

## **SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST202032 PODPORA PREVÁDZKY IS**

### **STAPRO SLOVENSKO s. r. o.**

so sídlom: Hroncova 3, Košice 040 01  
zastúpená: Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ spoločnosti  
IČO: 31710549  
DIČ: 2020483982  
IČ DPH: SK2020483982  
bankové spojenie: IBAN:  
Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, odd. Sro vložka č. 6435/V .  
(ďalej len dodávateľ)  
na strane jednej

a

### **Dolnooravská nemocnica s poliklinikou MUDr. L. Nádaši Jágeho Dolný Kubín**

so sídlom: Nemocničná 1944/10, 026 14 Dolný Kubín  
zastúpená: PhDr. Jozef Mintál, MBA, riaditeľ nemocnice  
IČO: 0634905  
DIČ: 202056754  
IČ DPH:  
(ďalej len objednávateľ)  
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb  
v súlade s príslušnými ustanoveniami § 536 a nasledujúcich Obchodného zákonníka.

### **ČLÁNOK I - ÚČEL ZMLUVY A CIELE ZMLUVNÝCH STRÁN**

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľom a objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačných technológií a informačných systémov (ďalej tiež IT) používaných objednávateľom a užívateľmi objednávateľa.

### **ČLÁNOK II - PREDMET ZMLUVY**

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov objednávateľa, resp. pre zabezpečenie a podporu prevádzky vybraných informačných technológií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy.
3. Objávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť dodávateľovi ďalej dohodnutú odmenu v dohodnutých termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, ako uvedené v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy, môžu byť zabezpečované dodávateľom po dohode, a to výhradne na základe samostatnej potvrdenej písomnej objednávky či ďalšej zmluvy, a to v cenách podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy.

### **ČLÁNOK III - VYHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN**

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou k riadnemu a kvalifikovanému zabezpečovaniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou, a ďalej vyhlasujú, že majú dostatočné finančné prostriedky na zabezpečovanie služieb podľa tejto zmluvy a na úhradu ceny dohodnutej touto zmluvou.
3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si nie je vedomý, že by voči nemu bolo začaté konanie o vyhlásení konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho či iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom pre súdnu exekúciu, a že také konanie nebolo proti nemu začaté.

## ČLÁNOK IV - PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v tejto zmluve s náležitou odbornou starostlivosťou potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov a v súlade so záujmami objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v súlade s bezpečnostnými požiadavkami objednávateľa, ktoré budú písomne dodávateľovi odovzdané a dodávateľom písomne potvrdené.
3. Dodávateľ aj objednávateľ sa zaväzujú stanoviť za účelom riadenia vzťahu medzi objednávateľom a dodávateľom v oblasti pôsobnosti tejto zmluvy osobu zodpovednú za tento vzťah. Mená pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno pracovníka je uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť zodpovedných pracovníkov a poskytnúť dodávateľovi potrebnú súčinnosť, nevyhnutné údaje a informácie potrebné k predpísanému plneniu tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu. V dobe vykonávania prác podľa tejto zmluvy bude na vyžiadanie dodávateľa prítomný na pracovisku objednávateľa zodpovedný pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámec bežnej pracovnej doby, pri plánovaných akciách po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom dodávateľa:
  - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
  - prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie technológií dotknutých touto zmluvou,
  - použitie komunikačných prostriedkov počas nevyhnutnej doby a v nevyhnutne nutnom rozsahu,
  - bezpečné, zdravie neohrozujúce pracovné prostredia.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek zdôvodnenia neprevezme, predpokladá sa, že plnenie bolo odovzdané a prevzaté dňom, kedy sa tak podľa písomného oznámenia malo stať. Písomné oznámenie musí byť adresované príslušnej zodpovednej osobe, resp. osobe, ktorá ju v dobe neprítomnosti zastupuje, a musí jej byť preukázateľne doručené.
9. Objednávateľ sa zaväzuje po dohode s dodávateľom zabezpečiť technické prostriedky, komponenty (hardwarové, softwarové) alebo služby, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú potrebné pre zabezpečenie služieb dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe odôvodnených požiadaviek dodávateľa. Pokiaľ nebudú tieto prostriedky zabezpečené, nezodpovedá dodávateľ za prípadnej neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb.
10. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že dodávateľ vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho software a že za používanie nelegálneho software objednávateľom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
11. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať jednanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy.
12. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenie činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.

## ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy sú pracoviská objednávateľa.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracoviská objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom o čas zdržania a zavlečené omeškanie. Za zdržania spôsobené objednávateľom je považované aj omeškanie platieb objednávateľa za služby dodávateľa podľa tejto zmluvy.
4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dohodnutých služieb sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

## ČLÁNOK VI - CENA PLNENIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí tiež daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške podľa platnej právnej úpravy k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktoré je daňovým dokladom účtované.
3. Cena bude hradená objednávatelom v mesačných úhradách vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny, a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry, daňové doklady, k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 30 dní odo dňa jej vystavenia.
4. Platby budú realizované objednávatelom bezhotovostne na účet dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet dodávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné náklady spojené s plnením tejto zmluvy, najmä cestovné náklady dodávateľa, priebežne počas ich vynaloženia. Náklady budú hradené objednávatelom priebežne na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) dodávateľovi.
6. Náklady na ubytovanie dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy budú priebežne preúčtované faktúrou (daňovým dokladom) objednávatelovi v skutočnej výške, maximálne však do výšky 40 Euro/osoba/deň bez DPH.
7. Servisné a inštalačné práce na technologickej a sieťovej infraštruktúre, s výnimkou prác pri odstraňovaní chýb podliehajúcich záručnému servisu a nahlásených v záručnej lehote, pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
8. Materiálové náklady pri servisných zásahoch mimo platnú záruku jednotlivých komponentov budú hradené objednávatelom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy.
9. Pokiaľ zmluvné strany dohodnú zmenu rozsahu plnenie podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávatelom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dohodnutých služieb, modulov a licencií potom súčasne dohodnú zmenu dohodnutej ročnej ceny, a to formou písomného dodatku k tejto zmluve.
10. Dodávateľ je každoročne oprávnený jednostranne upraviť vždy k 1. januáru daného kalendárneho roku dohodnutú ročnú cenu v závislosti na ohlásenej miere inflácie predchádzajúceho kalendárneho roku (publikovanú Slovenským štatistickým úradom).

## ČLÁNOK VII – VYŠŠIA MOC

1. Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za omeškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, vrátane prípadov vyššej moci, úmyselného poškodzovania, požiaru, povodne, výpadku dodávky elektrickej energie, povstania, vojny, zásahu vlády alebo verejných orgánov a pod.
2. Ak je niekto z strán zabránené plniť svoje záväzky z niektorého z vyššie uvedených dôvodov, oznámi druhej strane tieto okolnosti a druhá strana primerane predĺži lehotu plnenia dohodnutých touto zmluvou.

## ČLÁNOK VIII – OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objednávatel'a pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí najmä o skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje mlčanlivosť zdravotníckych pracovníkov podľa § 55, ods. 3 zákona č. 277/1994 Z.z. o zdravotnej starostlivosti. v znení neskorších predpisov, ako aj o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle § 15 a § 18 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že nezneužije akúkoľvek dôvernú informáciu, s ktorou príde do styku pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, a ani neumožní toto zneužitie tretej osobe.
3. Dodávateľ sa zaväzuje plne rešpektovať bezpečnostné požiadavky objednávatel'a na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávatel'a.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávatel'a pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov.

5. Dodávateľ vyhlasuje, že jeho zamestnanci prichádzajúci pri výkone svojej práce do styku s osobnými údajmi pacientov a klientov objednávateľa boli dostatočne poučení o povolenom spôsobe nakladania s takými údajmi a boli oboznámení s následkami jednaní, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smernicami objednávateľa.

