

40/2009

ZMLUVA O SERWISE

SERV č. 2009/151

1. ZMLUVNÉ STRANY

1.1. Poskytovateľ servisu: **SOITRON, a.s.**
Plynárska 5
829 75 Bratislava 25

IČO: 35 871 636
DIČ: 2021774799
IČ DPH: SK2021774799

Zapísaný: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa,
vložka č. 3236/B

Zastúpený: **Ing. Ondrej Smolár, výkonný riaditeľ**
predseda predstavenstva

(ďalej len „poskytovateľ“)

1.2. Objednávateľ servisu: **Národné centrum zdravotníckych informácií**
Lazaretská 26
811 09 Bratislava

IČO: 00165387
DIČ: 2020830119

Bankové spojenie: Štátna pokladnica
číslo účtu: 7000206641/8180

Zastúpený: **Ing. Vladimír Hučko, riaditeľ**

(ďalej len „objednávateľ“)

- 1.3. Objednávateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.
- 1.4. Poskytovateľ prehlasuje, že je spoločnosťou riadne založenou a existujúcou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky a ako taký je spôsobilý túto zmluvu uzavrieť.

2. DEFINÍCIE POJMOV

- 2.1. Ak kontext nevyžaduje inak, nižšie uvedené výrazy budú mať v tejto zmluve nasledujúci význam:
- **Informačný systém** IS je funkčný celok, tvorený hardware-ovými a software-ovými komponentami. Sú nimi technické zariadenia - servery, aktívne a pasívne sieťové komponenty, kabeláž, slúžiace na pripojenie pracovných staníc do siete a na zaručenie služieb komunikácie a prenosu dát v rámci siete.
 - **Hardware** technické zabezpečenie informačného systému.
 - **Software** programové vybavenie informačného systému.
 - **Technická podpora** znamená činnosť pracovníkov poskytovateľa u objednávateľa pri riešení prevádzkového problému.
 - **SC** (Support Central) je aplikácia slúžiaca na nahlasovanie supportných prípadov a ich zaznamenávanie a sledovanie.

- **Konzultačná hodina** sa rozumie bežná i započatá hodina (60 minút) práce jedného pracovníka poskytovateľa v pracovných dňoch. Pracovná doba poskytovateľa je v pracovných dňoch 8:00 až 17:30. Do celkového počtu konzultačných hodín je započítavaná i doba nutná na prípravu poskytovateľa a to v sídle objednávateľa, v sídle poskytovateľa či na iných miestach a všetky činnosti nutné k poskytovaniu podpory, t.j. napr. tvorba záloh dát a SW, cestovný čas (50% času konzultačného), účasť na organizačných poradiach objednávateľa, konzultácia s ďalšími dodávateľmi SW u objednávateľa, účasť na rokovaníach na ktoré bol poskytovateľ objednávateľom prizvaný atď.
- **Patch** je súbor vytvorený výrobcom – Cisco Systems a pravidelne distribuovaný poskytovateľom, ktorý obsahuje úpravy, opravy chýb v štandardnej verzii.
- **Hotpatch** je súbor vytvorený podľa potreby poskytovateľom pre objednávateľa, ktorý obsahuje úpravy a opravy týkajúce sa odlišností inštalácie u objednávateľa.
- **Prevádzkový problém (Incident)** je znefunkčnenie informačného systému alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie.
- **Priorita** je definovaná závažnosť prevádzkového problému.
- **Požiadavka na podporu** znamená oznámenie prevádzkového problému objednávateľom poskytovateľovi.

3. PREDMET ZMLUVY

- 3.1. Na základe tejto zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy dodávať objednávateľovi služby technickej podpory, ktoré zabezpečia odstránenie prevádzkových problémov a umožnia bezkolízny chod a plnú funkčnosť technickej a komunikačnej infraštruktúry počítačových systémov a počítačových sietí. Predmetom zmluvy sú dodávky servisných služieb pre zariadenia a software podľa kap. 4.

