

**RÁMCOVÁ DOHODA
O DODANÍ SOFTVÉROVÝCH LICENCIÍ
K MODULU NÁSTROJA ALVAO SERVICE DESK
A O POSKYTOVANÍ SERVISNEJ PODPORY A SÚVISIACICH SLUŽIEB**

uzatvorená podľa § 2 ods. 5 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, a zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

**Čl. 1
Zmluvné strany**

1. Objednávateľ: **Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.**
 Sídlo: Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava – mestská časť Petržalka
 IČO: 35 937 874
 IČ DPH: SK 2022027040
 Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vl. č. 3602/B
 Bankové spojenie: Štátna pokladnica
 IBAN: SK47 8180 0000 0070 0018 2424
 Zastúpená: doc. JUDr. PhDr. Michal Ďuriš, PhD. predseda predstavenstva
 Ing. Matej Fekete, MBA, podpredseda predstavenstva

Kontaktná osoba (meno, priezvisko, e-mail, tel. č.):

tel.:

(ďalej len „objednávateľ“)

a

2. Poskytovateľ: **ALVAO s.r.o.**
 Sídlo: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou
 IČO: 25561561
 IČ DPH: CZ25561561
 Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brně, oddíl C, vložka C33290
 Bankové spojenie: Československá obchodní banka
 IBAN: CZ32 0300 0000 0002 8823 7049
 BIC/SWIFT: CEKOCZPP
 Zastúpený: Ing. Radek Grodl, konateľ
 Kontaktná osoba (meno, priezvisko, e-mail, tel. č.):
 email:

(ďalej len „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ spolu ďalej len „zmluvné strany“)

Zmluvné strany uzatvárajú túto Rámcovú dohodu o dodaní softvérových licencií k modulu nástroja Alvao Service Desk a o poskytovaní servisnej podpory a súvisiacich služieb (ďalej len „Zmluva“), ako výsledok verejného obstarávania zákazky „Dodanie softvérových licencií k modulu nástroja ALVAO Service Desk a o poskytovaní servisnej podpory a súvisiacich služieb“ podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) na účel úpravy podmienok dodania licencie k rozširujúcemu modulu softvérového nástroja Alvao Service Desk, a na účel zabezpečenia riadneho a bezpečného a bezporuchového využívania softvérového nástroja Alvao Service Desk objednávatelom, dodaním servisnej podpory a maintainance softvérových licencií Alvao Service Desk držaných objednávatelom pred uzavretím tejto Zmluvy, ako aj nadobudnutých na základe tejto Zmluvy, zo strany poskytovateľa objednávatelovi; technická špecifikácia softvérového nástroja Alvao Service Desk užívaného objednávatelom je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

**Čl. 2
Predmet Zmluvy a úvodné ustanovenia**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje v súlade s touto Zmluvou počas jej účinnosti dodávať objednávatelovi na základe objednávok plnenie, ktorým je:

- a) servisná podpora ALVAO Support, úroveň Standard, špecifikovaná v čl. 3 bod 1.1 Rámcovej dohody (ďalej ako „servisná podpora“),
- b) maintenance softvérových licencií na Alvao Service Desk (ďalej ako „SD“) držaných objednávatelom pred uzavretím tejto Zmluvy ako aj nadobudnutých na základe tejto Zmluvy v rozsahu podľa čl. 3 bod 1.2 Zmluvy,
- c) dodanie licencie na modul Alvao Advanced Workflow (rozšírenie k softvérovému nástroju SD) v rozsahu podľa čl. 3 bod 1.3 Zmluvy
- d) služba rozvoja SD, špecifikovaná v čl. 3 bod 1.4 tejto Zmluvy (ďalej ako „služba rozvoja“)

(ďalej súhrnne aj ako „plnenie“).

2. Poskytovateľ sa zaväzuje dodať objednávatelovi plnenie podľa bodu 1. tohto článku Zmluvy v súlade s objednávkami objednávatela a podmienkami dohodnutými v Zmluve. Objednávatel sa zaväzuje riadne a včas dodané objednané plnenie prevziať, a za prevzaté plnenie uhradiť poskytovateľovi cenu podľa čl. 6 Zmluvy.

3. Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený dodať objednávatelovi plnenie podľa tejto Zmluvy, a že pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy nepríde k porušeniu práv tretích strán.

4. Objednávatel pred uzavretím tejto Zmluvy nadobudol licencie k SD ako nevýhradné, územné a časovo neobmedzené právo používania k SD v rozsahu 1.950 ks užívateľských licencií na všetky činnosti za účelom zavedenia efektívnej správy servisných požiadaviek u objednávatela, najmä pomáhať zamestnancom objednávatela v riešení a zdokumentovaní každodenných operatívnych úloh a v zdieľaní a údržbe informácií spojených s riešením servisných požiadaviek a to v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (s výnimkou modulu Alvao Advanced Workflow).

5. Ak poskytovateľ v procese verejného obstarávania preukazoval technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť prostredníctvom technických alebo odborných kapacít inej osoby, zaväzuje sa pri plnení predmetu Zmluvy v súlade s § 34 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní používať kapacity osoby, ktorej spôsobilosť využil na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti.

6. Ak sa na poskytovateľa taká zákonná povinnosť vzťahuje, poskytovateľ je v súlade s § 4 zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora aspoň po dobu trvania Zmluvy.

7. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení tejto Zmluvy používať iba takých subdodávateľov, ktorí sú riadne zapísaní v registri partnerov verejného sektora, ak sa na nich takáto povinnosť vzťahuje.

Čl. 3

Spôsob plnenia predmetu Zmluvy

Rozsah plnenia

1. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ bude na základe objednávok objednávatela poskytovať objednávatelovi plnenie v nasledovnom rozsahu:

1.1 Službu servisná podpora sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať objednávatelovi na základe objednávok objednávatela v období určenom v objednávke. Servisnú podporu SD sa poskytovateľ zaväzuje objednávatelovi poskytovať ako servisnú podporu ALVAO Support na úrovni Standard s nasledovnými plneniami a odchýlkami v plneniach:

- a) riešenie skutočných alebo domnelých problémov a chýb funkčnosti SD (ďalej súhrnne aj ako „incident“) a telefonické a e-mailové poradenstvo (konzultácie) v rozsahu človekohodín určenom službou ALVAO Support, úroveň Standard (časové vymedzenie rozsahu poskytovania služby ďalej aj ako „mesačný fond“). Telefonické a e-mailové poradenstvo predstavuje poskytovanie informácií, rád, činností a konzultácií, poskytnutých s cieľom vyriešiť vzniknutý incident v SD aplikácii používanej objednávatelom, alebo v spracovávaných údajoch. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať určeným zamestnancom objednávatela asistenciu v riešení a zdokumentovaní každodenných operatívnych úloh a v zdieľaní a údržbe informácií spojených s riešením servisných požiadaviek a poskytovať dôležité informácie pre plánovanie servisných zásahov, ich vyhodnocovanie, riadenie priorit a komplexné riešenie servisných tímov. V rámci telefonického a e-mailového poradenstva poskytovateľ poskytuje aj konzultácie súvisiace s rozvojom SD a profylaxiou SD. Pri poskytovaní telefonického a e-mailového poradenstva sa poskytovateľ zaväzuje dodržiavať nasledovné podmienky:
 - i. doba prevádzky: 8 hodín každý pracovný deň od 8:00 hod. do 16:00 hod.,
 - ii. prístup určených zamestnancov objednávatela do elektronického tiketovacieho nástroja poskytovateľa podľa bodu 3.1 tohto článku: 24 hodín 7 dní v týždni,
 - iii. e-mailová podpora prostredníctvom e-mailových adries poskytovateľa uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy, a to s reakciou do 240 minút od doručenia takej e-mailovej správy objednávatela,

- iv. telefonická podpora vrátane Callback – volania späť do 240 minút od neúspešného volania objednávateľa,
- b) zaškolenia určených zamestnancov objednávateľa na zmenu funkcií a funkcionalít SD v prípade upgrade SD,
- c) profylaxia SD a konfigurácia nastavenia SD.

