

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

v zmysle ustanovenia § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka a zákona č. 185/2015
Z.z. Autorského zákona
(ďalej len ako „zmluva“)

Obchodné meno: Centrum bezbariérovej komunikácie
sídlo: 991 26 Bátorová 29
Zastúpená: Mgr. Róbert Šarina, predseda
IČO: 52151883
DIČ: 2121383759
Zapísaná v Registri Mimovládnych organizácií MV SR, registračné číslo: VVS/1-900/90-55671
Bankové spojenie: VÚB Banka
IBAN: SK50 0200 0000 0043 9406 9753
(ďalej len "**Dodávateľ**")

a

Obchodné meno: Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.
Sídlo: Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava – mestská časť Petržalka
Zastúpená: Ing. Richard Strapko, predseda predstavenstva
Ing. Ľubomír Kováčik, člen predstavenstva
IČO: 35 937 874
DIČ: 2022027040
IČ DPH: SK2022027040
Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka č. 3602/B
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK47 8180 0000 0070 0018 2424
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

(ďalej spoločne tiež len ako „zmluvné strany“)

I.

Úvodné ustanovenia

1. Definícia pojmov:

Mobilné aplikácie DEAFCOM a eScribeDroid sú aplikácie, umožňujúce on-line tlmočenie a prepis pre nepočujúce osoby, dostupné v súčasnosti pre operačný systém Android a iOS (v zmysle prílohy č. 3 tejto zmluvy).

Webové aplikácie DEAFCOM a eScribeDroid sú aplikácie umožňujúce on-line tlmočenie a prepis pre nepočujúce osoby, dostupné v súčasnosti pre všetky webové prehliadače (v zmysle prílohy č. 3 tejto zmluvy).

2. Dodávateľ vyhlasuje, že je oprávnený vykonávať majetkové práva k autorským dielam týkajúcim sa Webových aplikácií a Mobilných aplikácií (ďalej spoločne len ako „**Aplikácie**“) s tým, že je pre potreby tejto zmluvy oprávnený s Aplikáciami výhradným spôsobom disponovať, predovšetkým ich potom komerčne užívať, rozvíjať, meniť a ďalej poskytovať práva k Aplikáciám tretím osobám.

II. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytnúť Objednávateľovi komunikačné služby umožňujúce v reálnom čase on-line spojenie s tlmočníkom poskytujúcim služby tlmočenia posunkovej reči a/alebo prepisu hovoreného slova (ďalej len „**Tlmočník**“), ktorý bude pomáhať Objednávateľovi v dorozumievaní sa s treťou osobou, typicky prostredníctvom tlmočenia alebo prepisu a ďalej zaistenie bezpečnosti serverov a všeobecnú technickú podporu (ďalej len ako „**Služby**“), bližšie špecifikované v ustanovení článku IV. tejto zmluvy a v Prílohe č. 1 tejto zmluvy „Parametre služieb a SLA Limity“.
2. Dodávateľ sa zaväzuje udržiavať Aplikácie dostupné, a to ako po funkčnej tak i technickej stránke. Zmluvné strany týmto berú na vedomie a súhlasia, že Dodávateľ nenesie zodpovednosť za výpadok prevádzky Aplikácií majúce pôvod v nedostupnosti virtuálneho alebo dedikovaného servera poskytovateľa a / alebo spôsobený vyššou mocou a / alebo nesprávnym použitím Aplikácie zo strany Objednávateľa.
3. Predmetom tejto zmluvy je ďalej bezodplatné poskytnutie licencie Dodávateľom Objednávateľovi k užívaniu Aplikácií v rozsahu podľa ustanovení článku VIII. tejto zmluvy.

III. Miesto plnenia

1. Služby bude Dodávateľ poskytovať prostredníctvom Aplikácií na miestach Objednávateľa, ktorých zoznam tvorí Prílohu č. 2 tejto zmluvy.
2. Súčasťou poskytovanej služby je aj sprístupnenie telefonického spojenia s informačnou linkou pre všetky miesta plnenia, pre ktoré sa bude poskytovať služba podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy.