### **ČLÁNOK IX – DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A OBCHODNÉ TAJOMSTVO**

1. Všetky materiály v akejkoľvek forme a ďalej koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy zostávajú vo vlastníctve dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo, a to vrátane obsahu tejto zmluvy, a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému používaniu týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú internú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky používania dohodnuté v tomto článku.
3. Objednávateľ neumožní akejkoľvek tretej osobe ďalšie využitie týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa.
4. Žiadna zo strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto zmluvy iným tretím osobám s výnimkou svojich odborných poradcov a členov personálu, ktorí nie sú zamestnancami dotknutej strany, pokiaľ tieto osoby pre zmluvnú stranu vykonávajú príslušnú odbornú činnosť, a to na základe záväzkového právneho vzťahu.
5. Povinnosti dodržiavania dôvernosti informácií, o ktorých sa hovorí v tomto článku tejto zmluvy, sa nevzťahujú na informácie, ktoré:
  - sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupnými inak, ako porušením ustanovenia tohto článku zo strany príjemcu,
  - sú príjemcovi známe a boli mu voľne oznámené treťou stranou pred prijatím od druhej strany,
  - budú následne príjemcovi oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
  - sa vyžadujú zo zákona.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

### **ČLÁNOK X - ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY**

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody, ktoré mu spôsobí pri plnení tejto zmluvy svojím zavineným jednaním. Dodávateľ nesie zodpovednosť za chybné plnenie a aj za oneskorené plnenie.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, ak sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa či tretích osôb.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za jednanie osôb, ktoré použil v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, bez ohľadu na to, či sa jedná o jeho vlastných zamestnancov alebo zamestnancov jeho zmluvných partnerov či iné osoby.

### **ČLÁNOK XI – DOHODA O SANKCIÁCH A ZMLUVNÉ POKUTY**

1. Ak je objednávateľ v omeškaniach s úhradou faktúr, je dodávateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zaplatenie úroku z omeškaniach vo výške 0,03% z dlžnej čiastky za každý deň omeškaniach. Obe zmluvné strany sa dohodli, že takto upravený úrok z omeškaniach je primeraný.
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy. Pri prípadnom zistení aj čiastočného neplnenia zmluvy má objednávateľ povinnosť upozorniť písomnou formou dodávateľa na zistenú skutočnosť neplnenia zmluvy. Medzi oboma stranami sa následne dojedná dohoda o náprave sa stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia tejto dohody alebo pokiaľ k dohode nedôjde je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastočné neplnenie zmluvnú pokutu:
  - nedodržanie garancie servisného zásahu 99 – 166 Euro za začatý deň/hod.
  - neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 133 / Euro za jeden deň.

*ceny sú uvedené bez DPH.*
3. Zmluvné pokuty uvedenej výšky nemajú vplyv na nárok úhrady prípadnej škody, ktorá vznikla objednávateľovi v súvislosti s neplnením podmienok zmluvy zo strany dodávateľa.
4. Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že je v omeškaniach s úhradou ceny podľa tejto zmluvy, a to ani so spätnou platnosťou. To znamená, že po zaplatení dlžnej čiastky nemá objednávateľ nárok vymáhať zmluvné pokuty z doby, kedy bol v omeškaniach s úhradou alebo úhradami ceny plnenia podľa tejto zmluvy.

## ČLÁNOK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na obdobie od 1.1.2021 do 31.12.2021.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva nadobúda účinnosť deň po jej zverejnení.
4. Táto zmluva stráca účinnosť v nasledujúcich prípadoch:
  - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
  - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je trojmesačná a beží od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
  - Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávateľ je v omeškaní s akoukoľvek platbou účtovanou dodávateľom podľa tejto supervíznej zmluvy o viac ako 3 kalendárne mesiace. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla objednávateľa uvedeného v tejto zmluve.
  - V prípade zániku oprávnenia k podnikateľskej činnosti dodávateľa, a to dňom zániku oprávnenia.
  - V prípade zániku objednávateľa.