1.2 Maintenance softvérových licencií SD objednávateľa, nadobudnutých objednávateľom pred uzavretím tejto Zmluvy uvedených v čl. 2. bod 4. Zmluvy, ako aj licencie nadobudnutej objednávateľom na základe tejto Zmluvy (ďalej ako „maintenance“), a to na základe objednávok objednávateľa v období určenom v objednávke. Maintenance predstavuje update SD (aktualizácia SD) a upgrade SD (nová verzia SD) prostredníctvom ich sprístupnenia objednávateľovi, ako aj sprístupnenie súvisiacej aktualizácie používateľskej a prevádzkovej príručky k SD. Pre vylúčenie pochybností, služba maintenance zahŕňa možnosť sťahovať a používať nové verzie poskytnutých produktov vrátane zmenenej alebo novej dokumentácie, ako aj možnosť sťahovať aktualizované verzie Knižnice softvérových produktov. Objávateľ je oprávnený používať všetky aktualizácie a nové verzie SD vydané počas účinnosti tejto Zmluvy a to v rovnakom rozsahu ako licencie SD uvedené v čl. 2 bod 4. tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný vždy pred publikovaním aktualizácie a novej verzie SD informovať objednávateľa o aktualizácii a novej verzii a poskytnúť objednávateľovi všetku súčinnosť pri získavaní a nasadzovaní takých aktualizácií a nových verzií SD u objednávateľa, a to bez zbytočného odkladu od publikovania aktualizácie a novej verzie SD,

1.3 Dodanie licencie na modul SD Alvao Advanced Workflow (rozšírenia k SD) ako nevýhradnej, územne a časovo neobmedzenej licencie na organizáciu objednávateľa (bez obmedzenia počtu užívateľov a pracovných staníc) na používanie modulu Alvao Advanced Workflow softvérového nástroja SD, v termíne určenom v objednávke objednávateľa.

1.4 Službu rozvoja v predpokladanom rozsahu 92 človekohodín sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať objednávateľovi na základe objednávok objednávateľa v termínoch alebo lehote uvedenej v bode 3.4 tohto článku, určených v príslušnej objednávke, a to počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy. Služba rozvoja spočíva v činnostiach súvisiacich s úpravou existujúcich funkcionalít SD a servisnej podpore a konzultáciách vzťahujúcich sa na používanie a funkčnosť SD nad rámec služby servisnej podpory špecifikovanej v bode 1.1 tohto článku, a to podľa požiadaviek objednávateľa, uvedených v príslušnej objednávke.

Špecifické podmienky plnenia - servisná podpora

2. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných podmienkach poskytovania služby servisná podpora:

2.1 Poskytovateľ je povinný do 10 dní od doručenia prvej objednávky objednávateľa na poskytovanie služby servisná podpora, zabezpečiť pre objednávateľa prístup k elektronickému tiketovaciemu nástroju poskytovateľa (ďalej ako „service desk“), ktorý bude slúžiť na evidenciu hlásení incidentov a požiadaviek objednávateľa (ďalej súhrnne aj ako „požiadavky“), a to tak, že pre objednávateľom určených zamestnancov objednávateľa vytvorí a počas celej doby účinnosti Zmluvy bude udržiavať aktívnymi prístupy do service desku. Určenými zamestnancami pre účely zriadenia prístupov do service desku sú oprávnené osoby uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

2.2 Riešenie incidentov bude zabezpečované prostredníctvom telefonického a e-mailového poradenstva, a v prípade nevyhnutnosti po odsúhlasení objednávateľom prostredníctvom servisného zásahu pracovníka poskytovateľa vzdialeným prístupom alebo osobnou prítomnosťou u objednávateľa.

2.3 V prípade nedostupnosti service desku je možné zadať požiadavku v rámci služby maintenance telefonicky určenej oprávnenej osobe poskytovateľa uvedenej v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy alebo prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky na kontaktné údaje oznámené na ten účel objednávateľovi v zmysle bodu 8. tohto článku Zmluvy. Poskytovateľ je povinný obratom elektronicky potvrdiť objednávateľovi prijatie požiadavky v service desku. V prípade, že nie je možné prijatie potvrdiť elektronicky, poskytovateľ e-mailom alebo telefonicky potvrdí oprávnenej osobe objednávateľa uvedenej v Prílohe č. 3 Zmluvy prijatie požiadavky. Následne po sfunkčnení service desku bude požiadavka poskytovateľom zaznamenaná do service desku. Požiadavky zadane do service desku sa považujú za doručené poskytovateľovi momentom ich zadania objednávateľom. Požiadavky zadane telefonicky alebo e-mailom sa považujú za doručené poskytovateľovi momentom ich potvrdenia poskytovateľom; takto zadane požiadavky je poskytovateľ povinný potvrdiť do 24 hodín od ich zadania objednávateľom, inak sa po márnom uplynutí 24 hodín od ich zadania považujú za doručené poskytovateľovi.

2.4 Úroveň čerpania služby servisná podpora preukazuje poskytovateľ formou výpisu vykonaných činností za kalendárny mesiac zaznamenaných v service desku, ktorý buď zašle objednávateľovi do 5 dní od skončenia predchádzajúceho kalendárneho mesiaca alebo umožní, aby mal objednávateľ výpis k dispozícii v service desku. Výpis vykonaných činností za kalendárny mesiac zaznamenaných v service desku musí obsahovať:

- zoznam objednávateľom nahlásených požiadaviek;
- dátum a čas doručenia požiadavky;
- reakčnú dobu a dobu vyriešenia;
- dátum a opis vykonaných činností;

- počet ČH spotrebovaných poskytovateľom pri poskytovaní služieb servisnej podpory celkom a v členení počet ČH spotrebovaných pri riešení incidentov a počet ČH spotrebovaných na rozvojových konzultáciách.

2.5 Na účely poskytovania servisnej podpory sa incidenty delia do nasledujúcich kategórií:

- a) Incident kategórie A – SD nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť;
- b) Incident kategórie B - funkčnosť SD je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku objednávateľa;
- c) Incident kategórie C - ostatné drobné incidenty, ktoré nespádajú do kategórie incidentov A a B.

2.6 Kategóriu incidentu určuje poskytovateľ. O určení kategórie incidentu je poskytovateľ povinný objednávateľa bezodkladne informovať, a to buď prostredníctvom service desku alebo e-mailom.

2.7 Nahlásené incidenty sa budú riešiť nasledovne:

- a) v prípade nahlásenia incidentu poskytovateľovi, ak ide o incident kategórie A, je poskytovateľ povinný prostredníctvom kvalifikovaného personálu začať proces riešenia incidentu bez zbytočného odkladu a odstrániť definovaný incident najneskôr do 48 hodín od doručenia hlásenia incidentu.
- b) v prípade incidentu kategórie B, poskytovateľ začne proces riešenia incidentu najneskôr nasledujúci pracovný deň od doručenia požiadavky o incidente a odstráni definovaný incident najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia hlásenia incidentu.
- c) v prípade incidentu kategórie C, poskytovateľ začne proces riešenia incidentu najneskôr do 5 pracovných dní od doručenia požiadavky o vzniku incidentu a odstráni definovaný incident v nasledujúcej plánovanej aktualizácii SD.

2.8 Úroveň čerpania mesačného fondu je povinný sledovať poskytovateľ. Ak poskytovateľ poskytne objednávateľovi službu servisná podpora nad rámec mesačného fondu, nie je oprávnený objednávateľovi činnosti vykonané nad rámec mesačného fondu účtovať.

Špecifické podmienky plnenia - služba rozvoja

3. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných podmienkach poskytovania služby rozvoja:

3.1 Zmluvné strany sa dohodli, že mernou jednotkou poskytovaných služieb je ČH.

3.2 V prípade, ak objednávateľ nie je schopný sám určiť prácnosť objednáanej služby rozvoja, bude sa poskytovanie služieb rozvoja riadiť nasledovným procesom:

- a) objednávateľ poskytovateľovi písomne predloží požiadavku na poskytnutie služby rozvoja s opisom činnosti a/alebo jej výsledku,
- b) na základe požiadavky na poskytnutie služby rozvoja, poskytovateľ záväzne stanoví prácnosť realizácie v ČH a do 5 pracovných dní o nej písomne informuje objednávateľa; poskytovateľ je povinný písomne upozorniť objednávateľa na možné negatívne dopady objednávaným požadovaného plnenia,
- c) v prípade, ak sa tak objednávateľ rozhodne, vystaví objednávku na poskytnutie služby rozvoja v ČH, v ktorej uvedie činnosť a/alebo výsledok servisnej podpory, cenu objednanej služby rozvoja a termín jej dodania.

3.3 Pre vylúčenie pochybností platí, že objednávateľ je oprávnený vystaviť objednávku na poskytnutie služby rozvoja bez dodržania procesu podľa bodu 3.2 tohto článku.

3.4 Poskytovateľ je povinný začať poskytovať objednanú službu rozvoja v lehote alebo v termíne určenom v objednávke, alebo v lehote do 1 pracovného dňa odo dňa doručenia objednávky ak nie je v objednávke určený žiadny termín plnenia.

Všeobecné podmienky plnenia

4. Poskytovateľ poskytne objednané plnenie podľa tejto Zmluvy riadne a včas, s odbornou starostlivosťou a v súlade s právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike a technickým štandardmi a všeobecnými požiadavkami aplikovanými v oblasti informačných technológií.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi plnenia podľa tejto Zmluvy na základe objednávok objednávateľa, a to v lehote alebo v termíne, určenom v objednávke alebo v lehote podľa tejto Zmluvy, ak v objednávke nie je určená lehota alebo termín plnenia.

