

**Zmluva o zabezpečovaní servisných služieb  
(Supervízna zmluva)  
Číslo zmluvy: 01.05-2009/S  
I. Všeobecné podmienky a ustanovenia**

**Spoločnosť**

**BSC Line s.r.o.**

so sídlom: Murgašova 880/8, 018 41 Dubnica nad Váhom  
zastúpená: Ing. Marian Sirotný, konateľ  
IČO: 363 01 621  
DIČ: 2020114536  
bankové spojenie: 211839703/7500, ČSOB Trenčín  
registrácia: Zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, v odd.: Sro,  
vložke č.: 10841/R

(ďalej v tomto dokumente iba ako "BSC Line")

a

**Spoločnosť**

**Nemocnica svätého Michala, a.s.**

so sídlom: Cintorínska č. 16, 811 08 Bratislava  
krajina: Slovenská republika  
zastúpená: MUDr. Marian Križko, PhD. – predseda predstavenstva  
MUDr. Branislav Delej, CSc. – člen predstavenstva  
Ing. Radovan Majerský, PhD. – člen predstavenstva  
IČO: 44 570 783  
DIČ: 2022738586  
IČ DPH: SK2022738586  
bankové spojenie: Štátna pokladnica č.u. 7000343048/8180  
registrácia: Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
Oddiel: Sa, Vložka č. 4677/B

(ďalej v tomto dokumente iba ako "Klient")

uzavreli nasledujúcu zmluvu.

Podľa časti 262 klauzuly 1 Obchodného zákonníka sa zúčastnené strany dohodli, že tieto zmluvné vzťahy sa budú riadiť Obchodným zákonníkom.

**Predmet zmluvy**

Predmetom tejto zmluvy je záväzok spoločnosti BSC Line zabezpečovať služby uvedené v prílohe č. 1 k tejto zmluve, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť Klientovi, na základe všeobecných podmienok a ustanovení uvedených v tomto dokumente a Klientov záväzok kúpiť poskytnuté služby na základe všeobecných podmienok a ustanovení uvedených v tomto dokumente.

**1. Definície**

1.1 Termín „Zariadenie“ označuje zariadenie uvedené v Prílohe.

1.2 Termín „Softvér“ označuje verziu objektového kódu počítačových programov a všetku príslušnú dokumentáciu s výnimkou diagnostiky údržby uvedenej v Prílohe, ktorú zabezpečuje spoločnosť BSC Line. Softvér tiež označuje verziu zdrojového

kódu, keď sú zabezpečené spoločnosťou BSC Line, a každý dodatočný softvér dodaný spoločnosťou BSC Line v rámci plnenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

1.3 Termín „Produkty“ označuje Zariadenie, Softvér, dokumentáciu (vrátane manuálov) a študijné materiály.

1.4 Termín „Služby“ označuje všetky formy zabezpečenia, inštalácie, údržby, opravy, servisu

a podpory pre Produkty, ktoré spoločnosť BSC Line súhlasí zabezpečovať podľa paragrafu 2 uvedeného nižšie.

1.5 Termín „Dôverné informácie“ označujú dáta, informácie obchodného charakteru a tajomstva, softvér, dokumentáciu (vrátane manuálov) a všetky ostatné informácie dôverné pre spoločnosť BSC Line, Klienta, alebo jej udeľovateľov licencií.

1.6 Pre účely tejto Zmluvy pojem „Úpravy“ okrem iného označuje začlenenie komponentov, obvodových dosiek a montážnych podjednotiek, ktoré nepochádzajú od spoločnosti BSC Line, do Zariadenia a zároveň aj modifikácie Softvéru.

1.7 Pojem „Prídavné prvky“ označuje okrem iného akékoľvek zariadenie, komponenty alebo prístroje, ktoré nepochádzajú od spoločnosti BSC Line a ktoré sú pripojené k Produktom spoločnosti BSC Line.