4. ŠPECIFIKÁCIA PROSTREDIA A ROZSAHU

- 4.1. Dostupnosť servisu: podľa Prílohy č.1
- 4.2. Umiestnenie: Národné centrum zdravotníckych informácií, Lazaretská 26, 811 09 Bratislava
- 4.3. Služby podpory zahŕňajú v rámci paušálnej ceny:
- 4.3.1. Servisné zásahy u zákazníka na zariadenia podľa Prílohy č.1 počas trvania tejto zmluvy.
 - 4.3.2. Servisné zásahy a podporu pri správe, update/upgrade týkajúci sa hardware PC a serverov a základného software (operačný a sieťový systém, MS Exchange, a pod.).
 - 4.3.3. Prístup na aplikáciu
 - 4.3.4. Telefonické a email konzultácie.
 - 4.3.5. Na požiadanie vzdialená správa systému.
 - 4.3.6. Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u objednávateľa, vrátane odstraňovania závad na software (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“).

5. POSKYTOVANIE TECHNICKEJ PODPORY

- 5.1. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať poruchy zariadení, uvedených v Prílohe č.1 po preukaznom ohlásení poruchy priamo u objednávateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať poruchy u objednávateľa alebo v servisnom stredisku poskytovateľa formou opravy alebo výmeny za nové zariadenie, podľa dispozícií objednávateľa.
- 5.2. Poskytovateľ bude preventívne kontrolovať technický stav zariadení a robiť také technické zásahy a opravy, ktoré budú minimalizovať poruchovosť techniky. Taktiež bude navrhovať také zásahy do konfigurácie, prípadne update systému, ktoré umožnia objednávateľovi efektívnejšie využívať informačné technológie.
- 5.3. Ďalej sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať na požiadanie konfigurovanie optimálneho nastavenia pracovných staníc a poskytovať konzultačné služby s tým spojené, poskytovať Hot-line a konzultačné služby z oblasti MS Windows/ MS Windows NT a ich aplikácií (Word, Excel PowerPoint, Outlook, Exchange server, IIS, a ostatné), vzdialených komunikácií, pripojenia na Internet a bezpečnosti dát.
- 5.4. Poskytovateľ sa zaväzuje že:
- 5.4.1. Bude informovať objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory.
- 5.4.2. Bude uskutočňovať technickú podporu len po súhlase objednávateľa.
- 5.4.3. Bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálnosť objednávateľovho informačného systému.
- 5.5. Hlásenie prevádzkových problémov a konzultácie:
- 5.5.1. Poruchy bude objednávateľ oznamovať:
- telefonicky na telefónne číslo: **02/ 58224099**
- záväzne faxom na číslo: **02/ 58224199**
- elektronicky na adrese: www.soitron.sk
- 5.5.2. Konzultácie zabezpečí poskytovateľ servisu prostredníctvom:
- firemnej "horúcej linky" - HotLine: **02/ 58224099**
- elektronicky prostredníctvom email: support@soitron.sk
- elektronicky na adrese: www.soitron.sk

6. CENA PREDMETU ZMLUVY

- 6.1. Zmluvné strany sa dohodli na úhrade zmluvnej ceny za plnenie predmetu zmluvy vo forme paušálneho poplatku v euro nasledovne :

pol.	Popis	cena bez DPH	sadzba DPH	výška DPH	cena vrátane DPH
6.1.1	Paušálny poplatok, ktorý zahŕňa výkony podľa kapitoly 4.	39 300,-	19%	7 467,-	46 767,-

- 6.2. Dopravné náklady, spojené s konzultačnou činnosťou, ktorá bude uskutočňovaná nad rámec služieb uvedených v bode 4.3. nie sú zahrnuté v ročnom paušálnom poplatku a

budú fakturované podľa skutočne vykázaného počtu kilometrov vo výške 0,40 EUR/km bez DPH.

- 6.3. Platba za plnenie predmetu zmluvy sa uskutoční po uzavretí zmluvy, a to na základe vystavenej faktúry, predloženej objednávateľovi v Euro a doručenej na adresu objednávateľa. K faktúre sa budú prikladať preberacie, príp. servisné protokoly. V servisných protokoloch bude fakturovaný len ten náhradný materiál, na ktorý sa nevzťahujú záručné podmienky výrobcu.
- 6.4. Lehota splatnosti faktúry je do 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. Preddavky objednávateľ neposkytuje.

7. ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 7.1. Poskytovateľ sa zaväzuje dohodnutý predmet tejto zmluvy vykonávať sám a na vlastnú zodpovednosť. Za výkony tretích osôb zodpovedá poskytovateľ v plnom rozsahu tak, ako by predmetné výkony a dodávky uskutočňoval sám.
- 7.2. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť poskytovateľovi alebo pracovníkom jeho dodávateľských organizácií, ktoré poverí poskytovateľ na realizáciu výkonov podľa tejto zmluvy počas celej doby výkonu servisných služieb prístup ku všetkým zariadeniam, na ktoré sa predmet plnenia vzťahuje.
- 7.3. Objednávateľ zabezpečí prítomnosť povereného pracovníka na pracovisku počas celého výkonu servisných služieb. Tento poverený pracovník bude mať vedomosti o nainštalovaných zariadeniach a ich prevádzke na úrovni postačujúcej pre realizáciu pokynov špecifikovaných technickými pracovníkmi poskytovateľa pri odstraňovaní oznámenej poruchy.
- 7.4. Objednávateľ sa zaväzuje k naplneniu tejto zmluvy zabezpečiť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť tak, aby sa umožnilo čo najefektívnejšie vykonanie predmetu plnenia tejto zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti platí ako dohodnuté, že termíny plnenia predmetu zmluvy budú automaticky predĺžené o čas neposkytnutia súčinnosti.
- 7.5. Nahlasovanie a špecifikovanie porúch na HotLine poskytovateľa sú oprávnení vykonať len poverení pracovníci objednávateľa.
- 7.6. Potvrdenie servisného zásahu sa uskutoční na tlačive "Servisný protokol", ktorý musí byť podpísaný zástupcami oboch zmluvných strán. Servisný protokol musí obsahovať evidenčné číslo, opis servisného zásahu, v prípade výmeny presný názov vymeneného dielu a sériové číslo pôvodného a vymeneného zariadenia.
- 7.7. Poskytovateľ sa zaväzuje potvrdiť preukazným spôsobom začiatok servisného zásahu faxom alebo na E-mail objednávateľa. Potvrdenie musí obsahovať evidenčné číslo, dátum a čas začiatku servisného zásahu. Ukončenie servisného zásahu bude potvrdené na "Servisnom protokole" povereným pracovníkom objednávateľa.
- 7.8. Poskytovateľ je plne zodpovedný za to, že trvalo vymenené zariadenie bude rovnakej alebo lepšej kvality a bude mať rovnaké alebo lepšie parametre ako malo pôvodné zariadenie.
- 7.9. V prípade, že porucha bola spôsobená neodborným zásahom, úmyselným poškodením, alebo ak zariadenia boli používané v prostredí prípadne spôsobom, ktorý nie je v zhode s podmienkami špecifikovanými výrobcou pre ich prevádzku resp. boli poškodené vplyvom prírodného živlu, spíše sa o tom záznam podpísaný oboma stranami. Oprava bude vykonaná na základe požiadavky objednávateľa.
- 7.10. Objednávateľ sa zaväzuje písomne oznámiť poskytovateľovi mená poverených pracovníkov, ich telefónne čísla, E-mail adresy a čísla faxu do 5 dní po podpise tejto zmluvy a bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu pri každej ich zmene.

8. MLČANLIVOSŤ

- 8.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že zachovajú mlčanlivosť o akýchkoľvek skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení povinností v súvislosti s touto zmluvou, napr. hospodárske, bankové, obchodné tajomstvo, ceny, know-how, technické riešenie, dokumentácia, atď.
- 8.2. Obe zmluvné strany sú si vedomé následkov, ktoré by proti nim mohli byť uplatnené v dôsledku škôd alebo porušenia zákonných ustanovení, vzniknutých nedodržaním tejto mlčanlivosti. Táto mlčanlivosť sa dotýka všetkých zamestnancov zmluvných strán. Za výber takýchto osôb zodpovedajú obe zmluvné strany.
- 8.3. Žiadne z informácií, ktoré získali zmluvné strany v súvislosti s plnením tejto zmluvy, nesmú sprístupniť tretím osobám, ani využiť na iný účel bez písomného súhlasu druhej strany. Rovnako nesmú pripustiť, aby sa tak stalo z ich nedbanlivosti, alebo inak.

