

Zmluva o poskytovaní servisných služieb č. S-03/05/2013

čl. I. Zmluvné strany

Obchodné meno: **Národný ústav srdcových a cievnych chorôb, a.s.**
so sídlom: Pod Krásnou hôrkou 1
833 48, Bratislava 37
IČO: 35 971 126
DIČ: 2022105107
Číslo účtu/bankové spojenie: [REDACTED]
Zastúpená: Ing. Mongi Msolly, MBA
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
MUDr. Ivan Vulev, PhD., MPH
člen predstavenstva
Zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel Sa, vložka č. 3774/B

(ďalej len "Objednávateľ")

a

Obchodné meno: **ALCASYS Slovakia, a.s.**
so sídlom: Staré grunty 36
841 04 Bratislava
IČO: 35 879 335
DIČ: 2021805764
Číslo účtu/bankové spojenie: [REDACTED]
Zastúpená: Ing. Ján Kostka
Predseda predstavenstva
Zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., Oddiel Sa, vložka č.
3296/B

(ďalej len "Zhotoviteľ")

sa dohodli na uzavretí tejto zmluvy:

čl. II. Predmet plnenia

Predmetom zmluvy je záväzok zhotoviteľa poskytovať objednávateľovi ním zvolené typy služieb, ktorých presný rozsah je uvedený v prílohe č. 2 – Popis poskytovaných servisných služieb. Zoznam servisovaných zariadení, ich konfigurácia a cena za poskytované služby sú uvedené v prílohe č. 1 – Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb, v ktorej sú uvedené aj typy poskytovaných služieb pre konkrétne zariadenie:

- SUPPORT
- MANAGE
- REPAIR
- BACKUP

čl. III. Termín plnenia

3.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať služby v lehotách stanovených pre každý typ poskytovanej služby uvedených v prílohe č. 2 – Popis poskytovaných servisných služieb. Časové pokrytie, resp. periodicita poskytovaných služieb sú uvedené v prílohe č. 1 – Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb, individuálne pre každú poskytovanú službu a zariadenie.

3.2 Pre nástup na odstránenie poruchy spôsobenej vyššou mocou sa primerane vzťahuje ustanovenie bodu 3.1, pokiaľ situácia spôsobená vyššou mocou nie je v rozpore s príslušnými technickými, alebo bezpečnostnými normami.

3.3 V prípade závažnej systémovej poruchy, ktorá znemožňuje komunikáciu do verejnej telekomunikačnej siete a ktorú nie je možné odstrániť do 4 hodín od termínu pre nástup na odstránenie poruchy uvedenom v popise služby SUPPORT, sa zhotoviteľ zaväzuje zabezpečiť objednávateľovi adekvátne náhradné riešenie zabezpečujúce základnú komunikáciu objektu s verejnou telekomunikačnou sieťou a to do 8 hodín od termínu pre nástup na odstránenie poruchy uvedenom v popise služby SUPPORT.

čl. IV. Nahlasovanie požiadaviek

4.1 Objednávateľ je povinný nahlasovať požiadavky na servisný zásah aspoň jednou z nasledovných foriem

- telefonicky na tel. č. 02/6010 2777
- faxom na predtlačenom formulári na telefónnom čísle 02/6010 2799
- e-mailom na adresu dispečerského pracoviska goldservice@alcasys.sk

s uvedením dátumu a času nahlásenia poruchy, s popisom poruchy a s menom osoby, ktorá poruchu nahlasuje.

