



## Zmluva o poskytovaní služieb

Uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka medzi:

Poskytovateľ:  
Obchodné meno: **CellQoS, a.s.**  
Sídlo: Koniarekova 16, 917 21 Trnava  
Zastúpená: Ing. Marek Piaček – Technický riaditeľ  
IČO: 36 817 864

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd.: Sa, vložka č. 10461/T

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Objednávateľ:  
Obchodné meno: **Nemocnica Alexandra Wintera, n.o.**  
Sídlo: Winterova 66, 921 63 Piešťany  
IČO: 36084221

zapísaná v Živnostenskom registri neziskových organizácií VVS/NO-13/2003

(ďalej len „Objednávateľ“)

### I. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie balíka služieb CellCare Poskytovateľom za odplatu a na účet Objednávateľa.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa činnosti vyplývajúce z rozsahu poskytovaného balíka služieb CellCare. Rozsah balíka služieb CellCare je popísaný v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
3. Súčasne je predmetom zmluvy prenájom dátového úložiska po dobu viazanosti zmluvy. Špecifikácia dátového úložiska tvorí prílohu č. 2 tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ prehlasuje, že spĺňa všetky kvalifikačné predpoklady na výkon činnosti podľa ods. 1 tohto článku tejto zmluvy.

### II. Povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný dodržiavať pracovnú dobu Objednávateľa a v plnom rozsahu počas jej trvania zabezpečovať funkčnú oblasť správy informačného systému podľa tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ je povinný určiť pre výkon poskytovaného balíka služieb technického pracovníka, ktorý priamo spolupracuje s Objednávateľom poverenou zodpovednou osobou. Objednávateľom poverená osoba je povinná sumarizovať požiadavky zamestnancov Objednávateľa na výkon konkrétnych plnení a tieto odovzdať technickému pracovníkovi Poskytovateľa telefonicky alebo písomne. Za vykonanie písomne podaných dožiadaní a plnení preberá zodpovednosť Poskytovateľ a garantuje realizáciu výkonu činností.
3. Poskytovateľ je povinný výkon plnenia podľa tejto zmluvy realizovať riadne a včas, pričom je povinný dodržiavať termíny dodania služby podľa dopredu vzájomne odsúhlaseného dožiadania poverenej osoby Objednávateľa.
4. Poverený technický pracovník Poskytovateľa je povinný po servisnom zásahu vystaviť servisný doklad, ktorý potvrdí oprávnený pracovník Objednávateľa. Servisný doklad je vyhotovený v dvoch exemplároch, pričom 1 potvrdený exemplár prevezme oprávnený pracovník Objednávateľa a druhý potvrdený exemplár poverený technický pracovník Poskytovateľa.
5. Po prevzatí poškodeného zariadenia do držby Poskytovateľa, je Poskytovateľ za toto zariadenie zodpovedný až do prevzatia Objednávateľom.

### III. Povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný oznamovať Poskytovateľovi všetky havarijné udalosti znemožňujúce chod informačného systému ako celku štandardne dohodnutým spôsobom a ihneď po zistení vzniknutej udalosti. Ak je Objednávateľ schopný nepodstatnú havarijnú udalosť odstrániť samostatne, je povinný takto konať neodkladne, avšak vždy až po konzultácii

s oprávnenou osobou Poskytovateľa. Týmto konaním Objednávateľa nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa opravu následne okamžite vyhodnotiť, analyzovať a primeraným štandardným spôsobom zdokumentovať.