1.8 Pod službou „upgrade“ sa rozumie dodávka nových verzií programov, ktoré vznikli na základe:

- legislatívnych zmien vydaných v Zbierke zákonov,
- požiadaviek zdravotných poisťovní, bez splnenia ktorých by nadobúdateľ neobdržal úhrady zo zdravotných poisťovní.
- opráv chybných častí programu

1.9 Pod pojmom „servisný zásah na požiadanie formou vzdialeného prístupu“ sa rozumie vykonanie servisného zásahu poskytovateľom na základe požiadavky objednávateľa prostredníctvom dátových sietí z prevádzky poskytovateľa alebo prevádzky objednávateľa v Košiciach do informačného systému objednávateľa.

1.10 Predmet plnenia podľa je viazaný na programové vybavenie APV pozostávajúce z Nemocničného informačného systému PROMIS® a Manažérskeho informačného systému, ktoré si objednávateľ zakúpil alebo zmluvne zapožičal u objednávateľa

## 2. Postup pri dodávke a objednávke

2.1 Spoločnosť BSC Line dodá Klientovi a Klient zaplatí za Služby rozpísané po položkách v Prílohe č.1, ktorá tvorí neoddeliteľnú časť tejto Zmluvy. Všetky zmienky o Produktoch a Službách v tejto Zmluve sa týkajú Produktov a Služieb uvedených v Prílohe č.1, alebo v každej doplnkovej prílohe, ktorá bola predložená spoločnosť BSC Line a ktorú spoločnosť BSC Line akceptovala v súlade s odstavcami 2.2 a 2.3.

2.2 Klient si môže objednať doplnkové Služby v rámci tejto Zmluvy predložením doplnkových objednávok spoločnosti BSC Line a tento dokument sa bude vzťahovať na túto Zmluvu a budú podpísané Klientom.

2.3 Všetky objednávky podliehajú akceptácii spoločnosťou BSC Line a vzťahujú sa na ne postupy a poplatky spoločnosti BSC Line platné v deň akceptácie objednávky. Akceptácia spoločnosťou BSC Line sa stane platnou na základe podpísania doplnkovej objednávky spoločnosťou BSC Line, ktorú predložil Klient.

## 3. Platobné podmienky

3.1 Poplatky za pravidelné Služby budú fakturované v danom mesiaci, alebo v nejakých iných pravidelne sa opakujúcich intervaloch uvedených v Prílohe, a to po dátume nadobudnutia platnosti, inak sa budú poplatky fakturovať po vykonaní Služby.

3.2 Všetky poplatky sú splatné nie neskoršie ako do 30 dní od dátumu uvedeného na faktúre. V prípade oneskorenej platby spoločnosť BSC Line môže uložiť úrok za oneskorenú platbu, ktorý sa rovná 0.01% z dlžnej čiastky za každý deň oneskorenia.

3.3 Za Služby poskytnuté na žiadosť zákazníka mimo zmluvne dohodnutých pracovných hodín spoločnosť BSC Line môže účtovať dodatočné poplatky. Ak nie je v Prílohách stanovené inak, ostatné primerané a doložené priame náklady ako napr. cestovné náklady a ubytovanie budú účtované v skutočnej vynaloženej výške.

3.4 Všetky ceny za Produkty a Služby v tejto Zmluve a jej Prílohách sú uvedené bez DPH. Klient zaplatí všetky dodatočné dane a poplatky týkajúce sa dodávky Produktov a Služieb uvedených v tejto Zmluve, čo je podľa zákona povinný vykonať.

3.5 Servisné poplatky sa môžu zvyšovať len na základe dohody oboch zmluvných strán a podpísaním písomného dodatku o zmene ceny.

## 4. Prevádzkové zodpovednosti Klienta

4.1 Klient má výhradnú zodpovednosť za správne používanie Produktov, vrátane správneho aplikovania prevádzkových postupov, inšpekčných kontrol, presnosti a bezpečnosti vstupných a výstupných dát, ustálených postupov pri opakovanom spustení a obnove a iných všeobecne známych postupoch, ktoré sú potrebné pre používanie Produktov.

4.2 Klient zabezpečí, že jeho pracovníci budú vyškolení pre správne používanie a prevádzku

Produktov a že Produkty sa budú používať v zhode s používanými Manuálmi a pokynmi spoločnosti BSC Line.

4.3 Klient bude uchovávať záložné dáta potrebné pre náhradu najdôležitejších klientských dát v prípade ich straty alebo poškodenia z akejkoľvek príčiny.