čl. V. Závazky zmluvných strán

- 5.1 Objednávateľ je oprávnený pripájať k zariadeniam uvedeným v prílohe č. 1 ďalšie zariadenia len po konzultácii a predchádzajúcom súhlase zodpovedných pracovníkov zhotoviteľa s výnimkou koncových telekomunikačných zariadení schválených Telekomunikačným úradom SR pri pripájaní na analógové pobočkové linky.
- 5.2 Objednávateľ je povinný určiť pracovníka (resp. pracovníkov) zodpovedného za styk objednávateľa so zhotoviteľom pri nahlasovaní porúch a požiadaviek na výkon servisných prác.
- 5.3 Objednávateľ je povinný zaplatiť za vykonanie dohodnutých služieb odmenu vo výške a spôsobom, tak ako je uvedené ďalej v tejto zmluve.
- 5.4 Objednávateľ je povinný poskytnúť zhotoviteľovi primeranú súčinnosť, ktorú môže zhotoviteľ požadovať v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy vrátane zabezpečenia prítomnosti poverenej osoby počas servisného zásahu.
- 5.5 Zhotoviteľ je povinný vykonávať práce v rozsahu uvedenom v tejto zmluve na vysokej profesionálnej úrovni a kvalite. Náležitosti nevyhnutné na vykonanie servisných prác (prenosný počítač, softvér na manažment systému a sledovanie komunikačných nákladov, prepojovacie káble, meracie a testovacie prístroje, atď.) v plnom rozsahu obstará zhotoviteľ.
- 5.6 Zhotoviteľ je povinný nastúpiť na výkon servisných prác v stanovených termínoch a zasiahnuť zodpovedajúcim spôsobom (fyzický zásah, diaľková diagnostika, telefonická konzultácia a pod.)
- 5.7 Zhotoviteľ poskytne na vymenené diely a moduly záruku **12 mesiacov**, ktorá začína plynúť dňom ich preukázateľného dodania objednávateľovi. Diely, nahradené funkčnými prechádzajú do vlastníctva zhotoviteľa.
- 5.8 Zhotoviteľ je povinný informovať objednávateľa o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnych podmienkach spôsobovať neplnohodnotný výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho častí.
- 5.9 Zhotoviteľ je povinný oznámiť objednávateľovi vhodným spôsobom (elektronicky, faxom, listom) aspoň 2 pracovné dni vopred, že dôjde k obmedzeniu, prerušeniu, zmene alebo nepravidelnosti v poskytovaní služby, pokiaľ také obmedzenie, prerušenie, zmenu alebo nepravidelnosť je možné predvídať, v prípade, že tak neurobí, budú voči zhotoviteľovi vyvolané sankcie podľa čl. VII, bod 7.1.
- 5.10 Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť, že ich pracovníci zachovávajú mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa druhej zmluvnej strany jej klientov, organizácie prevádzky a iných činností, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením predmetu zmluvy, ako i o ďalších skutočnostiach tvoriacich predmet obchodného tajomstva, a že nadobudnuté informácie nezneužijú, neumožnia tretím osobám sa s nimi oboznámiť a neumožnia ani prístup k týmto informáciám ani po skončení účinnosti tejto zmluvy. Zmluvné strany v tejto súvislosti

upozornia svojich pracovníkov na trestnoprávne, občianskoprávne, pracovnoprávne a iné dôsledky vyplývajúce z porušenia tohto bodu zmluvy.

5.11 Zhotoviteľ je oprávnený zapojiť do výkonu servisných služieb aj tretie subjekty, pričom sa na nich vzťahujú všetky ustanovenia dohodnuté touto zmluvou a zhotoviteľ zodpovedá rovnako, akoby servisné služby vykonával sám.

5.12 Zmeny a úpravy prílohy č. 1 je možné uskutočniť výlučne k prvému dňu kalendárneho mesiaca.

čl. VI.

Cena a platobné podmienky

6.1 Cena za poskytovanie servisných služieb pre jednotlivé zariadenia je uvedená v prílohe č. 1 - Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb v bode Poskytované služby individuálne pre každé zariadenie.

Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci a prirodzeným opotrebovaním zariadenia nie je zahrnuté v cene.

6.2 Ceny služieb sú dohodnuté v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách a príslušnými vykonávacími predpismi. Všetky uvedené ceny sú bez dane z pridanej hodnoty. Prípadná úprava ceny sa bude riešiť uzavretím dodatku k zmluve.

6.3 Ceny za služby vykonávané podľa čl. II budú uhrádzané objednávateľom na konci kalendárneho mesiaca v EUR, vždy za uplynulý mesiac na základe daňového dokladu vystaveného zhotoviteľom.

Splatnosť daňového dokladu je 14 dní od doručenia.

6.4 V prípade zmeny typu poskytovaných služieb, resp. v prípade zvýšenia, alebo zníženia počtu servisovaných zariadení počas kalendárneho mesiaca sa cena stanoví podľa upravenej prílohy č.1.