2. Objednávateľ je povinný sumarizovať požiadavky svojich zamestnancov na drobné nastavenia IS, úpravy IS nemajúce charakter závady alebo havarijnej udalosti a je povinný predkladať ich na priebežné riešenie Poskytovateľovi dohodnutým spôsobom s uvedením objektívnej lehoty (pracovné dni) dodania požadovaných činností.
3. Objednávateľ je povinný počas pracovnej doby svojich zamestnancov umožniť Poskytovateľovi prístup k celému technologickému vybaveniu spravovaného informačného systému, a to na základe príslušnej konkrétnej požiadavky Poskytovateľa a v súlade s príslušnými bezpečnostnými predpismi a smernicami Objednávateľa. Diaľkový prístup k spravovanému informačnému systému sa Objednávateľ zaväzuje zabezpečiť pre Poskytovateľa technickými prostriedkami nepretržite.
4. Objednávateľ nemá oprávnenie zasahovať do integrity informačných systémov alebo jeho dôležitých súčastí bez súhlasu Poskytovateľa, pričom je povinný zabezpečiť toto nezasahovanie aj svojimi zamestnancami.
5. Objednávateľ je povinný vytvoriť podmienky pre súčinné konanie Poskytovateľa a ďalších tretích osôb, ktorí v súčasnosti poskytujú a v budúcnosti budú poskytovať pre Objednávateľa obdobný predmet činnosti podľa tejto zmluvy. Objednávateľ má povinnosť oznamovať Poskytovateľovi termíny dodávok tretích strán súvisiacich s informačným systémom, ktorý spravuje Poskytovateľ, pričom sa o týchto skutočnostiach vždy vystaví úradný záznam podpísaný dotknutými stranami.
6. Objednávateľ sa zaväzuje na základe odporúčania Poskytovateľa zabezpečiť dostatočný počet náhradných zariadení podľa jednotlivých prvkov IS.

#### V. Ochrana dôverných informácií

1. Pre účely tejto zmluvy sa pod dôvernými informáciami rozumejú všetky informácie bez ohľadu na formu ich zachytenia, ktoré neboli Objednávateľom označené ako verejné, a ktoré sa týkajú zákazok (hlavne informácie o právach a povinnostiach zmluvných strán, informácie o cenách plnenia ako aj o priebehu plánovania a pod.), alebo ktoré sa týkajú zmluvných strán (hlavne obchodné tajomstvo, informácie o činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how a pod.) alebo informácie, pre nakladanie s ktorými je stanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia, resp. ochrany (hlavne hospodárske tajomstvo, utajované skutočnosti, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo, osobné údaje zamestnancov Objednávateľa, jeho klientov a obchodných partnerov). Ďalej zmluvné strany považujú za dôverné informácie také informácie, ktoré sú ako dôverné písomnou formou výslovne označené ktoroukoľvek zmluvnou stranou.
2. Za dôverné informácie sa nepovažujú informácie, ktoré sa v priebehu trvania tejto zmluvy stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinností ich ochrany, ďalej informácie získané zmluvnou stranou na základe postupu nezávislého na zmluve alebo na druhej zmluvnej strane, pokiaľ je zmluvná strana schopná túto skutočnosť doložiť, a konečne informácie poskytnuté zmluvnej strane treťou osobou, ktorá také informácie nezískala porušením povinností ich ochrany.
3. Poskytovateľ je povinný prijať také opatrenia, aby bolo zaistené utajenie získaných dôverných informácií náležitým spôsobom tak, aby akákoľvek tretia strana nemala možnosť prístupu k dôverným informáciám, ani možnosť zoznámenia sa s ich obsahom. Objednávateľ má právo požadovať doloženie dostatočnosti takých prijatých opatrení a pre prípad, že opatrenia prijaté opačnou stranou budú posúdené ako nedostatočné, má právo požadovať odstránenie zistených nedostatkov, resp. prijatie zodpovedajúcich doplňujúcich opatrení. Dotknutá zmluvná strana je povinná takejto požiadavke opačnej strany bez zbytočného odkladu vyhovieť. Zmluvné strany sú povinné v uvedenom rozsahu zaistiť utajenie získaných dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
4. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie má Poskytovateľ iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, s výnimkou osobných údajov uvedených v bode 1 tohto článku, ktoré Poskytovateľ nesmie žiadnym spôsobom užívať, poskytovať ani sprístupňovať.
5. Poskytovateľ má právo uvádzať názov diela a koncového zákazníka vo svojich referenčných materiáloch, pričom bude dodržiavať ostatné články týkajúce sa ochrany informácií.
6. V prípade ukončenia účinnosti niektorých zmluvných dohôd nie je dotknuté ustanovenie tohto článku, ak sa nedohodnú zmluvné strany v rámci vysporiadania práv a záväzkov z tejto zmluvy výslovne a písomne inak.