4.4 Klient sa zaväzuje, že nebude predmet plnenia alebo akúkoľvek jeho súčasť (vrátane dokumentácie a know-how) ďalej predávať, prenajímať, požičiavať alebo iným spôsobom poskytovať tretej strane bez písomného súhlasu poskytovateľa.

4.5 Klient sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť správne fungovanie dodaného predmetu plnenia (nová metódika vyplňovania formulárov, zmeny kódov, cenníkov, požiadaviek a zmlúv so zdravotnými poisťovňami a pod.).

4.6 Klient zriadi pre poskytovateľa pracovisko, z ktorého bude môcť vykonať vzdialenú správu systému.

## 5. Ochrana Dôverných informácií

5.1 Zmluvné strany sa zaväzujú uchovávať Dôverné informácie v tajnosti a chrániť ich pred sprístupnením tretím stranám a použiť ich iba v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy. Všetky materiály obsahujúce Dôverné informácie budú označené ako "Vnútorne", "Dôverné", alebo iným spôsobom, ktorý upozorňuje na ich dôverný charakter. Dôverné informácie sa nebudú kopírovať ani ako celok ani po častiach, okrem situácie, keď je potrebná oprava, generovanie alebo modifikovanie Dôverných informácií pre ich oprávnené použitie. Zmluvné strany označia každú kópiu vrátane jej pamäťového nosiča všetkými označeniami uvedenými na origináli.

5.2 Klient berie na vedomie, že všetky materiály pre servisnú podporu, vrátane diagnostického softvéru a všetky vnútorné materiály a dokumentácia spoločnosti BSC Line nachádzajúce sa v mieste inštalácie, sú považované za majetok spoločnosti BSC Line a obsahujú dôverné informácie spoločnosti BSC Line; pričom ak ide o Zariadenie, ktoré nie je majetkom spoločnosti BSC Line, bude sa aj s týmto zaobchádzať ako s vyššie uvedeným Klient zaručuje, že takýto materiál bude používaný iba personálom spoločnosti BSC Line, ktorý je zodpovedný za údržbu, a že spoločnosť BSC Line má právo kedykoľvek odstrániť tieto materiály z miesta Zariadenia. Toto ustanovenie platí aj vtedy, ak sú tieto materiály uvedené v cenníkoch,

katalógoch, faktúrach alebo zmluvách spoločnosti BSC Line.

5.3 Klient bude informovať svojich zamestnancov o ich povinnostiach stanovených v článku 5 tohto dokumentu a poučí ich o tom, akým spôsobom sa dá zabezpečiť splnenie týchto povinností.

## 6. Záruky

6.1 Záruky spoločnosti BSC Line sa vzťahujú výlučne na Klienta.

6.2.1 Spoločnosť BSC Line sa zaručuje zabezpečovať podporu Zariadenia a Softvéru v súlade s vybranou špecifickou úrovňou služieb. Spoločnosť BSC Line zabezpečí Služby v súlade s ich popisom.

6.2.2 Klient súhlasí, že na vyžiadanie získa pre spoločnosť BSC Line výhody všetkých dostupných záruk na Zariadenie, ktoré nie je majetkom spoločnosti BSC Line. Ak to Klient nebude môcť splniť, spoločnosť BSC Line po dohode s Klientom si vyhradzuje právo zvýšiť poplatky za Služby týkajúce sa Zariadenia, ktoré nie je jej majetkom.

6.3 Nakoľko nie všetky vady Softvéru je potrebné a možné odstrániť, spoločnosť BSC Line nezaručuje, že nepodstatné vady Softvéru budú odstránené. Spoločnosť BSC Line nezaručuje, že funkcie obsiahnuté v Softvéri budú zodpovedať požiadavkám Klienta, ktoré neboli špecifikované alebo známe v čase zadania objednávky.

## 8. Obmedzenie zodpovednosti

8.1 Zodpovednosť za škody vrátane straty zisku spôsobenú Klientovi spoločnosťou BSC Line porušením povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy je obmedzená čiastkou 20 000 euro (€) alebo výškou poplatkov zaplatených Klientom za dodávku Produktov a Služieb od spoločnosti BSC Line počas obdobia 18 mesiacov bezprostredne predchádzajúcich vzniku uplatňovanej škody za Služby dodané spoločnosťou BSC Line, ak súčet týchto poplatkov je vyšší ako 20 000 euro.