IV. Špecifikácie poskytovaných Služieb

1. Služby poskytované Dodávateľom spočívajú v záväzku Dodávateľa poskytnúť Objednávateľovi komunikačné služby umožňujúce v reálnom čase on-line spojenie s tlmočníkom, ktorý je schopný pomôcť Objednávateľovi v dorozumievaní sa s osobou (i) nepočujúcou alebo (ii) sluchovo postihnutou (ďalej len „**Užívateľ**“), najmä prostredníctvom:
 - a) **Tlmočenia do posunkovej reči**, t.j. sprostredkovanie prenosu reči od zamestnanca Objednávateľa, prostredníctvom Aplikácie - videohovoru k tlmočníkovi, pričom späť je prenášaný videohovor, ktorý sa od Tlmočníka dostáva späť na miesto plnenia Objednávateľa do zobrazovacieho zariadenia, ktoré je k dispozícii pre Užívateľa a zobrazuje sa na ňom videohovor v posunkovej reči. K tlmočeniu dochádza v reálnom čase.
 - b) **Prepisu**, t.j. sprostredkovanie prenosu reči od zamestnanca Objednávateľa, prostredníctvom Aplikácie k Tlmočníkovi, pričom späť k zamestnancovi Objednávateľa je prenášaný textový prepis, ktorý sa od Tlmočníka dostáva späť na miesto plnenia Objednávateľa do zobrazovacieho zariadenia, ktoré je k dispozícii Užívateľovi a zobrazuje sa na ňom prepísaná reč. K prepisu dochádza v reálnom čase.
2. Komunikácia medzi zamestnancom Objednávateľa a Užívateľom je realizovaná v oboch smeroch, teda ako medzi zamestnancom Objednávateľa a Užívateľom tak aj spätne.

3. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že Služby budú poskytované v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
4. Dodávateľ nesie zodpovednosť za poskytované Služby zo strany Tlmočníka. Všetky reklamácie a sťažnosti zo strany Užívateľov na poskytované Služby budú zo strany Objednávateľa odovzdávané a riešené s Dodávateľom. Ďalej Dodávateľ prehlasuje, že všetci Tlmočníci majú dohodnuté poistenie zodpovednosti.
5. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi služby súvisiace s prevádzkou Aplikácií, a to:
 - prevádzka Aplikácií v dohodnutej dostupnosti podľa Prílohy č. 1 tejto zmluvy, teda od 08:00 do 16:00 v pracovných dňoch; reakčná doba Dodávateľa je 15 minút od prijatia požiadavky Objednávateľa na tlmočenie, resp. prepis;
 - automatický monitoring serverov;
 - zaistenie bezpečnosti serverov a dát na nich uložených prostredníctvom štandardných prostriedkov dostupných pre nainštalovaný operačný systém; a
 - zabezpečenie dostupnosti konzultácie po telefóne prostredníctvom prevádzkovania tzv. Hot-line za účelom zaistenia riešenie vzniknutých problémov pre Objednávateľa, a to v pracovných dňoch od 8:00 hod do 16:00 hod.

V.