#### VI. Povinnosť mlčanlivosti. Ochrana osobných údajov.

1. Poskytovateľ je povinný pri výkone činnosti podľa čl. I tejto zmluvy dodržiavať a riadiť sa ustanoveniami Zák. č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov, predovšetkým je povinný podľa § 18 Zák. č.428/2002 Z.z. zachovať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré pri správe IS spracováva a s ktorými prichádza do styku. Je povinný zabezpečiť mlčanlivosť svojich odborných pracovníkov, ktorí v rámci svojej činnosti (napr. údržba a servis technických prostriedkov) prídu do styku s osobnými údajmi Objednávateľa. Povinnosť mlčanlivosti Poskytovateľa trvá aj po zániku poskytovania služieb podľa tejto zmluvy alebo po skončení pracovného pomeru každého odborného pracovníka Poskytovateľa.

#### VII. Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za predmet tejto zmluvy podľa čl. I. počas doby viazanosti je 590,- EUR bez DPH mesačne.
2. Po skončení viazanosti zmluvy sa cena za poskytované služby podľa čl. I. tejto zmluvy zníži na 354,- EUR bez DPH mesačne.
3. Cenu za poskytované služby ďalej dopĺňa príloha č. 1 tejto zmluvy.
4. Dohodnutá cena bude Poskytovateľom fakturovaná Objednávateľovi vždy spätne na konci príslušného obdobia. Faktúra je splatná do 30 dní od jej vystavenia.
5. Za deň uskutočnenia platby dohodnutej ceny sa pre potreby tejto zmluvy považuje deň, kedy bola príslušná platená suma pripísaná na účet Poskytovateľa. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou fakturovanej sumy je Poskytovateľ oprávnený účtovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
6. Ak sa zvýšia v dobe plnenia tejto zmluvy náklady Poskytovateľa spojené s poskytovaním služieb podľa tejto zmluvy, zmluvné strany môžu po vzájomnej dohode upraviť výšku dohodnutej ceny za služby.

#### VIII. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vyššia moc)

Zodpovednosť zmluvných strán za čiastočné alebo neplnenie zmluvných povinností je vylúčená, ak sa tak stalo v dôsledku vyššej moci, a to:

1. Nepredvídateľných a neodvratných okolností, prekážok neznámych pri uzatváraní zmluvy. Pre tento vzťah sa za prekážky spôsobené vyššou mocou určujú: vojna, mobilizácia, vzbura, revolúcia, živelná pohroma ako ničivá búrka, cyklón, zemetrasenie, povodeň, zničenie bleskom, explózia, požiare, epidémia a karanténa a ďalšie udalosti, ktoré uzná súd.
2. V dôsledku zásahov úradných orgánov štátu do činnosti Poskytovateľa alebo Objednávateľa, ktoré znemožnia dotknutej strane splnenie povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
3. Podmienkou vylúčenia zo zodpovednosti je, že dotknutá strana bez zbytočného odkladu upozorní druhú stranu na začiatok a podstatu vyskytnutia sa vyššej moci. Strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, využije všetko svoje úsilie na nápravu situácie a na odstránenie príčiny svojej neschopnosti plniť zmluvu v čo najväčšom rozsahu a v primeranom čase. Dodacie lehoty a všetky ostatné lehoty sa po dobu trvania vyššej moci predlžujú o dobu jej pôsobenia. Strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, bez zbytočného odkladu oznámi druhej strane jej zánik.
4. Ak je trvanie vyššej moci dlhšie ako 3 mesiace, je Objednávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, zmluvné strany však môžu dohodnúť nový termín plnenia alebo iným spôsobom usporiadať vzájomné vzťahy.