8.2. Spoločnosť BSC Line nezodpovedá za stratu alebo poškodenie Klientových dát.

8.3. Spoločnosť BSC Line zodpovedá iba za predvídateľné škody.

8.4. V prípade, že Klient neoznami písomne spoločnosti BSC Line vady bez zbytočného odkladu, takáto situácia sa považuje za nesplnenie povinnosti stanovenej v § 384 Obchodného zákonníka a spoločnosť BSC Line nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla tým, že zákazník túto povinnosť nesplnil, hlavne škodu vzniknutú do obdobia splnenia povinnosti informovať o vzniku alebo možnosti vzniku škody.

8.5. Táto Zmluva vylučuje možnosť požadovať náhradu priemerného zisku namiesto skutočne ujdeneho zisku podľa § 381 Obchodného zákonníka.

8.6. Ustanovenia o obmedzení náhrady škody podľa tohto odstavca sa budú tiež vzťahovať na prípady vzniku škody spôsobené porušením patentových a autorských práv a obchodného tajomstva.

8.7. Spoločnosť BSC Line môže odkázať Klienta na tretie strany zabezpečujúce produkty a služby, ktoré by mohli byť pre Klienta zaujímavé z hľadiska ich použitia v spojitosti s Produktmi. Bez ohľadu na akékoľvek doporučenia spoločnosti BSC Line, odkazy či sprostredkovania, Klient nezávisle preskúma a otestuje produkty a služby, ktoré nepatria spoločnosti BSC Line a bude výlučne zodpovedný za rozhodnutie o vhodnosti použiteľnosti produktov a služieb, ktoré nie sú od spoločnosti BSC Line. Spoločnosť BSC Line nemá žiadnu zodpovednosť pokiaľ ide o uplatňovanie nárokov vzťahujúcich sa na používanie produktov a služieb, ktoré nie sú od spoločnosti BSC Line, alebo ktoré vznikli v súvislosti s nimi.

8.8 Spoločnosť BSC Line nenesie zodpovednosť za oneskorené dodanie "upgrade" v prípade, že požiadavky podľa bodu 4.25 na predmetu plnenia budú poskytovateľovi oznámené neskoro (časová náročnosť vyplývajúca z rozsahu a pracnosti realizácie zmeny).

## 9. Doba platnosti a ukončenie zmluvy

9.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť po podpísaní riadne splnomocnenými zástupcami obidvoch strán a jej trvanie bude pokračovať po dobu dvoch rokov.

9.2 Každá zo zúčastnených strán môže ukončiť poskytovanie Služieb po uplynutí príslušného obdobia formou podania písomnej výpovede nie menej ako 90 dní pred uplynutím tohto obdobia. Nepodanie takejto písomnej výpovede bude znamenať obnovenie alebo predĺženie poskytovania Služieb počas nasledujúceho jednoročného obdobia.

9.3 Spoločnosť BSC Line je oprávnená prerušiť poskytovanie Služieb, ak Klient bol v omeškaní s niektorou platbou podľa tejto Zmluvy o viac ako 30 dní po dátume jej splatnosti.

9.4 Ak Klient nevykoná nejakú platbu do 30 dní od vystavenia faktúry alebo nesplní nejaký iný záväzok stanovený touto Zmluvou do tridsiatich dní od písomného upozornenia, alebo ak Klient je platobne neschopný alebo sa dostane do stavu platobnej neschopnosti, alebo mu bol ustanovený

nútený správca, správca konkurznej podstaty, likvidátor alebo osoba určená na spravovanie jeho majetku vykonal nejaký krok súvisiaci s konkurzom a vyrovnaním (pre iný účel ako splynutie alebo reštrukturalizácia), spoločnosť BSC Line môže túto Zmluvu ukončiť, alebo zrušiť ktorúkoľvek objednávku podanú podľa tejto Zmluvy. Tieto opravné prostriedky budú dodatkom ku všetkým ostatným právam alebo opravným prostriedkom zabezpečeným podľa zákona alebo inak.