6. Pre vylúčenie všetkých pochybností poskytovateľ berie na vedomie, že objednávateľ nie je na základe tejto Zmluvy povinný zadať akúkoľvek objednávku, ako ani vyčerpať finančný limit, uvedený v čl. 6 bod 2. tejto Zmluvy. Objednávateľ oprávnený objednávať plnenia podľa tejto Zmluvy v závislosti od svojich prevádzkových podmienok, potrieb a strategických rozhodnutí.

7. O riadnom a včasnom poskytnutí objednaného plnenia podľa čl. 2 bod 1. písm. a) až d) Zmluvy vyhotovia zmluvné strany akceptačný protokol, ktorého podpísanie oprávnenými osobami zmluvných strán je rozhodujúce pre vznik nároku na úhradu ceny podľa čl. 6 ods. 2 Zmluvy. Podpísaním akceptačného protokolu sa na účely tejto Zmluvy bude považovať licencia podľa čl. 2 bod 1. písm. c) Zmluvy za dodanú (odovzdanú do rutínnej prevádzky). Vzor akceptačného protokolu tvorí prílohu č. 2 tejto Zmluvy. Akceptačný protokol k službe maintainance sa poskytovateľ zaväzuje vyhotoviť vždy bezprostredne po skončení príslušného kalendárneho mesiaca, v ktorom bola maintainance poskytovaná.

8. Objednávateľ nie je povinný prijať plnenie, ktoré nie je riadne a včas poskytnuté (vykonané).

9. Poskytovateľ bude zabezpečovať poskytovanie plnenia vo svojom mene a na svoje náklady, a v prípade, ak bude predmet tejto Zmluvy plniť prostredníctvom tretej osoby, zodpovedá objednávateľovi, akoby plnil sám.

10. E-mailové adresy a telefónne čísla, na ktorých sa budú prijímať objednávky na službu servisnej podpory a ktoré budú slúžiť na poskytovanie služby maintainance, ak nie sú uvedené v Prílohe č. 3, je poskytovateľ povinný písomne oznámiť oprávnenej osobe objednávateľa do 10 pracovných dní od účinnosti tejto Zmluvy.

11. Objednávateľ je jediným a výhradným disponentom so všetkými informáciami zhromaždenými alebo získanými počas plnenia predmetu tejto Zmluvy.

Čl. 4

Miesto plnenia

1. Miestom plnenia predmetu Zmluvy je sídlo objednávateľa: Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava – mestská časť Petržalka. Objednávateľ si vyhradzuje právo v prípade potreby, resp. zmeny určiť aj ďalšie miesta plnenia v rámci Slovenskej republiky.

Čl. 5

Súčinnosť objednávateľa a poskytovateľa

1. Oprávnené osoby objednávateľa sú oprávnené predkladať objednávky na plnenie podľa tejto Zmluvy, podpisovať a preberať písomnosti vo veciach týkajúcich sa plnenia Zmluvy ako aj podpisovať akceptačné protokoly a na všetky ďalšie úkony výslovne uvedené v tejto Zmluve. Zoznam oprávnených osôb zmluvných strán je uvedený v Prílohe č. 3 Zmluvy. O zmenách oprávnených osôb uvedených v Prílohe č. 3 Zmluvy je potrebné informovať druhú zmluvnú stranu na adresu kontaktnej osoby uvedenej v čl. 1. Zmluvy písomnou formou prostredníctvom kontaktnej osoby uvedenej v čl. 1 Zmluvy, bez vyhotovenia dodatku k tejto Zmluve. Pre oznamovanie zmien oprávnených osôb sa použijú ustanovenia Zmluvy o doručovaní. Pre vylúčenie všetkých pochybností objednávateľ vyhlasuje, že žiadna ním určená oprávnená osoba či kontaktná osoba nie je oprávnená konať v mene a na účet objednávateľa vo veci zmien Zmluvy, ukončenia platnosti Zmluvy, ako ani uzatvárať dodatky k Zmluve, ak na tieto úkony nebola osobitne splnomocnená alebo poverená.

2. Pokiaľ sa na účel plnenia predmetu Zmluvy vyžaduje súčinnosť objednávateľa, je tento povinný ju poskytnúť, a to najmä prostredníctvom týchto činností:

- a) umožniť poskytovateľovi vstup do priestorov objednávateľa za účelom plnenia predmetu Zmluvy, ak to bude potrebné pre plnenie predmetu Zmluvy,
- b) umožniť poskytovateľovi prístup k technickým prostriedkom objednávateľa nevyhnutne potrebným na plnenie predmetu Zmluvy,
- c) zabezpečiť účasť kompetentných zamestnancov objednávateľa a ich spoluprácu s poskytovateľom v dohodnutých termínoch pri plnení predmetu Zmluvy,
- d) poskytnúť poskytovateľovi informácie nevyhnutne potrebné pre riadne plnenie predmetu Zmluvy,
- e) zabezpečiť inú primerane potrebnú a konkretizovanú súčinnosť za účelom plnenia predmetu Zmluvy, ktorá je písomne, elektronickou poštou alebo iným preukázateľným spôsobom vyžiadaná poskytovateľom.

3. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť spoluprácu správcu siete, prípadne ďalších zamestnancov objednávateľa s ohľadom na charakter riešeného incidentu, tak aby sa vytvorili podmienky na jeho úspešné odstránenie.

4. V prípade servisného zásahu na mieste, objednávateľ zabezpečí prítomnosť svojej oprávnenej osoby, a to minimálne pri začatí a ukončení servisného zásahu.

5. Poskytovateľ sa zaväzuje, že osoby vykonávajúce predmet Zmluvy v mene poskytovateľa budú pri plnení tejto Zmluvy dodržiavať všeobecne platné predpisy o bezpečnosti práce, interné predpisy objednávateľa s ktorými boli preukázateľne oboznámené, a budú sa riadiť organizačnými pokynmi zamestnancov objednávateľa.

6. Pri zmene poskytovateľa plnenia podľa tejto Zmluvy sa poskytovateľ zaväzuje bezodplatne poskytnúť objednávateľovi podľa požiadaviek objednávateľa úplnú súčinnosť pri zmene poskytovateľa plnenia podľa tejto Zmluvy.

Čl. 6

Cena a platobné podmienky

1. Cena za predmet Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v mene euro podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov, ktorou sa tento zákon vykonáva a výsledkom procesu verejného obstarávania na predmet zákazky. K cenám bude účtovaná DPH v súlade s právnymi predpismi platnými v čase poskytnutia zdaniteľného plnenia. Na zmenu výšky sadzby DPH sa nevyžaduje

úprava formou dodatku k Zmluve. Pre vylúčenie všetkých pochybností platí, že v cene podľa tohto článku sú zahrnuté všetky a akékoľvek náklady poskytovateľa, ktoré mu vzniknú pri plnení predmetu tejto Zmluvy, vrátane nákladov na pracovníkov a ich dopravu do miesta plnenia.

2. Celková cena všetkých plnení podľa tejto Zmluvy nesmie presiahnuť **finančný limit plnenia**, ktorý je 88 125 eur bez DPH. Poskytovateľ je platiteľom DPH v Českej republike, fakturovať bude s prenosom daňovej povinnosti.

Kalkulácia celkovej ceny plnenia tvorí Prílohu č. 5 tejto Zmluvy.

Ak poskytovateľ, ktorý nie je v momente uzavretia tejto Zmluvy platiteľom DPH v Slovenskej republike, stane platiteľom DPH v Slovenskej republike počas jej účinnosti, finančný limit, uvedený v tomto bode je považovaný za cenu s DPH od momentu vzniku povinnosti poskytovateľa odvádzať DPH v Slovenskej republike; toto ustanovenie platí rovnako pre ceny plnenia uvedené ďalej v tomto článku a ceny uvedené v Prílohe č. 5.

Finančný limit plnenia podľa čl. 2. bod 1. písm. a) Zmluvy (servisná podpora) počas účinnosti tejto Zmluvy je určený takto:

Cena celkom bez DPH 15 552 eur (slovom: pätnásťtisíc päťsto päťdesiat dva eur)

3. Zmluvné strany sa dohodli na cene za plnenie podľa čl. 2. bod 1. písm. a) Zmluvy (servisná podpora) takto:

Cena mesačného paušálu bez DPH 432 eur (slovom: štyristo tridsať dva eur)

Zmluvné strany sa dohodli, že celková cena služieb podľa čl. 2. bod 1. písm. a) Zmluvy (servisná podpora) sa uhrádza vo forme mesačného paušálu, čo predstavuje cenu servisnej podpory za jeden kalendárny mesiac bez ohľadu na skutočný rozsah čerpania služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ bude cenu mesačného paušálu fakturovať objednávateľovi mesačne pozadu bezodkladne po protokolárnom prevzatí služieb za príslušný kalendárny mesiac objednávateľom, a bezodkladne doručí faktúru objednávateľovi; ak poskytovateľ začne poskytovať servisnú podporu neskôr ako v prvý deň kalendárneho mesiaca, alebo skončí s poskytovaním servisnej podpory skôr ako v posledný deň kalendárneho mesiaca, je v takom prípade oprávnený fakturovať objednávateľovi iba alikvotnú časť mesačného paušálu. Povinnou prílohou faktúry je príslušný akceptačný protokol.