#### IX. Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pričom sa zmluvné strany zaväzujú k plneniu predmetu zmluvy podľa čl. I. počas viazanosti 12 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti.
2. Každá zo zmluvných strán môže zmluvu písomne vypovedať s 3 mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej strane.
3. Počas viazanosti zmluvy zostáva dátové úložisko podľa čl. I. ods. 3 vo vlastníctve Poskytovateľa a v prípade vypovedania zmluvy počas doby viazanosti je Poskytovateľ oprávnený odobrať od Objednávateľa dátové úložisko. Po ukončení viazanosti zmluvy prechádza dátové úložisko do vlastníctva Objednávateľa na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v cene 1 Euro bez DPH.
4. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami, účinnosť 1.5.2013.
5. Akékoľvek zmeny a doplnky k tejto zmluve urobené po vzájomnej dohode musia mať písomnú formu a budú tvoriť dodatok k tejto zmluve, inak sú neplatné.



6. Pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak, riadia sa právne pomery z nej vyplývajúce ustanoveniami Obchodného zákonníka.
7. Zmluva je vyhotovená v 2 exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom exemplári.

v *Pestavica*, dňa .....

v *Pestavica*, dňa .....

.....  
Poskytovateľ

.....  
Objednávateľ

## **Balík služieb CellCare Special Nemocnica AW n.o.,**

Služby produktového radu CellCare zabezpečujú bezchybnú a bezproblémovú funkčnosť informačných systémov, ako aj celej IT infraštruktúry zákazníka. Služba *CellCare Nemocnica AW n.o.* je druh produktu z kategórie produktov CellCare, ktorá je zameraná na poskytovanie záručného a pozáručného servisu u konkrétneho zákazníka a je vytvorená **špeciálne** na základe požiadaviek zákazníka Nemocnice Alexandra Wintera n.o.

Rozsah poskytovaných služieb v rámci balíka *CellCare Nemocnica AW n.o.*:

- 1) Poskytovanie záručného a pozáručného servisu
- 2) Konzultácie v oblasti IT
- 3) Poskytovanie odbornej pomoci pri riešení problémov súvisiacich s IT
- 4) Riešenie mimoriadnych situácií v pohotovostnom režime „24/7“

### 1) Poskytovanie záručného a pozáručného servisu

V rámci balíka služieb CellCare je záručný a pozáručný servis realizovaný servisným technikom priamo u zákazníka.

Balík služieb *CellCare Nemocnica AW n.o.* zahŕňa pre prvých 12 mesiacov platnosti a plnenia zmluvy **4** servisné výjazdy, **6** človeko-hodiny práce servisného technika priamo u klienta a **8** hodín práce technika prostredníctvom vzdialeného pripojenia, dohľad nad aktívnymi zariadeniami, konzultácie a poradenstvo po telefóne neobmedzene. Po uplynutí 12-tich mesiacov platnosti a plnenia zmluvy sa zmení výška fakturácie a to ponížením na sumu 354,00 eur mesačne. Každý ďalší servisný výjazd, ako aj každá začatá hodina práce servisného technika nad rámec uvedeného časového rozsahu je spočítaná na základe cenníka servisných prác technika.

Cenník stanovuje cenu za jednu človeko-hodinu servisného technika na **40,00\* €** bez DPH a jeden servisný výjazd na **0,33 €** bez DPH za 1km, **30,00€\*** bez DPH za jednu hodinu práce servisného technika prostredníctvom vzdialeného pripojenia mimo už predplateného času a v rámci pracovných dní.

\* - 50% zľava z aktuálneho cenníku platného v deň podpisu zmluvy, ku ktorej prislúcha táto príloha.

\*\*\*\*\* - K cenám bude fakturovaná DPH podľa legislatívnych úprav platných v deň fakturácie.