9.5 Spoločnosť BSC Line môže ukončiť poskytovanie Služieb s písomnou výpovednou lehotou 30 dní, ak sa zistí, že ľubovoľná modifikácia Klientského softvéru Klientom naruší poskytovanie takej služby.

9.6 Ukončenie alebo zánik tejto Zmluvy nebude mať žiadny vplyv na práva alebo povinnosti z nej vyplývajúce vo vzťahu k Dôverným informáciám alebo k platbe poplatkov.

## 10. Oznámenia

10.1 Všetky oznámenia, ktoré sú potrebné na základe tejto Zmluvy dať na vedomie Klientovi, budú posielané na jeho adresu uvedenú na titulnej strane tejto Zmluvy.

10.2 Všetky oznámenia, ktoré sú potrebné na základe tejto Zmluvy dať na vedomie spoločnosti BSC Line a všetky požiadavky týkajúce sa informácií budú posielané na adresu spoločnosti BSC Line, ktorá je uvedená na titulnej strane tejto Zmluvy a budú považované za doručené 3 dni po odoslaní.

10.3 Všetky oznámenia požadované podľa článku 9 a 11 tejto Zmluvy budú poslané s doručenkou alebo doporučenou poštou na adresu spoločnosti BSC Line, ktorá je uvedená na titulnej strane tejto Zmluvy.

## 11. Riešenie sporov / Rozhodcovské konanie

11.1 Zúčastnené strany sa vynasnažia vyriešiť všetky spory v súlade s touto Zmluvou.

11.2 Ak sa zúčastneným stranám nepodarí vyriešiť nejaký spor alebo nezhodu potom o takomto spore alebo nezhode rozhodne Rozhodcovský súd Slovenskej republiky Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory v Bratislave. Podľa pravidiel tohto súdu o spore budú rozhodovať traja rozhodcovia.

11.3 Každá strana môže pred alebo počas rozhodcovského konania požiadať príslušný súd o vydanie predbežného opatrenia, pokiaľ je takéto opatrenie potrebné na ochranu jej záujmov v období do ukončenia rozhodcovského konania.

11.4 Žiadna zo zúčastnených strán ani rozhodcovia nesmú zverejniť existenciu alebo výsledky žiadneho rozhodcovského konania podľa tejto Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu obidvoch strán.

## 12. Ďalšie ustanovenia

12.1 Žiadna zo zúčastnených strán nie je povinná nahradiť škody spôsobené druhej strane, keď sa dokáže, že porušenie povinností ďalej uvedených bolo spôsobené okolnosťami, ktoré vylučujú povinnosť v súlade s ustanoveniami § 373 až 374 Obchodného zákonníka. Toto sa bude vzťahovať na zaplatenie úroku z oneskorenej platby podľa bodu 3.5 tejto Zmluvy.

12.2 Táto Zmluva sa bude riadiť právom Slovenskej republiky.

12.3 Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi zúčastnenými stranami pokiaľ ide o Produkty a Služby poskytované podľa tejto Zmluvy, a nahradzuje všetky predchádzajúce záväzky, ponuky a dohody, ako písomné tak aj ústne, a všetku ostatnú písomnú a ústnu komunikáciu medzi zúčastnenými stranami. Podmienky a ustanovenia tejto Zmluvy nahradzujú všetky ostatné podmienky a ustanovenia predložené Klientom vrátane všetkých

predtlačených podmienok týkajúcich sa Klientových objednávok.

12.4 Spoločnosť BSC Line môže bez súhlasu Klienta postúpiť túto Zmluvu alebo jej vlastnícke právo na ktorékoľvek Zariadenie alebo svoje právo inkasovať platby. Žiadne takéto postúpenie však nezmení povinnosti spoločnosti BSC Line voči Klientovi. Klient nepostúpi ani neprevedie svoje práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti BSC Line. Akékoľvek postúpenie alebo prevedenie zakázané podľa tohto ustanovenia bude neplatné. Spoločnosť BSC Line môže zadať vykonávanie všetkých Služieb popísaných v tejto Zmluve subdodávateľským tretím stranám, ktoré si zvolí.

12.5 Podmienky a ustanovenia tejto Zmluvy sa môžu upraviť iba formou písomného dodatku podpísaného riadne splnomocnenými zástupcami obidvoch zúčastnených strán.