4. Zmluvné strany sa dohodli na cene za plnenie podľa čl. 2. bod 1. písm. b) Zmluvy (maintanance) takto:

Cena mesačného paušálu bez DPH 1 598 eur (slovom: jedentisíc päťsto deväťdesiat osem eur)

Zmluvné strany sa dohodli, že celková cena služieb podľa čl. 2. bod 1. písm. b) Zmluvy (maintanance) sa uhrádza vo forme mesačného paušálu, čo predstavuje cenu maintainance za jeden kalendárny mesiac bez ohľadu na skutočný rozsah čerpania služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ bude cenu mesačného paušálu fakturovať objednávateľovi mesačne pozadu bezodkladne po protokolárnom prevzatí služieb za príslušný kalendárny mesiac objednávateľom, a bezodkladne doručí faktúru objednávateľovi; ak poskytovateľ začne poskytovať maintainance neskôr ako v prvý deň kalendárneho mesiaca, alebo skončí s poskytovaním maintainance skôr ako v posledný deň kalendárneho mesiaca, je v takom prípade oprávnený fakturovať objednávateľovi iba alikvotnú časť mesačného paušálu. Povinnou prílohou faktúry je príslušný akceptačný protokol.

5. Zmluvné strany sa dohodli na cene za plnenie podľa čl. 2. bod 1. písm. c) Zmluvy (licencia) takto:

Cena bez DPH 8 237 eur (slovom: osemtisíc dvesto tridsať sedem eur)

Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ je povinný fakturovať objednávateľovi cenu za prevzaté plnenie – licenciu bezodkladne po protokolárnom prevzatí licencie objednávateľom, a bezodkladne doručiť faktúru objednávateľovi. Podkladom a povinnou prílohou faktúry je príslušný akceptačný protokol.

6. Zmluvné strany sa dohodli na cene za plnenie podľa čl. 2. bod 1. písm. d) Zmluvy (služba rozvoja) takto:

Cena 1 ČH bez DPH 74 eur (slovom: sedemdesiat štyri eur)

Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ je povinný fakturovať objednávateľovi cenu za objednané a prevzaté plnenie bezodkladne po protokolárnom prevzatí objednaného plnenia objednávateľom, a bezodkladne doručiť faktúru objednávateľovi. Podkladom a povinnou prílohou faktúry je príslušný akceptačný protokol.

7. Poskytovateľom vystavená faktúra musí byť vyhotovená podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“) a v súlade s touto Zmluvou. Ak je poskytovateľ identifikovaný pre DPH v inom členskom štáte EÚ alebo je zahraničnou osobou z tretieho štátu, poskytovateľ nebude objednávateľovi fakturovať DPH; na tento účel objednávateľ poskytovateľovi v čl. 1 oznamuje svoje IČ DPH. Za správne vyhotovenie faktúry zodpovedá v plnom rozsahu poskytovateľ.

8. Úhrada oprávnených fakturovaných súm bude realizovaná formou bezhotovostného platobného styku. Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich preukázateľného doručenia objednávateľovi. Objednávateľ dáva poskytovateľovi súhlas so zasielaním faktúr v elektronickom formáte .pdf ako príloha na e-mailovú adresu objednávateľa fakturyPC@vszp.sk. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech účtu poskytovateľa. Pokiaľ posledný deň lehoty splatnosti prípadne na sobotu alebo deň pracovného pokoja určený všeobecne záväzným právnym predpisom platným v Slovenskej republike, ako deň splatnosti peňažného záväzku sa bude považovať za rovnako dohodnutých cenových a platobných podmienok prvý nasledujúci pracovný deň.

9. Faktúru vystavenú v rozpore s touto Zmluvou alebo nesplňajúcu podmienky tejto Zmluvy je objednávateľ oprávnený vrátiť poskytovateľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť jej lehota splatnosti; nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia riadne prepracovanej faktúry objednávateľovi. Ak je poskytovateľ platiteľom DPH, je povinný doručiť objednávateľovi opravenú faktúru najneskôr do 20. dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo plnenie poskytnuté. Pre vylúčenie všetkých pochybností zmluvné strany konštatujú, že za vrátenie faktúry vystavenej a doručenej elektronicky v súlade s bodom 8. tohto článku Zmluvy sa považuje jej zaslanie na e-mailovú adresu, z ktorej bola objednávateľovi zaslaná alebo na e-mailovú adresu kontaktnej osoby poskytovateľa uvedenú v čl. 1. tejto Zmluvy.

10. Objednávateľ je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči poskytovateľovi, ktoré mu vznikli z dôvodu uplatnenia ručenia za daň voči objednávateľovi v zmysle § 69b zákona o DPH, vrátane trov konania, ktoré mu vznikli v konaní príslušným daňovým úradom, pohľadávky vzniknuté objednávateľovi z uplatnených pokút podľa tejto Zmluvy a pohľadávky vzniknuté z dôvodu dlžného poistného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný zaplatiť poskytovateľ objednávateľovi ako zdravotnej poisťovni.

11. Objednávateľ má právo na náhradu škody vzniknutej z povinnosti podať dodatočné daňové priznanie k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty, ktorá preukázateľne vznikla oneskoreným doručením faktúry.

12. Ak je poskytovateľ tuzemským platiteľom DPH, cena za poskytnuté plnenie bude uhradená iba na bankový účet, ktorý je zverejnený v zozname bankových účtov zverejnenom na webovom sídle Finančného riaditeľstva. Poskytovateľ je povinný ihneď písomne informovať objednávateľa o každej zmene tohto bankového účtu. Ak poskytovateľ, ktorý je platiteľom DPH, nesplní povinnosť podľa § 6 ods. 1, 2 a 3 a § 85kk zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, objednávateľ je oprávnený postupovať v zmysle ustanovenia § 69c ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, t. j. uhradiť sumu vo výške DPH alebo jej časť uvedenú vo faktúre poskytovateľa na číslo účtu správcu dane vedeného pre poskytovateľa podľa § 67 zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní, pričom objednávateľ nie je v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá táto Zmluva. Poskytovateľ v takom prípade nemá nárok na úhradu príslušnej časti faktúry zodpovedajúcej výške DPH, na úroky z omeškania ani akékoľvek iné sankcie súvisiace s neuhradenou príslušnou časťou faktúry.

13. Objednávateľ neposkytuje poskytovateľovi preddavky na cenu plnení podľa tejto Zmluvy.

Čl. 7

Záručné podmienky a zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za poskytovanie plnení podľa Zmluvy bez väd, ako aj za to, že tieto plnenia poskytuje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a platnými technickými normami.

2. Plnenie má vady, ak bolo dodané s iným výsledkom a/alebo inými vlastnosťami a/alebo inými parametrami, než ako je špecifikované v tejto Zmluve a/alebo príslušnej objednávke.

3. V prípade ak poskytovateľ pri plnení Zmluvy spôsobí na SD vadu, alebo servisný zásah poskytne vadne, alebo službu servisná podpora poskytne vadne, poskytovateľ sa zaväzuje túto vadu bezodplatne odstrániť, a to v primeraných lehotách v závislosti od povahy vady, najneskôr však do 10 (desať) dní od ich zaevidovania do service desku objednávateľom, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

4. V prípade ak poskytovateľ vadu plnenia alebo vadu podľa predchádzajúceho bodu neodstráni v lehote podľa predchádzajúceho bodu, je objednávateľ oprávnený túto vadu odstrániť sám, alebo prostredníctvom tretej osoby a všetky náklady tým vzniknuté je objednávateľ oprávnený uplatniť si u poskytovateľa, a to aj započítaním, voči pohľadávkam poskytovateľa voči objednávateľovi vyplývajúcim z tejto Zmluvy.

5. Pri zodpovednosti za vady modulu SD Alvao Advanced Workflow vo vzťahu k licencií, ktorá je predmetom plnenia podľa čl. 2 bod 1. písm. c) tejto Zmluvy sa zmluvné strany budú riadiť ustanoveniami Obchodného zákonníka, ktoré upravujú nároky zo zodpovednosti za vady tovaru. Poskytovateľ dáva vo vzťahu k modulu SD Alvao Advanced Workflow a k licencií, ktorá je predmetom plnenia podľa čl. 2 bod 1. písm. c) tejto Zmluvy objednávateľovi záruku za akosť modulu SD Alvao Advanced Workflow v trvaní 24 mesiacov.

6. Poskytovateľ je povinný odstrániť reklamované (oznámené) vady aj v prípade, ak sa domnieva, že za reklamované vady nezodpovedá. V takomto prípade až do doby právoplatného rozhodnutia súdu o spornej reklamacii znáša náklady na odstránenie reklamovaných väd poskytovateľ.