čl. VII.

Zmluvné pokuty

7.1 Omeškanie sa zhotoviteľa na nástup na výkon servisných služieb zodpovedajúcim spôsobom zakladá nárok objednávateľa na zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z mesačného poplatku za príslušné zariadenie za každú aj načatú periódu omeškania. Periódou sa rozumie doba, ktorá je stanovená ako doba pre vykonanie zásahu na mieste vo vzťahu ku konkrétnemu zariadeniu, resp. 24 hodín pokiaľ nie je v popise služby stanovená povinnosť zhotoviteľa vykonať zásah na mieste.

7.2 Omeškanie sa objednávateľa s úhradou ceny podľa tejto zmluvy zakladá nárok zhotoviteľa na úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania s uhradením dlžnej sumy.

7.3 Zhotoviteľ nie je v omeškaní s plnením predmetu tejto zmluvy pri nesplnení povinnosti objednávateľa, vyplývajúcej z ustanovení tejto zmluvy, pričom takéto neplnenie primerane posúva všetky termíny zaväzujúce zhotoviteľa.

čl. VIII. Záverečné ustanovenia

8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami s účinnosťou od prvého dňa nasledujúceho mesiaca od jej podpísania.

8.2 Zmluvné strany sú oprávnené vypovedať túto zmluvu s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcom po doručení výpovede druhej zmluvnej strane, avšak najskôr po 24 mesiacoch od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy

8.3 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 1 - Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb, príloha č. 2 - Popis poskytovaných servisných služieb.

8.4 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v aktuálnom znení a predpismi s ním súvisiacimi.

8.5 Zmluva môže byť menená len formou písomného dodatku, odsúhlaseného oboma zmluvnými stranami.

8.6 Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, po jednom pre každú zmluvnú stranu.

8.7 Prílohy k servisnej zmluve:

Príloha č.1: Špecifikácia konfigurácie zariadení a služieb

Príloha č.2: Popis poskytovaných servisných služieb

V Bratislave, dňa: 26.06.2013

.....
Ing. Ján Kostka
Predseda predstavenstva
ALCASYS Slovakia, a.s.

.....
Ing. Mongi Msolly, MBA
predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ NÚSCH a.s.

.....
MUDr.Ivan Vulev,PhD.,MPH
člen predstavenstva NÚSCH, a.s.

Príloha č. 1: Špecifikácia konfigurácie zariadenia a služieb

ALCATEL OmniPCX Enterprise

Miesto inštalácie zariadenia: Národný ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s., Pod Krásnou hôrkou 1, 833 48 Bratislava 37

Typ zariadenia: Alcatel OmniPCX Enterprise Release 9.1

HW konfigurácia zariadenia:

- 2x PRA prístup do VTS
- 3x UAI16 prístup pre digital users
- 7x SLI16 prístup pre analog users
- 2x CPU6 riadiacia jednotka v redundancii
- 2x INTOF connecting board
- 1x GD-3 VoIP kodek board, voice guides
- 2x CS-2 Central procesing unit

Aplikácie:

- 1x A4760 accounting, configuration
- 1x 4645 Voice mail
- 1x ARS SWL
- 2x 4059 Multimedia Attendant console SW license

Koncové zariadenia:

- 25x A4010 Easy
- 5x A4035 Advanced
- 1x A4019
- 195x A4018 IP Touch
- 15x A4038 IP Touch
- 1x A4068 IP Touch

Poskytované služby : od 1.7.2013

Služba	Časové pokrytie	Cena / mesiac	Cena / rok
SUPPORT	Po-Pia, 8 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰	110,- EUR	1.320,- EUR
MANAGE	Po-Pia, 8 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰	60,- EUR	720,- EUR
REPAIR	Po-Pia, 8 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰	58,- EUR	696,- EUR
BACKUP	Po-Pia, 8 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰	40,- EUR	480,- EUR
SPOLU		268,- EUR	3.216,- EUR

Príloha č.2: Popis poskytovaných servisných služieb

Služba SUPPORT

POPIS SLUŽBY

Technická podpora, diagnostika a odstraňovanie porúch na zariadení, včítane výmeny chybných častí zariadenia za funkčné. Na základe požiadavky zákazníka sú zahájené práce na odstránení poruchy v časových lehotách:

- diaľková diagnostika **do 1 hodiny**, v prípade, že nebolo možné poruchu odstrániť cez diaľkový prístup, zásah na mieste **do 2 hodín** od prijatia požiadavky

	Diaľková diagnostika	Zásah na mieste
SUPPORT	Do 1 hodiny	Do 2 hodín

PODMIENKY

Zákazník musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na službu. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA.