Odmena a platobné podmienky

1. Celková cena za splnenie predmetu zmluvy podľa článku II. tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 6 000,00 eur (slovom: šesťtisíc eur). Dodávateľ nie je platcom DPH.
1. Objednávateľ celkovú cenu uvedenú v bode 1. tohto článku uhradí Dodávateľovi čiastkovo vo výške 1 000,00 eur (slovom: tisíc eur) mesačne, počnúc mesiacom júl, a to na základe faktúr vystavených Dodávateľom, a to najneskôr do 5. pracovného dňa nasledujúceho po fakturovanom mesiaci.
2. Každú faktúru doručí Dodávateľ v elektronickej podobe na e-mailovú adresu: fakturyPC@vszp.sk. Faktúra doručovaná prostredníctvom e-mailu sa považuje za doručení nasledujúci pracovný deň po jej odoslaní na e-mailovú adresu. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej preukázateľného doručenia Objednávateľovi.
3. Ak faktúra nebude spĺňať zákonom stanovené náležitosti alebo nebude vystavená v súlade s touto zmluvou, má Objednávateľ právo ju e-mailom vrátiť na zmenu a doplnenie s tým, že k uvedenému dňu prestane plynúť lehota splatnosti pôvodnej faktúry a nová lehota začne plynúť odo dňa doručenia opravenej, resp. doplnenej faktúry Objednávateľovi.
4. Ak sa Dodávateľ, ktorý v momente uzavretia tejto zmluvy nie je platiteľom DPH, stane po uzavretí tejto zmluvy platiteľom DPH, celková cena uvedená v bode 1. tohto článku sa bude považovať za celkovú cenu s DPH odo dňa vzniku povinnosti Dodávateľa odvádzať DPH.

VI.

Autorské práva, licenčná dohoda a prechod vlastníctva

1. Dodávateľ týmto poskytuje Objednávateľovi nevýhradnú časovo a lokálne obmedzenú licenciu k užívaniu Aplikácií za účelom využívania Služieb podľa tejto zmluvy (ďalej len ako „Licencia“). Objednávateľ nie je v žiadnom prípade oprávnený vykonávať úpravu, spracovanie, preklad, spätnú analýzu, dekompiláciu a / alebo prevod zdrojového kódu Aplikácií, ani jej častí. Licencia je poskytovaná výlučne pre (I) územie Slovenskej republiky a (II) je obmedzená len pre tablety. Licencia sa poskytuje bezodplatne. Licenciu nie je možné vypovedať.
2. Poskytovaná Licencia je časovo obmedzená na dobu trvania tejto zmluvy.

3. Objednávateľ nie je oprávnený bez výslovného súhlasu Dodávateľa udeliť sublicenciu ani práva k Aplikáciám, resp. ktorejkoľvek z nich, postúpiť na akúkoľvek tretiu osobu.
4. V prípade neoprávneného zásahu Objednávateľa do autorských práv k Aplikáciám, resp. ktorejkoľvek z nich, je Dodávateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť. Za neoprávneného zásah do autorských práv považujú zmluvné strany, okrem iného, skutočnosť, kedy Objednávateľ preukázateľne poruší podmienky ustanovené touto zmluvou a neodstráni v lehote piatich dní následky takéhoto neoprávneného zásahu alebo použitia, a to ani napriek písomnej výzve zo strany Dodávateľa.

VII. Kontaktné osoby

1. Kontaktná osoba Objednávateľa je uvedená v bode 4. tohto článku zmluvy, poverená Objednávateľom komunikovať s Dodávateľom v náležitostiach vyplývajúcich z tejto zmluvy. O zmenách kontaktných osôb musí Objednávateľ informovať Dodávateľa bezodkladne e-mailom zaslaným kontaktnej osobe Dodávateľa. Zmena kontaktnej osoby je voči Dodávateľovi účinná dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bude Dodávateľom potvrdené Objednávateľovi doručenie takého e-mailu o zmene kontaktnej osoby Objednávateľa.
2. Kontaktná osoba Dodávateľa je každá z nižšie uvedených osôb, poverených Dodávateľom komunikovať s Objednávateľom v náležitostiach vyplývajúcich z tejto zmluvy. O zmenách kontaktných osôb musí Dodávateľ informovať Objednávateľa bezodkladne e-mailom zaslaným kontaktnej osobe Objednávateľa. Zmena kontaktnej osoby je voči Objednávateľovi účinná dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bude Objednávateľom potvrdené Dodávateľovi doručenie takého e-mailu o zmene kontaktnej osoby Dodávateľa.
3. V prípade neodkladných skutočností vyplývajúcich z tejto zmluvy sa zmluvné strany dohodli využívať najskôr telefónny hovor. Ak nie je možné s kontaktnou osobou nadviazať hovor, využijú zmluvné strany e-mail.
4. Kontaktné osoby Dodávateľa:

-

-

Kontaktná osoba Objednávateľa:

-

VIII. Osobitné protikorupčné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa nesmú dopustiť, nesmú schváliť, ani povoliť žiadne konanie v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy, ktoré by spôsobilo, že by zmluvné strany alebo osoby ovládané zmluvnými stranami porušili akékoľvek platné protikorupčné všeobecne záväzné právne predpisy. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na neoprávnené plnenia, vrátane urýchľovacích platieb (facilitation payments) verejným činiteľom, zástupcom alebo zamestnancom orgánov verejnej správy alebo blízkym osobám verejných činiteľov, zástupcov alebo zamestnancov orgánov verejnej správy.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neponúknu, neposkytnú, ani sa nezaviažu poskytnúť žiadnemu zamestnancovi, zástupcovi alebo tretej strane konajúcej v mene druhej zmluvnej strany, a rovnako neprijmú, ani sa nezaviažu prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či už peňažnú alebo inú, v súvislosti s

dojednáváním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy v rozpore s Etickým kódexom Objednávateľa.

3. Zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu, pokiaľ si budú vedomé alebo budú mať konkrétne podozrenie na korupciu pri dojednávaní, uzatváraní alebo pri plnení tejto zmluvy.
4. V prípade, že akýkoľvek dar alebo výhoda v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy je poskytnutý zmluvnej strane alebo zástupcovi zmluvnej strany v rozpore s týmto článkom zmluvy, môže zmluvná strana od tejto zmluvy odstúpiť.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať základné morálne a etické hodnoty ustanovené v obsahu Etického kódexu Objednávateľa. V prípade nedodržiavania stanovených morálnych a etických hodnôt je zmluvná strana oprávnená od tejto zmluvy odstúpiť.

IX.

Ochrana osobných údajov

Pri plnení tejto zmluvy nebudú spracúvané osobné údaje. Ak pri plnení tejto zmluvy dôjde k náhodnému kontaktu s osobnými údajmi, je Dodávateľ povinný dodržiavať ustanovenia Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok X

Subdodávateľa

1. Dodávateľ je oprávnený plniť predmet tejto zmluvy aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí však musia spĺňať podmienky pre plnenie predmetu zmluvy, týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od Objednávateľa. V prípade plnenia predmetu zmluvy prostredníctvom subdodávateľov zodpovedá Dodávateľ Objednávateľovi tak, ako keby plnil predmet zmluvy sám. Zoznam subdodávateľov je uvedený v Prílohe č. 4 tejto zmluvy.
2. V prípade, že niektorý zo subdodávateľov nie je v okamihu podpísania tejto zmluvy známy a vstúpi do procesu v priebehu plnenia predmetu tejto zmluvy, resp. sa zmení niektorý zo subdodávateľov počas plnenia tejto zmluvy, alebo sa zmenia údaje, týkajúce sa konkrétneho subdodávateľa, musí byť táto zmena odsúhlasená zmluvnými stranami formou písomného dodatku k tejto zmluve. O každej zmene je Dodávateľ povinný bezodkladne - najneskôr do 7 kalendárnych dní - písomne informovať Objednávateľa, pričom je povinný zároveň predložiť Objednávateľovi čestné prehlásenie, že subdodávateľ, ktorého sa zmena týka, spĺňa podmienky pre plnenie predmetu tejto zmluvy. Ak Dodávateľ tento záväzok nedodrží, považuje sa to za závažné porušenie zmluvy a Objednávateľ je oprávnený uplatniť si u Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 20% z celkovej ceny za splnenie predmetu zmluvy, ktorá bol plnená aj prostredníctvom predmetného subdodávateľa. Objednávateľ je oprávnený zmluvnú pokutu započítať voči splatnej pohľadávke Dodávateľa. Objednávateľ je oprávnený dohodnutú zmluvnú pokutu podľa tohto bodu vyúčtovať Dodávateľovi aj po ukončení tejto zmluvy, ak dodatočne zistí, že Dodávateľ porušil záväzok podľa tohto bodu. Objednávateľ má právo požiadať Dodávateľa o zmenu subdodávateľa vybraného Dodávateľom, ak má na to závažné dôvody. Dodávateľ je povinný žiadosti Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety bezodkladne vyhovieť a zmeniť subdodávateľa, pričom každý nový subdodávateľ musí byť Objednávateľom odsúhlasený.