Čl. 8

Autorské práva a Licenčné dojednania

1. V prípade, že akákoľvek tretia osoba, vrátane zamestnancov poskytovateľa a/alebo subdodávateľov, bude mať akýkoľvek nárok voči objednávateľovi z titulu porušenia jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva alebo akékoľvek iné nároky v akejkoľvek súvislosti s plnením poskytnutým poskytovateľom podľa tejto Zmluvy, poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) bezodkladne obstaráť na svoje vlastné náklady a výdavky od takejto tretej osoby súhlas na používanie jednotlivých plnení dodaných, poskytnutých, vykonaných a/alebo vytvorených poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa, alebo upraviť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa tak, aby už ďalej neporušovali autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva tretej osoby, alebo nahradiť jednotlivé plnenie(a) dodané, poskytnuté, vykonané a/alebo vytvorené poskytovateľom, subdodávateľom alebo tretími osobami pre objednávateľa rovnakými alebo aspoň takými plneniami, ktoré majú aspoň podstatne podobné kvalitatívne parametre, alebo, ak sa jedná o plnenie poskytnuté na základe licencie tretej osoby, taký nárok vyriešiť v súlade s tým, čo pre taký prípad stanovujú jej licenčné podmienky uvedené v tejto Zmluve, a ak ich niet, tak v súlade s týmito podmienkami;
- b) poskytnúť objednávateľovi akúkoľvek a všetku účinnú pomoc a uhradiť akékoľvek a všetky náklady a výdavky, ktoré vznikli/vzniknú objednávateľovi v súvislosti s uplatnením vyššie uvedeného nároku tretej osoby; a
- c) nahradiť objednávateľovi akúkoľvek a všetku škodu, ktorá vznikne objednávateľovi v dôsledku uplatnenia vyššie uvedeného nároku tretej osoby, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

2. Objednávateľ sa zaväzuje, že o každom nároku vznesenom takou treťou osobou v zmysle hore uvedeného bude bez zbytočného odkladu informovať poskytovateľa a bude v súvislosti s takým nárokom postupovať podľa primeraných pokynov poskytovateľa tak, aby sa predišlo vzniku a prípadne zvýšeniu škôd, a aj inak postupovať tak, ako je to potrebné v záujme ochrany práv oboch strán.

3. Autorským dielom pre potreby tejto Zmluvy je dielo spĺňajúcemu definíciu diela podľa Autorského zákona vrátane počítačového programu a jeho zdrojového kódu a vrátane databázy podľa § 131 Autorského zákona (ďalej ako „autorské dielo“).

4. Zmluvné strany sa dohodli pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, že ak výsledkom plnenia predmetu Zmluvy zo strany poskytovateľa bude autorské dielo platí, že odovzdaním autorského diela, a to či už protokolárnym alebo faktickým, udeľuje poskytovateľ objednávateľovi súhlas podľa ustanovenia § 65 a nasl. Autorského zákona na akékoľvek použitie takého autorského diela ako celku i jeho jednotlivých vrátane zdrojových kódov, v neobmedzenom rozsahu, čo pre zamedzenie pochybností zahŕňa právo jeho kopírovania, prekladania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, distribuovania, publikovania a začleňovania do iných diel ako aj dekompiláciu ako aj na všetky ďalšie spôsoby použitia autorského diela uvedené v ustanovení § 19 Autorského zákona (ďalej ako „licencia“), a to ako objednávateľom osobne, tak aj osobami mím poverenými s tým, že licencia zahŕňa aj výslovný súhlas na udelenie sublicencie na používanie autorského diela pre akékoľvek tretie osoby, či na postúpenie licencie na tretie osoby verejnej správy. Licencia je nevýhradná, udelená v neobmedzenom vecnom, časovom a miestnom rozsahu, na celú dobu trvania autorskoprávnej ochrany autorského diela v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona. Licencia sa poskytuje bezodplatne. Licenciu nie je možné vypovedať.

5. Spolu s autorským dielom odovzdá poskytovateľ objednávateľovi aj všetky zdrojové kódy, ktoré sú súčasťou autorského diela, a to v lehote a spôsobom, ktorý si s objednávateľom dohodne. Poskytovateľ sa zaväzuje, že takto vzniknuté dielo/diela, vrátane zdrojových kódov, nebude zaťažené právom tretej osoby, bude bez právnych vád, v opačnom prípade je poskytovateľ povinný bezodkladne upraviť autorské dielo vrátane zdrojových kódov tak, aby nenarušovalo práva tretích osôb a nahradiť objednávateľovi akúkoľvek jej autorských práv a/alebo práv priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva, a to v plnej výške a bez akéhokoľvek obmedzenia.

6. Pri protokolárnom či faktickom odovzdaní plnenia, ktorého súčasťou je databáza podľa § 135 Autorského zákona, poskytovateľ ako zhotoviteľ databázy bezodplatne prevádza na objednávateľa všetky svoje výhradné práva zhotoviteľa databázy podľa § 135 ods. 1 Autorského zákona a objednávateľ takto práva zhotoviteľa databázy prijíma.

7. Ak pri poskytovaní plnenia podľa tejto Zmluvy príde spoločnou činnosťou pracovníkov poskytovateľa a zamestnancov alebo osôb v obdobnom pracovnoprávnom vzťahu k objednávateľovi k vytvoreniu spoločného diela podľa § 92 Autorského zákona, zmluvné strany sa dohodli, že v takom prípade vykonáva majetkové práva autora objednávateľ.

8. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť súhlasy a vysporiadať nároky autorov diel, ktoré poskytovateľ zhotoví alebo objedná a použije na účely plnenia tejto Zmluvy na dobu neurčitú k užívaniu na území Slovenskej republiky tak, aby ich užívanie v súlade s touto Zmluvou neodporovalo príslušným platným právnym predpisom.

Čl. 9 Doručovanie a mlčanlivosť

1. Písomnosti a komunikácia medzi zmluvnými stranami týkajúca sa tejto zmluvy bude prebiehať v slovenskom jazyku alebo v českom jazyku, vrátane vystavovania účtovných dokladov a ich príloh.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti podľa tejto zmluvy, ak nie je dohodnuté inak, sa doručujú osobne, poštou, kuriérskou službou alebo e-mailom. Každá zo zmluvných strán je povinná písomne informovať druhú zmluvnú stranu o akejkoľvek zmene adresy, e-mailu, alebo kontaktných údajov.
3. Písomnosti doručované poštou a kuriérskou službou sa doručujú na adresu sídla zmluvných strán, uvedenú v čl. 1 tejto zmluvy alebo oznámenú v súlade s bodom 2. tohto článku. Písomnosti doručované e-mailom, ak nie je dohodnuté inak, sa doručujú na e-mailové adresy kontaktných osôb zmluvných strán uvedené v čl. 1 tejto Zmluvy.
4. Písomnosti doručované osobne sa považujú za doručené v deň ich prevzatia, alebo dňom kedy adresát odoprel prevziať zásielku. Písomnosti doručované poštou alebo kuriérskou službou sa považujú za doručené v deň prevzatia zásielky adresátom, alebo v deň keď sa zásielka vrátila odosielateľovi späť ako nedoručená, aj keď sa adresát o zásielke nedozvedel. S výnimkou elektronicky doručovanej faktúry sa písomnosti doručované prostredníctvom e-mailu považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní na e-mailovú adresu druhej zmluvnej strany, ak nie je v tejto Zmluve pre konkrétnu komunikáciu dohodnuté inak.
5. Na doručovanie písomností týkajúcich sa vzniku, zmeny alebo zániku Zmluvy, akéhokoľvek porušenia Zmluvy, na doručovanie faktúr alebo účtovných dokladov (vrátane ich príloh) sa nepoužije e-mail.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky údaje, dáta, dokumenty, podklady, všetky skutočnosti povahy obchodnej, právnej, prevádzkovej, technickej, dokumentárnej, informatívnej a inej, akokoľvek súvisiacej s objednávatelom, ktoré sa dostanú do dispozície poskytovateľa, alebo ak poskytovateľ získa vedomosť o ich obsahu alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópií dokumentov a poznámok), zaznamenané či už v písomnej, v elektronickej alebo v akejkoľvek inej zmyslami vnímateľnej podobe (ďalej len „dôverná informácia“) odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané od objednávateľa počas účinnosti tejto Zmluvy bude udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť, bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nebude ich používať inak ako na úspešnú realizáciu plnenia tejto Zmluvy, nevyužije ich vo svoj vlastný prospech, ani v prospech akejkoľvek tretej osoby, ani ich nebude používať v rozpore s účelom tejto Zmluvy a ani žiadne z dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne inej fyzickej ani právnickej osobe, a to počas aj po ukončení zmluvného vzťahu.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje, že s dôvernými informáciami bude nakladať ako s predmetom obchodného tajomstva podľa § 17 a nasl. Obchodného zákonníka, nakoľko bol objednávatelom oboznámený s tým, že dôverné informácie majú pre objednávateľa materiálnu hodnotu, nie sú bežne dostupné, je záujmom objednávateľa, aby tieto boli utajené a objednávateľ utajenie zabezpečuje.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách a zaväzuje sa, že prijme všetky opatrenia na ochranu dôverných informácií a tieto dôverné informácie bude chrániť minimálne v takom rozsahu, v akom chráni vlastné dôverné informácie.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bez písomného súhlasu objednávateľa neposkytne dôverné informácie v žiadnej forme tretím osobám, s výnimkou tých svojich zamestnancov, zástupcov, alebo ďalších osôb v obdobnom postavení (ďalej v tomto článku len „oprávnené osoby“), ktoré s nimi potrebujú byť v nevyhnutnom rozsahu oboznámené, aby mohol byť plnený predmet Zmluvy.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje, že všetky oprávnené osoby písomne zaviazajú zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách týkajúcich sa plnenia predmetu zmluvy, ktoré sa dostanú do ich dispozície, alebo získajú vedomosť o ich obsahu počas výkonu činnosti alebo v súvislosti s výkonom činnosti pre poskytovateľa, a to aj po skončení tejto Zmluvy.
11. Poskytovateľ je povinný informovať objednávateľa o porušení povinnosti mlčanlivosti alebo ochrany dôverných informácií bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení dozvedel.
12. Ustanovenia tohto článku zotrávajú v platnosti a účinnosti aj po zániku Zmluvy, a to bez časového obmedzenia.
13. Poskytovateľ zodpovedá za dodržiavanie zmluvných podmienok dojednaných v tejto Zmluve aj za svojich subdodávateľov.
14. Porušenie ustanovení tohto článku poskytovateľom a/alebo jeho subdodávateľmi sa bude považovať za podstatné porušenie tejto Zmluvy s možnosťou odstúpenia od tejto Zmluvy objednávatelom a s možnosťou uplatnenia zmluvnej pokuty podľa čl. 12 ods. 5. tejto Zmluvy.