PARAMETRE SLUŽBY

Rozsah služby je definovaný nasledovnými parametrami (Service Level Parameters)

- typ zariadenia (konfigurácia, kapacita, miesto inštalácie)
- doba trvania služby
- lehoty a čas pokrytia
- možnosťou diaľkového prístupu

SPOSOB POSKYTOVANIA SLUŽBY

Služba SUPPORT je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA *). Požiadavka na službu je nahlasovaná telefonicky, faxom alebo e-mailom do Servisného strediska spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA. Požiadavka je prijatá a zaevidovaná a postúpená špecialistovi Servisného strediska na vybavenie. Vykonanie požiadavky je vo vyššie uvedených lehotách. Vykonanie požiadavky, resp. odstránenie poruchy je vzájomne potvrdené so zodpovedným pracovníkom zákazníka.

NEZAHRNUTÉ SLUŽBY

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté iné služby, najmä:

- zásah na mieste mimo dohodnutého času
- softwarové upgrade a update zariadenia
- úpravy káblových rozvodov pre zariadenie
- technická podpora, odstraňovanie porúch alebo výmeny chybných častí iných ako pokrytých službou

*) Bežná pracovná doba spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA, s.r.o. je od 8.00 do 17.00. V prípade požiadavky na iné časové pokrytie kontaktujte Servisné stredisko ALCASYS SLOVAKIA.

Služba MANAGE

POPIS SLUŽBY

Zmena konfiguračných údajov komunikačného zariadenia - systémových parametrov alebo zákaznických údajov - na diaľku.

PODMIENKY

Zariadenie musí byť vybavené možnosťou pre diaľkový prístup. V prípade požiadavky zákazníka na vykonanie zmien údajov zabezpečí zákazník pripojenie pre diaľkový prístup. Zákazník musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na službu. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA.

PARAMETRE SLUŽBY

Rozsah služby je definovaný nasledovnými parametrami (Service Level Parameters):

- typ zariadenia (špecifikácia zariadenia, miesto inštalácie zariadenia)
- doba trvania služby

SPOSOB POSKYTOVANIA SLUŽBY

Služba MANAGE je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA *). Požiadavka na službu je nahlasovaná telefonicky, faxom alebo emailom do Servisného strediska spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA. Požiadavka je prijatá a zaevidovaná a **okamžite** postúpená špecialistovi Servisného strediska na vybavenie. V prípade, že sú všetci špecialisti obsadení, budú požadované konfiguračné zmeny vykonané **do 4 hodín** od prijatia požiadavky. Služba MANAGE je vykonávaná výlučne na diaľku, t.j. cez diaľkový prístup do zariadenia. Správa o vykonaní zmien je zaslaná zodpovednému zákazníkovi e-mailom alebo faxom.

NEZAHRNUTÉ SLUŽBY

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté :

- zásah technika na mieste inštalácie
- technické školenie alebo školenie užívateľov
- diaľková diagnostika hardwarových, softwarových lebo konfiguračných problémov
- zmeny programovej verzie zariadenia, softwarové updaty a upgrady
- služby súvisiace s návrhom, plánovaním alebo riadením komunikačných sietí

*) Bežná pracovná doba spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA , s.r.o. je od 8.00 do 17.00. V prípade požiadavky na iné časové pokrytie kontaktujte Servisné stredisko ALCASYS SLOVAKIA.

Služba REPAIR

POPIS SLUŽBY

Dodávka náhradných dielov alebo oprava chybného dielu pre komunikačné zariadenie na základe požiadavky zákazníka. V rámci služby je náhradný diel zaslaný na zadanú adresu a/alebo oprava vykonaná v zadaných lehotách a to do 1 pracovného dňa od nahlásenia požiadavky zákazníkom

PODMIENKY

Zákazník musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na službu. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA.