Balík služieb CellCare ponúka možnosť prác technika, ktoré sú uskutočnené prostredníctvom nástrojov vzdialenej správy cez internetové rozhranie, tzv. „práce na diaľku“. Práce na diaľku sa vzťahujú na odstránenie jednoduchých problémov ako sú zmeny v softvérovom resp. hardvérovom nastavení. Práce technika na diaľku sú vykonávané v priebehu pracovnej doby počas pracovných dní od 8.00 hod. do 16.00 hod.

Zákazník má na základe zmluvy oznamovaciu povinnosť nahlásenia havarijných stavov, ktoré znemožňujú chod informačného systému. Havarijné stavy zákazník nahlasuje Help Desk na tel.

č. +421333213363 v priebehu pracovnej doby počas pracovných dní od 8.00 hod. do 16.00 hod, alebo zaslaním e-mailu na adresu [nemocnicaaw@helpdesk.cellqos.com](mailto:nemocnicaaw@helpdesk.cellqos.com).

Balík služieb CellCare zákazníkovi garantuje, že sa servisný technik dostaví na miesto opravy do 6 hodín od okamihu nahlásenia havarijnej udalosti alebo servisnej požiadavky. Reakčný čas servisného technika je počítaný v rámci jeho pracovnej doby počas pracovných dní od 8.00 hod. do 16.00 hod. Mimo pracovných hodín servisného technika sa reakčný čas nepočíta.

## 2) Konzultácie v oblasti IT

Balík služieb CellCare ponúka zákazníkovi bezplatnú konzultačnú činnosť pri riešení otázok v oblasti informačných systémov a infraštruktúry.

Konzultačná činnosť je zabezpečená odborným pracovníkom prostredníctvom Help Desku na tel. č. +421333213363 v priebehu pracovnej doby od 8.00 hod. do 16.00 hod. alebo osobnou návštevou v sídle spoločnosti CellQoS, a.s. na ulici J. Bottu 2 v Trnave v priebehu pracovnej doby od 8.00 hod. do 16.00 hod.

## 3) Poskytovanie odbornej pomoci pri riešení problémov súvisiacich s IT

V rámci balíka služieb CellCare je zákazníkovi poskytovaná telefonická odborná pomoc, ktorá súvisí s odstraňovaním nečakaných nežiaducich stavov v informačných systémoch alebo IT infraštruktúre.

Odborná pomoc je zabezpečovaná prostredníctvom telefonického podpory Help Desk na tel. č. +421333213363 počas pracovných dní v priebehu pracovnej doby od 8.00 hod. do 16.00 hod.

## 4) Riešenie mimoriadnych situácií v pohotovostnom režime „24/7“

V rámci balíka služieb CellCare je zákazníkovi poskytovaný záručný a pozáručný servis realizovaný servisným technikom priamo u zákazníka, ako i telefonická odborná pomoc, ktorá súvisí s odstraňovaním nečakaných nežiaducich stavov v informačných systémoch alebo IT infraštruktúre i mimo pracovných dní a pracovnej doby od 8.00 hod. do 16.00 hod. Každé využitie telefonického podpory Help Desk, každý servisný výjazd, ako aj každá začatá hodina práce servisného technika mimo pracovných dní a pracovnej doby od 8.00 hod. do 16.00 hod. je spoplatnené na základe cenníka servisných prác technika.

Mimo pracovných dní a po pracovnom čase cenník stanovuje cenu za jednu človeko-hodinu servisného technika na **60,00\*** € bez DPH a jeden servisný výjazd na **0,33 €** bez DPH za 1km, **50,00€\*** bez DPH za jednu hodinu práce servisného technika prostredníctvom vzdialeného pripojenia. Nad rámec paušálu sa započítava cena po 15 minútach práce technika.

\* - 50% zľava z aktuálneho cenníku platného v deň podpisu zmluvy, ku ktorej prislúcha táto príloha.

\*\*\*\*\* - K cenám bude fakturovaná DPH podľa legislatívnych úprav platných v deň fakturácie.