez DPH B) 16,60,- € bez DPH
Určenie užívateľov ktorým je služba poskytovaná	Pomenovaný koncový užívateľ SPIN
Casové pokrytie	Štandardné podľa VOP
Maximálna doba poskytnutia	Do 3 pracovných dní
Poskytovanie havarijnej služby k produktu	Nie
Reakčná doba havarijnej služby	Nie
Doba na odstránenie havárie	Nie
Minimálna doba poskytovania služby	12 mesiacov
Iné podmienky poskytovania služby	<p>Služby sú určené na podporu pri riešení štandardných situácií.</p> <p>Služby sú vykonávané prostredníctvom fyzickej návštevy alebo vzdialeného pripojenia. V prípade potreby vzdialeného pripojenia musí Odberateľ zabezpečiť prístup do siete Odberateľa. Pre službu je potrebné zabezpečiť možnosť vzdialene sa pripojiť k serveru prostredníctvom VPN. Pripojenie k sieti Internet musí umožňovať využiť pre VPN spojenie šírku pásma min. 128 kbps.</p> <p>Metodická podpora zahŕňa poradenstvo pri riešení otázok súvisiacich s využívanými informačnými systémami</p> <p>Minimálne 1 krát za polrok budú vykonané na úrade aplikačné školenia.</p> <p>Definovaný rozsah je stanovený odhadom ako priemerný. V prípade jeho prekročenia v 3 po sebe nasledujúcich mesiacoch sa zmluvné strany dohodnú na novej definícii Rozsahu podpory.</p> <p>Nevýčerpané hodiny v danom mesiaci sa prenášajú do mesiaca nasledujúceho, maximálny počet takto prenesených hodín je vo výške základného mesačného rozsahu.</p>

ASSECO solutions ②

V Bratislave dňa 1.7.2009

V Bratislave dňa 1.7.2009

Bárdošova 2, 831 01 Bratislava 37
Tel.: +421 2 206 77 111, Fax: +421 2 206 77 103
IČO: 00602314, IČ DPH: SK2020447990

.....
Asséco Solutions, a.s.

.....
Nemocnica svätého Michala, a.s.

Príloha II. : Zoznam autorizovaných osôb

Meno	Modul	Funkcia	Telefon	E-mail
Mária Ambrušová	SPIN - logistika, účtovníctvo, mzdy	projekt manažér	02/2067 7323	maria.ambrusova@assecosol.sk
Miroslava Kečkešová	SPIN - mzdy	konzultant	0903/227 593	miroslava.keckesova@assecosol.sk
Marcela Fischerová	SPIN - majetok, logistika		0908/165 353	fischerova@nmo.sk
Irena Špazierová	SPIN - účtovníctvo		02/50947315	irena.spazirova@minv.sk
Erika Bačíková	SPIN - mzdy		02/50947316	erika.bacikova@minv.sk

20