PARAMETRE SLUŽBY

Rozsah služby je definovaný nasledovnými parametrami (Service Level Parameters):

- typ zariadenia (špecifikácia zariadenia, miesto inštalácie zariadenia, miesto dodávky náhradných dielov)
- zvolené dodacie lehoty alebo termíny opravy

SPOSOB POSKYTOVANIA SLUŽBY

Služba REPAIR je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA *). Požiadavka na službu je nahlasovaná telefonicky, faxom alebo e-mailom do Servisného strediska spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA. Požiadavka je prijatá a zaevidovaná a podľa zadaných termínov je náhradný diel expedovaný na dohodnutú adresu. Zákazník zašle chybný diel so stručným popisom poruchy do Servisného strediska spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA.

NEZAHRNUTÉ SLUŽBY

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté :

- zásah technika alebo výmena na mieste inštalácie
- zasielanie technickej dokumentácie
- zmeny programovej konfigurácie zariadenia, softwarové updaty a upgrady
- výmena alebo oprava dielov, ktoré boli hardwarovo alebo softwarovo upravované alebo ináč modifikované bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA
- výmena alebo oprava koncových zariadení – okrem koncových zariadení uvedených v prílohe č.1 tejto zmluvy , PC, klávesníc, záložných batérií, napájacích zdrojov.

*) Bežná pracovná doba spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA , s.r.o. je od 8.00 do 17.00. V prípade požiadavky na iné časové pokrytie kontaktujte Servisné stredisko ALCASYS SLOVAKIA.

Služba BACKUP

POPIS SLUŽBY

Zálohovanie systémových údajov a zákaznickej databázy komunikačného zariadenia 12-krát do roka. Služba BACKUP garantuje okamžité zálohovanie údajov, takže v prípade poruchy zariadenia sú údaje okamžite dostupné pre rýchle spätné nahranie.

PODMIENKY

Zariadenie musí byť vybavené možnosťou pre diaľkový prístup. V prípade požiadavky zákazníka na zálohovanie alebo spätné nahrávanie konfigurácie zabezpečí zákazník pripojenie pre diaľkový prístup. Zákazník musí určiť za svoju stranu osobu zodpovednú a kompetentnú pre nahlasovanie požiadaviek na službu. Splnenie týchto podmienok zo strany zákazníka je nevyhnutné pre kvalitné poskytovanie služby zo strany spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA.

PARAMETRE SLUŽBY

Rozsah služby je definovaný nasledovnými parametrami (Service Level Parameters):

- typ zariadenia (špecifikácia zariadenia, miesto inštalácie zariadenia)

SPOSOB POSKYTOVANIA SLUŽBY

Služba BACKUP je dostupná v pracovné dni počas bežnej pracovnej doby spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA *). Požiadavka na službu je nahlasovaná telefonicky, faxom alebo emailom do Servisného strediska spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA. Požiadavka je prijatá a zaevidovaná a **okamžite** postúpená špecialistovi Servisného strediska na vybavenie. Zálohovanie údajov prebieha cez diaľkový prístup do zariadenia. Správa o vykonaní zálohy je zaslaná zodpovednému zákazníkovi e-mailom alebo faxom. V prípade požiadavky bude spätné nahranie konfigurácie vykonané **do 2 hodín** od prijatia požiadavky. V prípade, že spätné nahranie cez diaľkový prístup nebude možné, zašle ALCASYS SLOVAKIA zálohované údaje elektronicky, alebo expresnou poštou.

NEZAHRNUTÉ SLUŽBY

V rámci tejto služby nie sú zahrnuté :

- preventívna diagnostika alebo údržba
- diagnostika a odstraňovanie porúch na zariadení
- technické školenie alebo školenie užívateľov
- zásah technika na mieste inštalácie
- zmeny programovej konfigurácie zariadenia, softwarové updaty a upgrady
- služby súvisiace s návrhom, plánovaním alebo riadením komunikačných sietí

*) Bežná pracovná doba spoločnosti ALCASYS SLOVAKIA , s.r.o. je od 8.00 do 17.00. V prípade požiadavky na iné časové pokrytie kontaktujte Servisné stredisko ALCASYS SLOVAKIA.