15. Osobné údaje kontaktných osôb, oprávnených osôb a iných osôb podieľajúcich sa na plnení predmetu tejto Zmluvy budú spracúvané za účelom plnenia tejto Zmluvy, pričom zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené tieto osobné údaje poskytnúť druhej zmluvnej strane. Okrem osobných údajov podľa prvej vety tohto bodu pri plnení tejto Zmluvy nebudú spracúvané osobné údaje. Pri plnení predmetu tejto Zmluvy nebudú spracúvané osobné údaje. Ak pri plnení predmetu Zmluvy dôjde k náhodnému kontaktu s osobnými údajmi, je poskytovateľ a jeho subdodávateľia povinný dodržiavať relevantné 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.

Čl. 10

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 neprijme, ani sa nezaviaže prijať od žiadneho zamestnanca, zástupcu alebo tretej strany konajúcej v mene druhej zmluvnej strany žiadny dar, ani inú výhodu, či peňažnú alebo inú, v súvislosti s dojednávaním, uzatváraním alebo plnením tejto Zmluvy.
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 apolitickosť vo vzájomnom postupe pri uzatváraní zmluvy a základné morálne a etické hodnoty ustanovené v obsahu Etického kódexu Všeobecnej zdravotnej poisťovne, a.s. V prípade nedodržiavania stanovených apolitických, morálnych a etických hodnôt je zmluvná strana oprávnená od tejto Zmluvy odstúpiť.

Čl. 11

Subdodávateľia

1. Poskytovateľ je oprávnený plniť predmet tejto Zmluvy aj prostredníctvom subdodávateľov, ktorí musia spĺňať podmienky pre plnenie predmetu zmluvy, týkajúce sa osobného postavenia a neexistujú u nich dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní. V prípade plnenia predmetu zmluvy prostredníctvom subdodávateľov zodpovedá poskytovateľ objednávateľovi tak, ako keby plnil predmet Zmluvy sám. Objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť, ak zistí, že poskytovateľ zabezpečuje plnenie predmetu tejto Zmluvy prostredníctvom subdodávateľa, ktorý nespĺňa podmienky podľa § 41 zákona o verejnom obstarávaní, čím nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody z tohto dôvodu vzniknutej. 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 poskytovateľ 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 poskytovateľ tento záväzok nedodrží, považuje sa to za závažné porušenie Zmluvy a poskytovateľ je povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20% zo sumy s DPH z finančného limitu podľa čl. 6 bod 2 Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený zmluvnú pokutu započítať a z tohto dôvodu krátiť dohodnutú cenu za predmet Zmluvy. Objednávateľ je oprávnený dohodnutú zmluvnú pokutu vyúčtovať poskytovateľovi aj po skončení tejto Zmluvy, ak dodatočne zistí, že poskytovateľ porušil záväzok podľa tohto bodu.

Čl. 12

Sankcie

1. Objednávateľ má právo, v prípade omeškania poskytovateľa s poskytnutím objednaného plnenia podľa tejto Zmluvy, uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 500,00 eur (slovom päťsto eur) za každý aj začatý deň omeškania za každý jednotlivý prípad omeškania s poskytnutím objednaného plnenia podľa tejto Zmluvy.
2. V prípade omeškania objednávateľa so splnením svojho záväzku zaplatiť oprávnené fakturované ceny plnenia podľa čl. 6 Zmluvy, je poskytovateľ oprávnený uplatniť si zaplatenie úroku z omeškania vo výške podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
3. Pre každý jednotlivý prípad porušenia povinností poskytovateľa definovaných v tejto Zmluve môže objednávateľ voči poskytovateľovi uplatniť zmluvnú pokutu vo výške 100,00 eur (slovom sto eur), ak pre prípad porušenia konkrétnej povinnosti nie je dohodnutá iná zmluvná pokuta.
4. Objednávateľ má právo uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu do výšky 5 000,00 eur (slovom päťtisíc eur) za každý prípad porušenia povinností poskytovateľa vyplývajúcich z ustanovení čl. 9 Zmluvy.
5. V prípade, ak je vyhlásenie podľa čl. 2 bod 3. tejto Zmluvy nepravdivé alebo sa takým počas účinnosti tejto Zmluvy stane, objednávateľ je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa zmluvnú pokutu až do výšky 20% finančného limitu uvedeného v čl. 6 bode 2. tejto Zmluvy.
6. Objednávateľ má právo na náhradu škody, ktorá mu preukázateľne vznikla nesplnením vlastnej daňovej povinnosti poskytovateľa, platcu DPH, v zmysle § 78 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a následne uplatnením ručenia za daň voči objednávateľovi v zmysle § 69 b tohto zákona a z podania dodatočného daňového priznania k dani z pridanej hodnoty a dodatočného kontrolného výkazu k dani z pridanej hodnoty. Objednávateľ má zároveň právo uplatniť u poskytovateľa i trovy konania, ktoré mu vzniknú v konaní podľa § 69b zákona č. 222/2004 Z. z., s príslušným daňovým úradom.
7. Uplatnením zmluvných pokút nie je dotknutý nárok na náhradu škody v plnom rozsahu.
8. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd. Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla objednávateľovi jeho zavinením.
9. Na omeškanie pri plnení povinností poskytovateľa podľa čl. 7 tejto Zmluvy sa vzťahujú rovnaké sankcie ako na omeškanie podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy.
10. Ak objednávateľ nevyužije právo na odstúpenie od tejto Zmluvy podľa § 15 ods. 1 zákona o registri partnerov verejného sektora, je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa sankciu vo výške 1000 eur.

Čl. 13

Trvanie a ukončenie Zmluvy

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do uplynutia 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
2. Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím dohodnutej doby trvania Zmluvy;
 - b) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - c) okamžitým odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo zmluvných strán, ak druhá zmluvná strana poruší svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom a neodstráni závadný stav ani po písomnom upozornení a márnom uplynutí dodatočnej lehoty na odstránenie závadného stavu;
 - d) odstúpením z dôvodov podľa § 344 Obchodného zákonníka alebo dohodnutých v tejto zmluve,
 - e) výpoveďou objednávateľa.
3. Pod podstatným porušením tejto Zmluvy sa rozumejú v prípade poskytovateľa najmä:
 - a) opakovane minimálne 2x za obdobie 6 mesiacov porušenie zmluvných povinností poskytovateľa uvedených v tejto Zmluve a jej prílohách;
 - b) opakovane minimálne 2x za obdobie 6 mesiacov neodstránenie väd podľa čl. 7 tejto Zmluvy;
 - c) porušenie povinnosti podľa čl. 9 bod 14., čl. 10 bod 4. a čl. 11 bod 1. tejto Zmluvy.
4. Pod podstatným porušením tejto Zmluvy zmluvné strany rozumejú v prípade objednávateľa:
 - a) omeškanie s úhradou ceny za poskytované predmety Zmluvy v trvaní dlhšom ako 45 dní po splatnosti.
5. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj v prípade,
 - a) ak sa poskytovateľ stane dlžníkom poisťného na zdravotné poistenie, ktoré je povinný platiť objednávateľovi;
 - b) ak poskytovateľovi bol uložený jeden, alebo viacero trestov, uvedených v § 10 zák. č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb;
 - c) ak sa vyhlásenie poskytovateľa uvedené v čl. 2 bod 3. tejto Zmluvy ukáže ako nepravdivé alebo sa počas účinnosti tejto Zmluvy nepravdivým stane,
 - d) dôjde k výmazu poskytovateľa - partnera verejného sektora na návrh oprávnenej osoby počas trvania Dohody,
 - e) je poskytovateľ - partner verejného sektora viac ako 30 dní v omeškaní so zápisom novej oprávnenej osoby podľa § 10 ods. 2 tretia veta zákona o registri partnerov verejného sektora,
 - f) subdodávateľa poskytovateľa, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, nie sú zapísaní v registri partnerov verejného sektora.