12.6 Každý odstavec a každé ustanovenie tejto Zmluvy je oddeliteľné, a ak jeden alebo niekoľko odstavcov alebo ustanovení tejto Zmluvy sú prehlásené za právne neplatné, zostávajúce ustanovenia tejto Zmluvy zostávajú v plnej platnosti a účinnosti.

Zmluvné strany potvrdzujú, že túto Zmluvu si prečítali, porozumeli jej a výslovne sa dohodli, že sa ňou budú riadiť.

V Trenčíne, dňa .....

**Za BSC Line:**  
BSC Line s.r.o.  
Ing. Marian Širotný  
Konateľ  
IČO: 36381621, IČSK: 2020174536

V Bratislave, dňa .....

**Za klienta:**

MUDr. Marian Krízko, PhD.,  
predseda predstavenstva

MUDr. Branislav Delej, CSc.  
člen predstavenstva

Ing. Radovan Majerský, PhD.  
člen predstavenstva

Nemocnica svätého Michala, a.s.  
Cintorínska 16, 811 08 Bratislava  
-9-

Príloha č.1 ku  
Zmluva o zabezpečovaní servisných služieb  
Číslo zmluvy: 01.05-2009/S

**1. Konkrétny popis služieb servisnej údržby.**

1. Variant podpory: **Základný**

<b>Príjem hlásení</b>	Pracovné dni 8:00-16:00, mimo tejto doby je hlásenie evidované v HelpDesku – prijatie hlásenia najneskôr nasledujúci pracovný deň o 08:00.
<b>Telefónne čísla pre príjem hlásení MIS</b>	počas pracovných dní/pracovnej doby: 055/6226885, 6227121, 622 7101 mimo pracovných dní/pracovnej doby (len pre havarijné situácie): 0905 413 846
<b>Telefónne čísla pre príjem hlásení NIS</b>	počas pracovných dní/pracovnej doby: 055/799 6451-2 mimo pracovných dní/pracovnej doby (len pre havarijné situácie): 0905 406 220
<b>Telefónne čísla pre príjem hlásení HW</b>	počas pracovných dní/pracovnej doby: 032/7444770 mimo pracovných dní/pracovnej doby (len pre havarijné situácie): 0905 798083
<b>Elektronický príjem hlásení pre MIS</b>	<a href="mailto:novekon@novekon.sk">novekon@novekon.sk</a>
<b>Elektronický príjem hlásení pre NIS</b>	<a href="mailto:prosoft@prosoftke.sk">prosoft@prosoftke.sk</a>
<b>Elektronický príjem hlásení pre HW</b>	<a href="mailto:helpdesk@bscline.sk">helpdesk@bscline.sk</a>

<b>Započatie riešenia havárie APV</b>	V rámci pracovných dní/pracovnej doby, t.j. od 08:00 do 16:00.
<b>Započatie riešenia formou vzdialeného prístupu - APV</b>	V rámci pracovných dní/pracovnej doby do 4 hodín od nahlásenia
<b>Nutný servisný výjazd k APV v prípade havárie mimo sídlo firmy dodávateľa</b>	Najneskôr 1 nasledujúci pracovný deň, pri prijímaní hlásenia v pracovný deň do 12:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň.

<b>Započatie riešenia významnej závady APV</b>	Najneskôr dva pracovné dni po nahlásení.
<b>Započatie riešenia formou vzdialeného prístupu - APV</b>	V rámci pracovných dní/pracovnej doby do 2 pracovných dní od nahlásenia
<b>Nutný servisný výjazd pri významnej závade APV mimo sídlo firmy dodávateľa</b>	Najneskôr 3. nasledujúci pracovný deň od nahlásenia

Navrhovaná forma podpory znamená, že zistenú závalu na zariadení je možné nahlásiť na príslušné HotLine. Od nahlásenia začína plynúť čas na opravu poruchy. Servisné centrum je povinné zabezpečiť prevádzku NIS v obmedzenom režime až do okamihu úplného odstránenia nahláseného problému.