## ČLÁNOK XIII - USTANOVENIA SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými k takémuto jednaniu.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka a Autorského zákona.
3. Táto zmluva v rozsahu 5 strán (bez príloh) je vyhotovená v dvoch rovnopisoch z ktorých po jednom rovnopise obdrží každá zo zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 3:
  - príloha č. 1 - Rozsah služieb a cena plnenia,
  - príloha č. 2 - Popis služieb,
  - príloha č. 3 - Pravidla súčinnosti a menovanie osôb.
4. Pokiaľ bude akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy zistené ako neplatné či neúčinné, nedotýka sa neplatnosť a neúčinnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa pre tento prípad zaväzujú neplatné či neúčinné ustanovenia nahradiť dohodou platnými a účinnými ustanoveniami, ktoré najlepšie zodpovedajú zmyslu a majú najbližšie k neplatnému či neúčinnému ustanoveniu. Do doby uzatvorenia dohody platí všeobecne záväzná právna úprava a princíp analógie.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve alebo oznámenú písomne počas uzatvorenia tejto zmluvy alebo náhradným doručením. O náhradné doručenie pôjde, ak adresát zásielky si túto nevyzdvihol aj keď bol o uložení zásielky riadne uvedený, a to ani v lehote 10-tich dní. Posledný deň lehoty je dňom doručenia. Zmluvné strany dohodli za právne relevantný spôsob doručenia písomnosti doručenie faxovou správou alebo elektronickou poštou.
6. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a potvrdzujú podpismi osôb oprávnených k jednaniu zmluvných strán, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a ich príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpisu tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by im mohli brániť v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, túto zmluvu urobiť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmariť jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

V Dolnom Kubíne, dňa .....

Za dodávateľa: .....  
Ing. Jan Nezkusil  
riaditeľ spoločnosti

Za objednávateľa: .....  
PhDr. Jozef Mintál, MBA, MEng.  
riaditeľ nemocnice

# PRÍLOHA č. 1

## ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

### 1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať dohodnuté služby na ďalej vymenované informačné technológie informačného systému objednávateľa.

#### Aplikačný software

Dodávateľ sa zaväzuje dodávať dohodnuté služby na vymenovaný aplikačný software (ďalej jen ASW) v tomto rozsahu licencií modulov a licencií pracovných staníc:

##### Licencie ASW modulov StaproMEDEA

výrobca: STAPRO s.r.o.

- PANAKEA - ústavná lekáreň
- PANAKEA - elektronické objednávky
- PANAKEA- sklad zdravotníckeho materiálu

Počet licencií pracovných staníc StaproMEDEA **33 licencií**

### 2. Podpora aplikačného software

#### Aplikačný sw StaproMEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW StaproMEDEA a databázového prostredia firmy Progress Software Corp., v rozsahu modulov a licencií podľa kap. 1, nasledujúci služby:

- **Základná podpora aplikačného sw StaproMEDEA** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
  - Garancia funkčnosti ASW a db prostredia – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
  - Garancia rozvoja ASW a db prostredia – poskytovanie update a upgrade.
  - Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade.
  - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
  - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov
  - Garancia podpory prevádzky db prostredia.
  - Garancia vybraných služieb:
    - zabezpečenie migrácie ASW StaproMEDEA na vyššiu verziu db prostredia.
  - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
  - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:
  - StaproMEDEA modul Panakea - lekáreň **1 x ročne**
- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:
  - pracoviská lekárne a klinické sklady **1 deň ročne**

*1 deň = max. 8 hodín bežnej pracovnej doby, vrátane prípravy a zápisu z návštevy na strane dodávateľa.*



## Definícia programu podpory prostriedkov IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisná garancia	
		Začatie riešenie	Servisný výjazd
<b>Havária</b> prerušenie prevádzky	<b>HelpDesk – 9x5</b> Počas pracovných dní od 8:00-16:00, inak záznamník.  Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	<b>Ihned'</b> v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b> alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
<b>Významná chyba</b> významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovnej deň</b>	Najneskôr <b>siedmy nasledujúci pracovnej deň</b>