XI.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, od 1.7.2022 do 31.12.2022. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zástupcami obidvoch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
2. Túto zmluvu je možné ukončiť písomnou dohodou obidvoch zmluvných strán, alebo písomnou výpoveďou Objednávateľa, a to i bez udania dôvodu. V prípade výpovede sa táto zmluva ukončuje momentom doručenia písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
3. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže odstúpiť od tejto zmluvy, a to v prípade podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou. Za podstatné porušenie sa rozumie porušenie povinností uvedených v článku II. a IV. tejto zmluvy za predpokladu, že zmluvná strana, ktorá porušila svoju povinnosť, neodstráni tento stav ani napriek predchádzajúcej písomnej výzve druhej zmluvnej strany v dodatočnej lehote ňou určenej.
4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy i v prípade, ak sa Dodávateľ stane dlžníkom poisťného na zdravotné poistenie Objednávateľa. V tomto prípade zmluva zaniká dňom doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy Dodávateľovi.
5. Objednávateľ je oprávnený započítať jednostranným úkonom svoje pohľadávky z titulu zmluvných pokút voči všetkým pohľadávkam Dodávateľa voči Objednávateľovi.
6. Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak bol Dodávateľovi uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zák. č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia odstúpenia Dodávateľovi, alebo k inému termínu, ktorý Objednávateľ v odstúpení uvedie.
7. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia povinností Dodávateľa stanovených v článku II. a článku IV. tejto zmluvy je Dodávateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške celkovej ceny za splnenie predmetu zmluvy stanovenej v článku V. ods. 1 tejto zmluvy. Zmluvnú pokutu je Dodávateľ povinný zaplatiť do 14 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Objednávateľa na zaplatenie zmluvnej pokuty. Na základe dohody zmluvných strán toto ustanovenie zotrváva v platnosti a účinnosti aj po zániku tejto zmluvy, a to bez časového obmedzenia.
8. Zmluvu je možné zmeniť alebo doplniť len formou písomných očíslovaných dodatkov podpísaných obidvomi zmluvnými stranami.
9. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
10. Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.
11. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti podľa tejto zmluvy sa doručujú osobne, poštou alebo e-mailom. Písomnosti doručované poštou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán uvedenú v záhlaví tejto zmluvy. Písomnosti doručované osobne sa považujú za doručené v deň ich prevzatia, alebo dňom kedy adresát odoprel prevziať zásielku. Písomnosti doručované poštou sa považujú za doručené v deň prevzatia zásielky adresátom, alebo v deň keď sa zásielka vrátila odosielateľovi späť ako nedoručená, aj keď sa o nej adresát nedozvedel. Písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní na emailovú adresu kontaktných osôb. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny alebo zániku zmluvy a akéhokoľvek porušenia zmluvy sa nepoužije e-mail.
12. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa tejto zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku, vrátane vystavovania účtovných dokladov a ich príloh, pričom všetky oznámenia s právnym alebo zmluvným účinkom sa budú písať v slovenskom jazyku a posilať druhej zmluvnej strane na jej adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, na jej dodatočne písomne oznámenú adresu alebo na adresu evidovanú v Obchodnom alebo inom registri.

13. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto zmluvu uzatvárajú slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nebola uzatvorená v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, s jej obsahom súhlasia, na znak čoho ju potvrdzujú vlastnoručnými podpismi.

Príloha č. 1: Parametre služieb a SLA Limity

Príloha č. 2: Zoznam kontaktných miest Objednávateľa

Príloha č. 3: Prístupové údaje kontaktných miest do aplikácie DEAFCOM a eScribeDroid

Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov

V Bratislave dňa:

V Bratislave dňa:

Za Dodávateľa:

Za Objednávateľa:

.....
Mgr. Róbert Šarina
predseda
Centrum bezbariérovej komunikácie

.....
Ing. Richard Strapko
predseda predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

.....
Ing. Ľubomír Kováčik
člen predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Príloha č. 1 - Parametre služieb a SLA Limity

Zmluvnými stranami boli dohodnuté nasledujúce parametre služieb a aplikácií dohodnutých v článku II. tejto zmluvy popisujúci výslednú kvalitu dodávky a čiastkové cieľové parametre, ktoré sa majú v rámci dodávky služieb a aplikácií dosahovať (SLA Limity)

1. Prevádzková doba Služieb a Aplikácií: Pracovné dni, od 8: 00 do 16:00 hod;
2. Objednávateľ zadáva požiadavku prostredníctvom Aplikácií: reakčná doba Dodávateľa je 15 minút od prijatia požiadavky Objednávateľa na tlmočenie, resp. prepis;
3. Objednávateľ je oprávnený obdobne urobiť prostredníctvom Aplikácie rezerváciu na vybavenie požiadavky na tlmočenie, resp. prepis na konkrétny deň a čas, v rámci prevádzkovej doby v zmysle bodu 1 tejto prílohy; v takom prípade stručne špecifikuje tematický okruh požiadavky, ktorý bude vybavený. Navrhovaný termín bude prostredníctvom Aplikácie potvrdený Dodávateľom;
4. Dostupnosť Služieb a Aplikácií: Dodávateľ sa zaväzuje garantovať Objednávateľovi minimálne dostupnosť služieb a aplikácií: 97%;
5. Schéma pomoci: Podpora Služieb a Aplikácií je zabezpečovaná v režime 8 hodín denne v pracovných dňoch;
6. Dohodnutý plán servisných odstávok: Individuálne podľa dohody zmluvných strán;
7. Dohodnutý plán odstávok pre implementáciu zmien: Individuálne podľa dohody zmluvných strán;
8. Dohodnutý plán odstávok pre opravu chýb: Individuálne podľa dohody zmluvných strán.

Správa incidentov: V súvislosti so zaistením podpory Služieb a Aplikácií sú Dodávateľom garantované nasledujúce doby (SLA Limity):

1. Odozvy (reakcia Dodávateľa) na nahlásené incidenty: 8 hodín v pracovnej dobe, Next Business Day (v priebehu nasledujúceho pracovného dňa) mimo pracovnú dobu.
2. Oprava Služieb a Aplikácií pri výpadku: Next Business Day (v priebehu nasledujúceho pracovného dňa), v každom prípade v najkratšom možnom čase.
3. Opravy chýb v podporných systémoch či Aplikáciách Dodávateľa: Next Business Day (v priebehu nasledujúceho pracovného dňa).
4. Riešenie požiadaviek Objednávateľa na bežné prevádzkové úpravy konfigurácie Služieb a Aplikácií: podľa dohody zmluvných strán.
4. Komplexné úpravy konfigurácií Služieb a Aplikácií: podľa dohody zmluvných strán.
6. Zásadná rekonfigurácia Služieb a Aplikácií či vývoj skriptov a aplikácií: podľa dohody zmluvných strán.