2. Mesačný počet dotazov pre MIS: 20 ks **mailom alebo telefonicky**
3. Mesačný počet dotazov pre NIS: 40 ks **mailom alebo telefonicky**
4. Profylaktické kontroly:
- |                   |            |
|-------------------|------------|
| Databázový server | 4x ročne   |
| IT infraštruktúra | 2x mesačne |
| aplikácia NIS     | 4x ročne   |
5. Konzultačné návštevy:
- |  |          |
|--|----------|
| Kontrolné a riadiace porady              | 4x ročne |
| Pracoviská kliniky                       | 4x ročne |
| Pracoviská administratívy, poisťovne     | 4x ročne |
| Pracoviská lekárne                       | 4x ročne |
| Pracoviská kliniky – sklady liekov a SZM | 4x ročne |

1 deň = 8 hodín bežnej pracovnej doby vrátane prípravy a zápisu z návštevy na strane zhotoviteľa

6. Ďalšie služby: Realizácia zmenových požiadaviek na základe „Supervíznej zmluvy“
7. Pracovník zhotoviteľa pre MIS: **Ing.Viliam Fedorko**
8. Pracovník zhotoviteľa pre NIS: **Ing.Pavol Jesenský**
9. Pracovník zhotoviteľa pre IT infraštruktúru: **Ing.Ivan Prpič**
10. Pracovník objednávateľa: **Ing. Alojz Imrich Szarka**

### 1.2 Ostatné služby:

Predmetom plnenia tejto zmluvy je taktiež:

- a) poskytovanie služieb "upgrade" so súvisiacimi sprievodnými službami :
  - popis "upgrade",
  - konzultácie k "upgrade",
  - dodávka CD s „upgrade“ resp. poskytnutie prístupu na skopírovanie „upgrade“ z portálu poskytovateľa ([www.promis.sk](http://www.promis.sk)).
- b) poskytovanie konzultácií a podpory k prevádzkovaným programom,
- c) vykonanie servisného zásahu na požiadanie, resp. za účelom odstránenia poruchy
  - zaslaním opraveného kódu programu, alebo
  - zaslaním súboru, ktorý u objednávateľa vykoná opravu údajov, alebo
  - servisným zásahom formou vzdialeného prístupu z počítača poskytovateľa do počítačového systému objednávateľa, alebo
  - servisným zásahom na mieste, alebo
  - kombináciou vyššie uvedených prípadov.
- d) rozšírenie funkčnosti diela APV pozostávajúce z Nemocničného informačného systému PROMIS® a Manažérskeho informačného systému podľa požiadaviek objednávateľa.
- e) Poskytovanie podpory a pozáručného servisu k dátovým modelom a kockám.
- f) Poskytovanie podpory a pozáručného servisu k vytvoreným reportom a portálu.
- g) Poskytovanie podpory a pozáručného servisu k modulu ručných vstupov.

### 1.3. Produktová podpora

Zákazník má v rámci poskytovania produktovej podpory právo na tieto služby:

- a) Činnosti pre zabezpečenie prevádzky a funkčnosti dátových modelov a kociek, reportov, portálu, modulu ručných vstupov.
- b) Zapracovanie malých zmien v zostavách požadovaných používateľom, ktoré nevyžadujú zmeny v dátových modeloch alebo kockách a pri nezmenenom základnom účele zostavy (doplnenie alebo vynechanie stĺpca alebo riadku, úprava v titulku, hlavičke alebo päte zostavy, zmena vo formátovaní riadku alebo stĺpca).
- c) Zmeny v zostavách vyplývajúce z prechodu na nový kalendárny rok.
- d) Úpravy vyplývajúce z legislatívnych zmien.
- e) Poskytovanie konzultácií a poradenstva pre prácu s MIS s využitím elektronických komunikačných prostriedkov.

Súčasťou podpory nie je:

- a) Zapracovanie zákazníkom vyžadovaných zmien, ktoré by si vyžiadali akékoľvek zmeny v štruktúre dátových modelov a kociek (vytvorenie nového modelu a kocky, zmeny v štruktúre a počte dimenzií a kategórií u jestvujúcich modelov a kociek, rozšírenie počtu ukazovateľov, zmena definície ukazovateľa).
- b) Zapracovanie zmien vyvolaných zmenami, resp. upgradami primárnych systémov (nemocničný, ekonomický, personálny).
- c) Zapracovanie zmien vyvolaných zmenami v organizačnej štruktúre zákazníka (zmeny v číselníkoch odborností a oddelení).
- d) Zapracovanie zmien vyvolaných zmenami v prístupových právach používateľov na strane zákazníka.
- e) Zapracovanie zmien vyvolaných zmenami zmluvných vzťahov s poisťovňami.
- f) Vytváranie nových zostáv podľa požiadaviek zákazníka.
- g) Zmena dodanej funkcionality systému.
- h) Rozšírenie dodanej funkcionality systému.