- g) právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o výmaze poskytovateľa alebo niektorého subdodávateľa poskytovateľa podľa § 12 zákona o registri partnerov verejného sektora.
 - h) právoplatného rozhodnutia registrujúceho orgánu o pokute uloženej poskytovateľovi podľa § 13 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora.
6. Objednávateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu v dvojmesačnej výpovednej lehote bez uvedenia dôvodu.
7. Účinky odstúpenia od tejto Zmluvy nastávajú momentom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane.
8. Poskytovateľ vyhlasuje, že nie je osobou podľa § 11 ods. 1 písm. c) a d) zákona o verejnom obstarávaní. V prípade, ak sa toto vyhlásenie ukáže ako nepravdivé, objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť, a poskytovateľ je povinný nahradiť objednávateľovi škodu, ktorá mu tým vznikla.
9. Ak nie je splnená povinnosť poskytovateľa podľa § 11 ods. 2 zákona o registri partnerov verejného sektora, alebo ak je poskytovateľ v omeškaní s plnením svojej povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety citovaného zákona, nie je objednávateľ v omeškaní, ak z tohto dôvodu neplní, čo mu ukladá táto Zmluva.
10. Zánikom tejto Zmluvy nezanikajú zmluvným stranám vzájomné práva a povinnosti týkajúce sa vzájomného plnenia do dňa skončenia Zmluvy, ako aj nároky z prípadných zmluvných pokút a ostatných sankcií a nárok na náhradu škody vzniknutej porušením tejto Zmluvy, licencií a iných povinností zmluvných strán zotrvávajúcich po okamihu zániku tejto Zmluvy.

Čl. 14 Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch 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. Zmluvné strany teda výslovne súhlasia so zverejnením tejto Zmluvy, v jej plnom znení vrátane príloh a dodatkov v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
2. Poskytovateľ dáva súhlas objednávateľovi na jednostranné započítanie akýchkoľvek splatných aj nesplatných pohľadávok objednávateľa voči všetkým splatným aj nesplatným pohľadávkam poskytovateľa (vrátane nároku objednávateľa z titulu zmluvných pokút voči poskytovateľovi). Poskytovateľ nie je oprávnený započítať svoje pohľadávky voči pohľadávkam objednávateľa, bez jeho predchádzajúceho písomného súhlasu.
3. Pokiaľ v tejto Zmluve nebolo dohodnuté inak, vzájomné vzťahy zmluvných strán sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona, Zákona o verejnom obstarávaní a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike. Rozhodným právom je právo Slovenskej republiky.
4. Ak nie je dohodnuté inak, jednotlivé ustanovenia Zmluvy môžu byť menené, doplňované alebo zrušené iba po vzájomnej dohode zmluvných strán, formou písomných dodatkov, ktoré budú podpísané zmluvnými stranami a budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, ak v Zmluve nie je uvedené inak, a to s prihliadnutím na príslušné ustanovenia zákona o verejnom obstarávaní.
5. Ak by niektoré z ustanovení tejto Zmluvy bolo neplatné, alebo by sa takým stalo neskôr, nebude tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na konvalidáciu neplatného ustanovenia Zmluvy, a ak taká konvalidácia nebude možná, zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné ustanovenie takým ustanovením, ktoré sa svojim obsahom a povahou čo najviac približuje účelu, ktorý chceli zmluvné strany dosiahnuť neplatným ustanovením Zmluvy.
6. Poskytovateľ vyhlasuje a podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že počas procesu verejného obstarávania (ktorého sa zúčastnil ako uchádzač), ktorého výsledkom je táto Zmluva neposkytol informácie alebo doklady, ktoré sú nepravdivé alebo pozmenené tak, že nezodpovedajú skutočnosti; nepokúsil sa neoprávnene ovplyvniť postup verejného obstarávania; nepokúsil sa získať dôverné informácie, ktoré by mu poskytli neoprávnenú výhodu; nebol v konflikte záujmov; neuzavrel v danom verejnom obstarávaní s iným hospodárskym subjektom dohodu narúšajúcu hospodársku súťaž.
7. Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto Zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie sa zmluvné strany zaväzujú prednostne riešiť vzájomným rokovaním prostredníctvom zástupcov svojich štatutárnych orgánov. V prípade, že zmluvné strany spory vzniknuté v súvislosti so Zmluvou alebo plnením záväzkov podľa tejto Zmluvy nevyriešia vzájomným rokovaním, budú tieto riešené na vecne a miestne príslušnom súde v Slovenskej republike podľa právneho poriadku Slovenskej republiky.
8. Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť akékoľvek práva a pohľadávky vyplývajúce zo Zmluvy na tretie osoby bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú práva a pohľadávky postúpené v rozpore s týmto bodom, bude neplatný.
9. Prílohami tejto Zmluvy sú:
- a) Príloha č. 1 – Špecifikácia predmetu plnenia Zmluvy
 - b) Príloha č. 2 – Vzor akceptačného protokolu
 - c) Príloha č. 3 – Zoznam oprávnených osôb
 - d) Príloha č. 4 – Zoznam subdodávateľov

e) Príloha č. 5 - Cenník

10. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že text tejto Zmluvy je určitým a zrozumiteľným vyjadrením ich vážnej a slobodnej vôle byť ňou viazané, a že si Zmluvu riadne pred jej podpisom prečítali, tejto v celom rozsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom k nej pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

11. Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Objednávateľ obdrží tri rovnopisy a poskytovateľ obdrží dva rovnopisy tejto Zmluvy.

12. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpísaním prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju podpísali.

V Bratislave dňa 19.2.2024

ve ždaru n.s. dňa 30-01-2024

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

doc. JUDr. PhDr. Michal Ďuriš, PhD.
predseda predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Ing. Radek Grod
konateľ
ALVAO s.r.p.

Ing. Matej Fekete, MBA
podpredseda predstavenstva
Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.

Príloha č. 1

Špecifikácia predmetu softvérového nástroja Alvaro Service Desk užívaného objednávatelom:

Základná špecifikácia ALVAO Service Desk 11.0:

Informačný systém ALVAO Service Desk umožňujúci organizácii zaviesť efektívnu správu servisných požiadaviek, ktorý je vyvíjaný podľa svetových štandardov na riadenie poskytovaných služieb (ITSM/ITIL). Technologické štandardy zaručujú korektný, bezpečný a bezproblémový chod v infraštruktúre Microsoft a jednoduchú integráciu s aplikáciami Microsoft Office a inými informačnými systémami.

Základné komponenty:

ALVAO Service Desk Admin Portal: Portálové rozhranie pre administrátorov
ALVAO Service Desk Portál: Portálové rozhranie pre užívateľov, riešiteľov a manažérov
ALVAO Service Desk WebServices: Serverová notifikačná služba
ALVAO Service Desk: Serverová služba pre emailovú komunikáciu

MailboxReader

Rozširujúce moduly:

ALVAO Outlook Add-in: Rozširujúci modul pre integráciu do Microsoft Outlook (umožňuje pracovať s tiketmi priamo v prostredí klienta Microsoft Outlook).

ALVAO Service Desk Custom Apps: Rozširujúci modul, ktorý umožňuje realizovať pokročilé scenáre a automatizáciu, napríklad proces riadenia nástupu a výstupu zamestnancov.

ALVAO Advanced Workflow (po dodaní licencie na základe tejto Zmluvy): Umožňuje pri vytváraní novej požiadavky alebo pri prechode požiadavky do určitého stavu automaticky vytvoriť naviazané požiadavky.