9. UKONČENIE ZMLUVY

- 9.1. Zmluva je uzavretá na dobu určitú – do 31.12.2010.
- 9.2. Objednávateľ môže počas poskytovania služieb technickej podpory vypovedať zmluvu písomnou formou a to z dôvodu opakovaného neplnenia služieb poskytovateľom podľa článku 4. tejto zmluvy.
- 9.3. Túto zmluvu možno ukončiť dohodou zmluvných strán. Zmluvné strany môžu od tejto zmluvy odstúpiť s okamžitou účinnosťou pri podstatnom porušení záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy druhou zmluvnou stranou ako aj v súlade s § 536 a nasl. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Táto zmluva je uzavretá dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami. Účinnosť nadobúda prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca.
- 10.2. Vzťahy medzi objednávateľom a poskytovateľom neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacich právnych predpisov. Pre posudzovanie záväzkových vzťahov vyplývajúcich z tejto zmluvy je rozhodné právo slovenské.
- 10.3. Účastníci tejto zmluvy sa zaväzujú v prípade, že medzi nimi vznikne spor vyplývajúci z tejto zmluvy riešiť tento prednostne vzájomnou dohodou. V prípade, že spor nebude možné riešiť dohodou bude príslušným na rozhodnutie súd v mieste sídla poskytovateľa.
- 10.4. Rozsah a technický obsah predmetu zmluvy môže byť oproti pôvodnému zadaniu zmenený len formou písomného dodatku k tejto zmluve, obidvomi stranami podpísaného. To isté platí o akýchkoľvek zmenách alebo dodatkoch, týkajúcich sa tejto zmluvy.
- 10.5. Kontaktné osoby:

za poskytovateľa: pre riešenie obchodných záležitostí: Martin Kručinský obchodný zástupca pre riešenie technických záležitostí: Pavol Porubčan support manager	za objednávateľa: pre riešenie obchodných záležitostí: Ing. Ján Ondrejka pre riešenie technických záležitostí: Ing. Patrik Badáč
---	---

- 10.6. Zmluva má šesť strán a je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých objednávateľ obdrží tri rovnopisy a poskytovateľ obdrží jeden rovnopis.

Príloha č.1: Zoznam podporovaných zariadení a software

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa: 30.11.2009

za poskytovateľa:

za objednávateľa:

Ing. Ondrej Smolár
výkonný riaditeľ
predseda predstavenstva

Ing. Vladimír Hučko
riaditeľ



Príloha č.1

Paušálne poplatky:
obsahujú

prístup na Support Central - SC (service desk spoločnosti Soitron)
HW profylaktika a údržba serverov
HW upgrade (výmena, inštalácia nových komponentov, potrebná konfigurácia OS)
Údržba a zabezpečenie opráv záložných zdrojov
Diagnostika porúch, zabezpečenie opravy v spolupráci s dodávateľom HW a SW
Správa servera Sun Microsystems (Sun OS 5.9)
Správa servera Suse Linux
Správa servera Samba
Diagnostika a odstránenie porúch kabeláže, zabezpečenie výmeny vadných dielov
Údržba aktívnych prvkov siete (Allied Telesyn, CISCO), návrh a realizácia rozšírenia počtu portov, konfigurácia
Sledovanie prevádzkových štatistík, riešenie chybových stavov
Diagnostika a odstránenie porúch kabeláže, zabezpečenie výmeny vadných dielov pre PC
HW upgrade staníc (výmena PC komponentov)
Rozsah prác (10 hodín týždenne)

Pokrytie službou:

24x7 - prijatie požiadavky operátorom

Garantovaná doba nástupu na riešenie :

Podľa dohody so zákazníkom, v pracovných dňoch od 8:00 do 16:30 hod.

Nevyhnutné predpoklady:

Povolenie vzdialeného prístupu na dobu nevyhnutnú pre servisný zásah.

Doba trvania zmluvy

do 31.12.2010

počet	P.N.	popis	Cena bez DPH	Cena s DPH
1	SLK-SERVICES	Zmluvný servis za rok podľa podmienok v tejto ponuke	39 300,00 €	46 767,00 €