Príloha č. 2: Zoznam kontaktných miest Objednávateľa:

Pobočka	Adresa
Bratislava 3	Klientske centrum, Tomášikova 46
Trnava	Halenárska 7434/22
Dunajská Streda	Hlavná 32/4
Galanta	kpt. Nálepku 727/13
Senica	Štefánikova 698/7
Trenčín, Partizánska	Partizánska 2315
Považská Bystrica	M. R. Štefánika 165
Prievidza	Včelárska 1
Komárno	Malá Jarková 2942/18
Levice	A. Sládkoviča 2688/3
Nitra	Mostná 5850/58
Nové Zámky	Kapisztóryho 5/9012
Topoľčany	Pribinova 2712
Banská Bystrica	Skuteckého 956/20
Lučenec	Nám. artézskych prameňov 4002/16
Rimavská Sobota	Francisciho 1912/11
Zvolen	Medveckého 974/4
Žiar Nad Hronom	Sládkovičova 488/17
Čadca	Palárikova 91
Dolný Kubín	RDL Office Center, Radlinského 1716/46
Liptovský Mikuláš	Štúrova 1578/34
Martin	P.Mudroňa 596/33
Žilina, P.O.Hviezdoslava	P.O.Hviezdoslava 798/26
Ružomberok	Štiavnická cesta 3
Bardejov	Tačevská 3463/43
Humenné	Námestie slobody 58
Poprad	Tolstého 3631/1
Prešov	Kúpeľná 3914/5
Stará Ľubovňa	Budovateľská 535/42
Svidník	MUDr. Pribulu 150/8
Vranov nad Topľou	Hronského 1166
Košice	Senný trh 3000/1
Michalovce	Námestie slobody 5850/17
Rožňava	Janka Kráľa 2214/3
Spišská Nová Ves	Štefánikovo námestie 1358/1
Trebišov	Komenského 1960/4

Príloha č. 3: prístupové údaje kontaktných miest do aplikácie DEAFCOM a eScribeDroid