Integrácia na systémy (voliteľné)

ALVAO Asset Management
Microsoft Active Directory
Microsoft Azure Active Directory,
Microsoft Office 365 (Outlook, Word, Excel, Teams, Planner, TODO, Sharepoint)
Microsoft Azure DevOps
Microsoft Power Platform
Microsoft Power BI

Základné funkcionality:

Založenie tiketu vyplnením formulára na portáli

Založenie tiketu poslaním emailu na určenú emailovú schránku

Telefonické založenie tiketu cez operátorské stanovisko

Priradenie tiketu určitému riešiteľovi alebo určitej službe (najnákladnejšie kategorizovanie)

Nastavenie termínu vyriešenia

V ktoromkoľvek okamihu riešenia, možnosť vynútenia schválenia podľa určitého pravidla

Operatívne preposlanie tiketu medzi riešiteľmi alebo medzi službami behom jeho riešenia

Automatické ukladanie histórie riešenia tiketu

Uzavretie tiketu s možným schválením vyriešenia užívateľom

Reporty: Sada predpripravených užívateľsky upraviteľných tlačových zostáv, analytický excel s predpripravenými reportami a podpora MS Power BI

Pokročilé funkcionality:

Možnosť dopĺňovania informácií do histórie riešenia (telefonáty, emaily, poznámky a ďalšie)

Notifikačné emaily upozorňujúce riešiteľov, operátorov, manažérov, žiadateľov o stave ich tiketov

Sledovanie tiketu na portáli užívateľa

Definícia SLA

Definícia vlastných služieb (otvorený hierarchický model)

Definícia prístupov, rolí a zodpovedností k jednotlivým službám

Definovanie komplexných schvaľovacích pravidiel: Podpora schvaľovania, užívateľsky definovateľný komplexný schvaľovací workflow, predpripravené schémy schvaľovania nadriadeným. Napojenie na Microsoft

Active Directory a Microsoft Azure Active Directory pre načítanie vzťahov nadriadený – podriadený pre schvaľovanie.

Možnosť vytvárania a publikovania báz znalostí

Možnosť vytvárania a publikovania aktualít

Operatívne načítanie emailov z Microsoft Outlooku

Predpripravené scenáre procesov ITIL:

- Incident Management: Efektívne zaznamenávanie požiadaviek vyplnením formulára na portáli alebo poslaním emailu na určenú emailovú schránku alebo telefonicky. Ručné alebo automatické priradovanie požiadaviek riešiteľom alebo službám. Operatívne preradovanie požiadaviek medzi riešiteľmi alebo službami v priebehu riešenia. Nastavovanie termínov vyriešenia. Sledovanie celého príbehu riešenia na portáli alebo konzole. Automatické ukladanie histórie riešenia požiadavky. Možnosť doplňovania informácií ho histórie riešenia požiadaviek. Uzavretie požiadavky s možným schválením vyriešenia žiadateľom. Notifikačné emaily upozorňujúce riešiteľov, operátorov, manažérov a žiadateľov o stave ich požiadavky. Kategorizácia požiadaviek (kategória, odbor, priorita, SLA).

- Request Fulfillment: Štandardný proces zodpovedný za riadenie životného cyklu všetkých požiadaviek na službu.

- Problem Management: Štandardný proces správy všetkých problémov po dobu ich celého životného cyklu vrátane väzieb na Incidenty.

- Change Management: Štandardný proces riadenia životného cyklu všetkých zmien.

- Service Catalogue: Katalóg služieb, z ktorého si žiadateľ môže vyberať. Každá služba môže mať vlastného riešiteľa a SLA. Definícia vlastných služieb.

Špeciálne funkcionality:

Multijazyčné prostredie portálu

Multijazyčné notifikácie systému

Možnosť nastavenia vzhľadu portálu: Možnosť nastavenia grafického vzhľadu portálu. Základný vzhľad portálu podľa štandardu Microsoft 365.

Užívateľské rozšírenie systému pomocou vlastných Apps

Možnosť definovať vlastné stavy požiadaviek v rôznych službách a rôznych procesoch

Možnosť používať a definovať vlastné položky, formuláre a procesy

Použité technológie:

Microsoft SQL Server / Microsoft Azure SQL Database

Microsoft MVC

Microsoft Office Automation

Microsoft Exchange Server

Microsoft Sharepoint Services

Microsoft Active Directory

Microsoft Azure Active Directory

Príloha č. 2

Akceptačný protokol

Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s.	Obchodné meno poskytovateľa
-------------------------------------	-----------------------------

Protokol o akceptácii

Objednávateľ	Všeobecná zdravotná poisťovňa, a.s., Panónska cesta 2, 851 04 Bratislava-Petržalka
Poskytovateľ	

Zmluva	
Dátum odovzdania	
Dátum akceptácie	
Miesto odovzdania	
Oprávnená osoba poskytovateľa	
Oprávnený osoba objednávateľa	

Predmet akceptácie:

1. **Servisná podpora (číslo objednávky/mesiac/rok)**
2. **Maintanance softvérových licencií ALVAO Service Desk – (mesiac/rok)**
3. **Dodanie licencie na modul Alvao Advanced Workflow (rozšírenia k softvérovému nástroju Alvao Service Desk) v rozsahu podľa čl. 3 bod 1.3 Zmluvy**
4. **Služba rozvoja (číslo objednávky/opis činností)**

V Bratislave dňa:

Za objednávateľa

Za poskytovateľa

.....
meno a priezvisko oprávnenej osoby

.....
meno a priezvisko oprávnenej osoby

Príloha č. 3

Zoznam oprávnených osôb

Poskytovateľ:

Rola	Kontakt
Oprávnená osoba pre plnenie podľa čl. 2 bod 1 písm. a) Zmluvy	Meno: e-mail: Telefón: web:
Oprávnená osoba pre plnenie podľa čl. 2 bod 1. písm. b) Zmluvy	Meno: e-mail: Telefón: web:
Oprávnená osoba pre plnenie podľa čl. 2 bod 1. písm. c) Zmluvy	Meno: e-mail: Telefón: web:
Oprávnená osoba pre prijímanie a riešenie reklamácií podľa čl. 7 Zmluvy (uplatňovanie väd)	Meno: e-mail: Telefón: web: https://app.alvao.com/

Objednávateľ:

Rola	Kontakt
Oprávnená osoba pre plnenie podľa čl. 2 bod 1 písm. a) Zmluvy	Meno: e-mail: Telefón: web:
Oprávnená osoba pre plnenie podľa čl. 2 bod 1. písm. b) Zmluvy	Meno: e-mail: Telefón: web:
Oprávnená osoba pre plnenie podľa čl. 2 bod 1. písm. c) Zmluvy	Meno: e-mail: Telefón: web:
Oprávnená osoba pre prijímanie a riešenie reklamácií podľa čl. 7 Zmluvy (uplatňovanie väd)	Meno: e-mail: Telefón: web:

Príloha č. 4

Zoznam subdodávateľov

Obchodné meno: ALVAO s.r.o.
Adresa sídla: Hlohovca 1455/10, 59101 Zďar n. Jaz., Česká republika

I. *Zabezpečenie predmetu zákazky „Dodanie softvérových licencií k modulu nástroja ALVAO Service Desk a o poskytovaní servisnej podpory a súvisiacich služieb“ vyhlásenej podľa zákona o verejnom obstarávaní, vo veci ktorej je uzatvorená Zmluva o dodaní softvérových licencií k nástroju pre riadenie a správu servisných požiadaviek a o poskytovaní servisnej podpory a súvisiacich 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 zmluvy, týkajúce sa osobného postavenia v rozsahu, v akom bolo ich splnenie vyžadované od dodávateľa a neexistujú u neho dôvody na vylúčenie podľa § 40 ods. 6 písm. a) až g) a ods. 7 a 8 zákona o verejnom obstarávaní, v súlade s § 41 zákona o verejnom obstarávaní.

Čestne vyhlasujem, že subdodávateľ je/nie je* partnerom verejného sektora a je/nie je* zapísaný v registri partnerov verejného sektora podľa zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
(text bodu 1 použiť opakovane podľa počtu subdodávateľov)

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

30-01-2024

Ing. Radek Grod
konateľ

Vc. Zďar n. J. dňa

* zakrúžkovať bod I. alebo bod II. a v prípade zakrúžkovania bodu I. uviesť správne informácie o predmetu vyhlásení v bode I.

Príloha č. 5

Cenník

A)

Popis služby	Jednotková cena za 1 mesiac v € bez DPH	Cena spolu za 36 mesiacov v € bez DPH
Alvao Standard Support 36 mesiacov	432	15 552

B)

Popis služby	Cena za 1 mesiac v € bez DPH	Cena spolu za 36 mesiacov v € bez DPH
Maintanance licencií na Alvao na 36 mesiacov pre 1950 ks licencií	1 598	57 528

C)

Popis služby	Počet	Cena spolu v € bez DPH
Modul rozšírenia k Alvao - Alvao Advanced Workflow - licencia + maintainance na 12 mesiacov	1	5 883
Alvao Advanced Workflow - maintainance na 12 maintainance	2	2 354
Cena spolu za 36 mesiacov v € bez DPH		8 237

D)

Popis služby	Jednotková cena za 1 ČH v € bez DPH	Cena spolu za 92 ČH v € bez DPH
Rozvoj	74	6 808

Spolu

Popis	Cena bez DPH	DPH 20%	Cena spolu s DPH
Služba - A	15 552	0	15 552
Služba - B	57 528	0	57 528
Služba - C	8 237	0	8 237
Služba - D	6 808	0	6 808
Spolu	88 125	0	88 125

Poskytovateľ je platiteľom DPH v Českej republike.