### 1.4 Spôsob nahlasovania servisných zásahov:

Poskytovateľ bude svoje služby poskytovať

- a) v pracovných dňoch v čase 8.00-16.00 hod.
- b) v ostatné dni len v prípade, ak je to vopred osobitne dohodnuté.

Požiadavka na servisný zásah bude v zásade písomná (listom, alebo faxom, alebo mailom). V obzvlášť naliehavých prípadoch je možné aj telefonické oznámenie.

Požiadavka musí obsahovať tieto informácie :

- umiestnenie počítača
- názov produktu a verzia programu
- popis problému
- v prípade chýb tiež
  - dátum a čas objavenia sa chyby
  - text chybovej hlášky
  - popis činnosti, ktorá predchádzala chybe.

Poskytovateľ sa zaväzuje vynaložiť svoje maximálne úsilie pri riešení nahlásených chybových stavov u objednávateľa.

## 2. Cena servisných služieb a jej splatnosť

2.1 Za poskytovanie pozáručnej servisnej podpory bude objednávateľ uhrádzať dodávateľovi určenú cenu, ktorá pozostáva z mesačných platieb za dohodnutý rozsah prác. Pri prevýšení mesačného rozsahu prác sa mesačná platba navýši podľa odpracovaných hodín a hodinovej sadzby práce. Pri nutnom servisnom výjazde mimo sídlo firmy dodávateľa si môže dodávateľ účtovať cestovné náhrady podľa príslušných predpisov.

Členenie ceny za servisnú podporu pre klienta.

Položka	Mesačne v EUR bez DPH
Supervízna podpora IT infraštruktúry	332,-
Supervízna podpora APV	
MIS vrátane interface	323,-
NIS vrátane interface	876,-
<b>Celkom</b>	<b>1531,-</b>

2.2 Práce vykonané nad rámec mesačnej servisnej podpory budú účtované vo 42,- € bez DPH za 1 pracovnú hodinu 1 pracovníka (človekohodina)

2.3 Za Rozvoj aplikačného programového vybavenia NIS a MIS podľa požiadaviek (ďalej Zmenové konanie) si bude dodávateľ účtovať 42,- € bez DPH 1 pracovnú hodinu 1 pracovníka (človekohodina) + cestovné náhrady v prípade nutného výjazdu mimo sídlo firmy.

2.4 Cena nezahŕňa výmenu chybných komponentov resp. kúpu nových komponentov potrebných pri oprave. Ďalej nezahŕňa ceny materiálu za pozáručné opravy resp. výmenu chybných komponentov po záruke. Tieto opravy sa budú riadiť aktuálnym cenníkom pozáručných opráv spoločnosti BSC Line.

2.5 Cena sa tiež nevzťahuje na zásahy mimo sídla a prevádzok spoločnosti Klienta v Bratislave.

2.6 Cena za pravidelné servisné služby je účtovaná vždy do konca príslušného mesiaca, na základe vystavenej faktúry – daňového dokladu. Cena za materiál a služby nad rámec pravidelných služieb bude fakturovaná po odsúhlasení Klientom.

V Trenčíne, dňa .....

V Bratislave, dňa .....

Za BSC Line:

BSC Line s.r.o.  
Ing. Marian Sirothy  
Konateľ  
IČO:36307621, IČ DPH:SK2020114536

Za klienta:

MUDr. Marian Krížko, PhD.,  
predseda predstavenstva

MUDr. Branislav Delej, OSc  
člen predstavenstva

Ing. Radovan Majerský, PhD.  
člen predstavenstva

Hemocnica svätého Michala, a.s.  
Číslo účtu: 16, 811 08 Bratislava  
-9-