Pobočka	Aplikácia DEAFCOM			eScribeDroid	
	Tel	Email (meno)	Heslo	Meno	Heslo
Bratislava 3,	+421850003003	tab-vszip01@deafcom.org	vzspheslo01	tab-vszip01	vzspheslo01
Trnava	+421850003003	tab-vszip02@deafcom.org	vzspheslo02	tab-vszip02	vzspheslo02
Dunajská Streda	+421850003003	tab-vszip03@deafcom.org	vzspheslo03	tab-vszip03	vzspheslo03
Galanta	+421850003003	tab-vszip04@deafcom.org	vzspheslo04	tab-vszip04	vzspheslo04
Senica	+421850003003	tab-vszip05@deafcom.org	vzspheslo05	tab-vszip05	vzspheslo05
Trenčín, Partizánska	+421850003003	tab-vszip06@deafcom.org	vzspheslo06	tab-vszip06	vzspheslo06
Považská Bystrica	+421850003003	tab-vszip07@deafcom.org	vzspheslo07	tab-vszip07	vzspheslo07
Prievidza	+421850003003	tab-vszip08@deafcom.org	vzspheslo08	tab-vszip08	vzspheslo08
Komárno	+421850003003	tab-vszip09@deafcom.org	vzspheslo09	tab-vszip09	vzspheslo09
Levice	+421850003003	tab-vszip10@deafcom.org	vzspheslo10	tab-vszip10	vzspheslo10
Nitra	+421850003003	tab-vszip11@deafcom.org	vzspheslo11	tab-vszip11	vzspheslo11
Nové Zámky	+421850003003	tab-vszip12@deafcom.org	vzspheslo12	tab-vszip12	vzspheslo12
Topoľčany	+421850003003	tab-vszip13@deafcom.org	vzspheslo13	tab-vszip13	vzspheslo13
Banská Bystrica	+421850003003	tab-vszip14@deafcom.org	vzspheslo14	tab-vszip14	vzspheslo14
Lučenec	+421850003003	tab-vszip15@deafcom.org	vzspheslo15	tab-vszip15	vzspheslo15
Rimavská Sobota	+421850003003	tab-vszip16@deafcom.org	vzspheslo16	tab-vszip16	vzspheslo16
Zvolen	+421850003003	tab-vszip17@deafcom.org	vzspheslo17	tab-vszip17	vzspheslo17
Žiar Nad Hronom	+421850003003	tab-vszip18@deafcom.org	vzspheslo18	tab-vszip18	vzspheslo18
Čadca	+421850003003	tab-vszip19@deafcom.org	vzspheslo19	tab-vszip19	vzspheslo19
Dolný Kubín	+421850003003	tab-vszip20@deafcom.org	vzspheslo20	tab-vszip20	vzspheslo20
Liptovský Mikuláš	+421850003003	tab-vszip21@deafcom.org	vzspheslo21	tab-vszip21	vzspheslo21
Martin	+421850003003	tab-vszip22@deafcom.org	vzspheslo22	tab-vszip22	vzspheslo22
Žilina, P.O.Hviezdoslava	+421850003003	tab-vszip23@deafcom.org	vzspheslo23	tab-vszip23	vzspheslo23
Ružomberok	+421850003003	tab-vszip24@deafcom.org	vzspheslo24	tab-vszip24	vzspheslo24
Bardejov	+421850003003	tab-vszip25@deafcom.org	vzspheslo25	tab-vszip25	vzspheslo25
Humenné	+421850003003	tab-vszip26@deafcom.org	vzspheslo26	tab-vszip26	vzspheslo26
Poprad	+421850003003	tab-vszip27@deafcom.org	vzspheslo27	tab-vszip27	vzspheslo27
Prešov	+421850003003	tab-vszip28@deafcom.org	vzspheslo28	tab-vszip28	vzspheslo28
Stará Ľubovňa	+421850003003	tab-vszip29@deafcom.org	vzspheslo29	tab-vszip29	vzspheslo29
Svidník	+421850003003	tab-vszip30@deafcom.org	vzspheslo30	tab-vszip30	vzspheslo30
Vranov nad Topľou	+421850003003	tab-vszip31@deafcom.org	vzspheslo31	tab-vszip31	vzspheslo31
Košice	+421850003003	tab-vszip32@deafcom.org	vzspheslo32	tab-vszip32	vzspheslo32
Michalovce	+421850003003	tab-vszip33@deafcom.org	vzspheslo33	tab-vszip33	vzspheslo33
Rožňava	+421850003003	tab-vszip34@deafcom.org	vzspheslo34	tab-vszip34	vzspheslo34
Spišská Nová Ves	+421850003003	tab-vszip35@deafcom.org	vzspheslo35	tab-vszip35	vzspheslo35
Trebišov	+421850003003	tab-vszip36@deafcom.org	vzspheslo36	tab-vszip36	vzspheslo36

Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov

Obchodné meno:

Adresa sídla:

I. *Zabezpečenie predmetu zákazkyvyhlásenej podľa zákona o verejnom obstarávaní, vo veci ktorej je uzatvorená **Zmluva o poskytovaní služieb**, budeme plniť prostredníctvom týchto subdodávateľov:

1. Obchodné meno subdodávateľa uvedené v Obchodnom, resp. Živnostenskom registri:

Adresa sídla, resp. miesto podnikania, uvedené v Obchodnom, resp. Živnostenskom registri:

IČO subdodávateľa:

Meno, priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osoby, oprávnenej konať za subdodávateľa:

Percentuálny podiel subdodávky: % z celkovej ceny predmetu zákazky bez DPH

Stručný opis zákazky, ktorá bude predmetom subdodávky:

Čestne vyhlasujem, že subdodávateľ spĺňa podmienky pre plnenie predmetu tejto zmluvy, týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od dodávateľa.

(text bodu 1 použiť opakovane podľa počtu subdodávateľov)

II. *Zabezpečenie uvedeného predmetu zmluvy nebudeme plniť prostredníctvom subdodávateľov.

.....
(meno, priezvisko, podpis Dodávateľa)

V, dňa