### 3. Celková ročná cena plnenia

položka	cenníková cena aplikácie	podiel / počet	cena supervízie za jednotku	d'alsie služby podľa bodu 5, 6 a 7	cena spolu v Euro
<b>Supervízna podpora a udržiavací poplatok</b>					
aplikácie MEDEA vr.databázy Progress	37 000,00	19%	7 030,00		7 030,00
konzultačné návštevy		1	400,00		400,00
profylaktické kontroly		1	200,00		200,00
<b>Spolu</b>					<b>7 630,00</b>
<b>Ročná cena spolu bez DPH 20%</b>					<b>7 630,00</b>
<b>Poskytnutá zľava</b>					<b>5 230,00</b>
<b>Ročná cena po zľave bez DPH 20%</b>					<b>2 400,00</b>
<b>Ročná cena po zľave vrátane DPH 20%</b>					<b>2 880,00</b>
<b>Mesačná cena po zľave bez DPH 20%</b>					<b>200,00</b>
<b>Mesačná cena po zľave vrátane DPH 20%</b>					<b>240,00</b>

Mesačné fakturačné položky	počet	Cena bez DPH	Cena s DPH za mesiac
Udržiavací poplatok za ASW StaproMEDEA Panakea db Progress	1	81,70	
Supervízna podpora StaproMEDEA	1	118,30	
<b>Spolu</b>		<b>200,00</b>	<b>240,00</b>

Koniec prílohy č. 1

## PRÍLOHA č. 2

### POPIS SLUŽIEB PODPORY

#### ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE

##### 1. APLIKAČNÝ SW STAPROMEDEA

###### StaproMEDEA – Základná podpora

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť podporu aplikačného software (ASW) StaproMEDEA a databázového prostredia firmy Progress Software Corp. pre rozsah ASW StaproMEDEA uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného sw StaproMEDEA“ popísaného v čl. III.

###### StaproMEDEA - služby podpory prevádzky

Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby spojené s podporou funkčnosti a prevádzky ASW StaproMEDEA:

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa.

Preventívne (profylaktické) prehliadky zahŕňajú predovšetkým kontrolu konfigurácie a nastavenia ASW vrátane db prostredia, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníkov, kontrolu výstupov, kontrolu metodických postupov používania ASW a využívania možností funkcionality ASW užívateľmi, vrátane nastavenia prístupových práv.

Rozsah preventívnych prehliadok pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada preventívnych prehliadok je dohodnutá nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a je zahrnutá v celkovej cene dohodnutých služieb.

###### StaproMEDEA - služby podpory užívateľov

Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby spojené s podporou užívateľov ASW StaproMEDEA:

- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované zvyčajne v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa, ktoré zahŕňajú:
  - konzultačné činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
  - zaškolenie užívateľov pri rutinnej prevádzke na pracovisku objednávateľa,
  - metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
  - sledovanie využitia ASW a vypracovanie návrhov na jeho zlepšenie (preškolenie užívateľov ASW, organizačné opatrenia, posilnenie, doplnenie alebo presuny techniky, apod.),
  - metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných návštev pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada konzultačných návštev je dohodnutá nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a je zahrnutá v celkovej cene dohodnutých služieb.

##### 2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTWARE

###### Riešenie zmien

1. Ak bude zmena či aktualizácia na úrovni ASW vyžadovať zmenu databázového prostredia, systémových, softwarových či technických prostriedkov (dielčích komponentov či celých častí), inštalácie a implementácie upgrade alebo vyšších verzií databázových či systémových software alebo výmenu celých technologických častí, zaväzuje sa dodávateľ, že o tejto skutočnosti bude objednávateľa informovať v predstihu tak, aby bol objednávateľ schopný túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom dodávateľa, príp. ďalších tretích strán.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi na riešenie vynútených zmien všetku súčinnosť a potrebné služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.
3. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí objednávateľ.



### Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

1. V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť preventívnych prehliadok a konzultačných návštev.
2. Termíny preventívnych prehliadok a konzultačných návštev sa stanovujú vzájomnou dohodou s prihliadnutím k ich rovnomernému rozloženiu v priebehu kalendárneho roka.
3. Preventívne (profylaktické) prehliadky sú realizované vzdialenou správou alebo návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa. O spôsobe vykonania rozhoduje dodávateľ. V prípade, že si objednávateľ vyžiada vykonanie profylaktickej kontroly na svojom pracovisku navyše oproti pôvodnému plánu dodávateľa na vykonanie vzdialenou správou, je dodávateľ oprávnený vyfakturovať objednávateľovi náklady na servisné práce v cene jednodennej konzultačnej návštevy a náklady na cestovné podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
4. Konzultačné návštevy sú realizované návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa.
5. Jednotlivé konzultačné návštevy sú zamerané vždy na konkrétnu oblasť. Maximálny rozsah konzultačnej návštevy je jeden človek-deň (t.j. 8 hodín bežnej pracovnej doby). Do tejto doby je zahrnutá príprava dodávateľa na vykonanie konzultačnej návštevy, samotné vykonanie návštevy a následné spracovanie výsledkov návštevy formou protokolu.
6. O vykonaní preventívnej prehliadky a konzultačnej návštevy bude pracovníkom dodávateľa spísaný protokol. Tento protokol bude odovzdaný určenému pracovníkovi objednávateľa, ktorý je uvedený v prílohe č. 3 tejto zmluvy.

### Garancia účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom

1. Pracovníci objednávateľa v dohodnutom počte majú právo v rámci tejto zmluvy zúčastňovať sa na nasledujúcich stretnutiach organizovaných dodávateľom.

#### Stretnutie správcov modulu Panakea - 1 účastník

Jedenkrát ročne je usporiadané stretnutie správcov modulu Panakea, určené pre zoznámenie s novými prvkami ASW s možnosťou konzultácií danej problematiky.

2. Počet účastníkov zo strany objednávateľa môže byť zvýšený na žiadosť objednávateľa na počet, ktorý je obmedzený iba celkovou kapacitou ubytovacieho zariadenia a prednáškových priestorov. Zvýšenie počtu účastníkov nad počty uvedené vyššie je hradené objednávateľom mimo túto zmluvu na základe objednávky (prihlášky) objednávateľa.
3. Stretnutia sú organizované internátnym spôsobom.
4. Termíny a miesta stretnutí stanoví dodávateľ a informuje o nich objednávateľa minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
5. Objávateľ hradí náklady na ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, ktorí sa zúčastnia týchto stretnutí.

## ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

### 1. SERVER PRE ASW STAPROMEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledujúce služby pre server s ASW StaproMEDEA:

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky servera, vrátane vystavenia správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa.

Preventívne (profylaktické) prehliadky zahŕňajú predovšetkým kontrolu konfigurácie a nastavenia servera vrátane výkonnostných parametrov servera, kontrolu diskových subsystémov, kontrolu systémových logov, kontrolu zálohovania dát, kontrolu komunikačných parametrov s centrálnym aktívnym prvkom a kontrolu záložného zdroja servera.

Rozsah preventívnych prehliadok servera je dohodnutý v prílohe č. 1.

- **Servisné služby podľa podmienok programu Základná podpora**

Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa služby dostupnosti Centra podpory zákazníkov ako je služba HelpDesk, služba HotLine a servisnú pohotovosť pre podporu HW technológií, podporu operačných systémov, databázou a ASW produktov podľa dohodnutých podmienok zmluvy.

Dodávateľ garantuje na strane dodávateľa pre podporu všetkých zmluvou dohodnutých častí IS nepretržitú a bezchybnú funkčnosť technických prostriedkov vzdialeného prístupu k počítačovej sieti LAN objednávateľa.

### ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

#### 1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE STAPROMEDEA

**Vymedzenie základnej podpory** - Základná podpora ASW StaproMEDEA sa vzťahuje iba k dohodnutému rozsahu modulov a licencií, uvedených v prílohe č. 1, a to odo dňa dohodnutia tejto podpory. Na tento dohodnutý rozsah sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečovať opravu zistených chýb v programovom kóde ASW StaproMEDEA formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (označené ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory rozvíjať ASW StaproMEDEA a poskytovať objednávateľovi updaty, upgrady či vyššie verzie tohto ASW, ktoré boli uvoľnené na trh a ktoré zahŕňajú:
  - opravené funkcie a moduly,
  - vylepšené funkcie a moduly,
  - nové funkcie a moduly, ktoré nie sú samostatne dodávané na trh.
3. **Garancia legislatívnych update** - Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať úpravy kódu ASW StaproMEDEA tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude dotýkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi oboma zmluvnými stranami tak, aby nebolo narušené bezchybné spracovanie dát pre potreby objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW StaproMEDEA.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://www.laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.
6. **Garancia podpory databázových prostriedkov Progress** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov firmy Progress Software Corp., ktoré sú inštalované u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW StaproMEDEA v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia Progress.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:
  - **služby migrácie** – prevod aplikácie StaproMEDEA na vyššiu verziu databázového prostredia firmy Progress Software Corp. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW StaproMEDEA.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**
  - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW StaproMEDEA:**
    - Nové, samostatné alebo rozširujúce moduly, ktoré sú samostatne dodávané na trh a ktoré neobmedzujú dostupnosť a funkčnosť dodaného ASW.
    - Nové, samostatne dodávané funkcie systému, bez ktorých je možné dodaný systém prevádzkovať a ktoré je možné povoliť alebo zablokovať pri zachovaní dostupnosti ostatných funkcií.

- Rozšírenie počtu licencií jednotlivých modulov alebo licencií pracovných staníc.
- Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.

#### **Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW StaproMEDEA:**

- Inštalácia sw produktov (hot-fix, patch, update, upgrade) poskytovaných v rámci tejto podpory.
- Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia Progress.
- Prezentácia a zaškolenie pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa.
- Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
- Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

### **PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA PROGRESS**

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi v rámci dohodnutej podpory ASW StaproMEDEA podporu databázových produktov firmy Progress Software Corporation (ďalej jen PSC) v súlade sa zmluvnými dohodami medzi dodávateľom a firmou Progress Software spol. s r.o. (ďalej jen Progress) a v rozsahu danom Programom ročnej údržby produktov PSC.

#### **Program ročnej údržby sw databázového prostredia Progress Software Corporation**

Program ročnej údržby PSC zahŕňa podporu pre sw databázového prostredia Progress v rozsahu legálne používaných licencií ako súčasť systémového prevádzkového prostredia ASW StaproMEDEA. Na tento sw sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia rozvoja** - dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi na software PSC nasledujúce sw produkty:
  - opravné softwarové kódy (patch),
  - updaty, upgrady či vyššie verzie produktu.
2. **Garancia opravy** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredia servera ASW objednávateľa formou vzdialeného prístupu.
3. **Garancia zmeny** – objednávateľ má možnosť výmeny jedného produktu firmy Progress za iný v rámci rovnakého produktového radu (napr. pri zmene prevádzkovej platformy – operačného systému).
4. **Garancia technickej podpory výrobcu** - objednávateľ má právo prístupu priamo alebo prostredníctvom dodávateľa na internetové stránky technickej podpory PSC [www.progress.com/support/index.htm](http://www.progress.com/support/index.htm) obsahujúci:
  - Prehľad o softwarových opravách (patch) a prístup k týmto opravným kódom za účelom riešenia chýb v programovom kóde príslušného produktu inštalovaného u objednávateľa.
  - PROGRESS „Knowledge Base“ - aktuálna databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie technické informácie.
  - „TechSupport Direct“ - objednávateľ má právo prístupu priamo alebo prostredníctvom dodávateľa na Stredisko technických služieb firmy Progress Software Corporation, ktoré zahŕňajú tieto činnosti: vzdialená diagnostika problému, zistenie problému, náhradné riešenia, priebežné informovanie žiadateľa o postupe riešenia, postúpenie problému vývojovému tímu spoločnosti Progress, možnosť opravy programu (patch) na vyžiadanie, podpora produktov tretích strán, certifikácia alebo podpora produktov pre nové prostredia (nové HW platformy, OS, DB tretích strán, prehliadače, web servery alebo JVM).
  - Najnovšie informácie o produktoch, udalostiach a akciách usporadúvaných firmou Progress Software Corporation.
5. **Garancia okamžitej podpory ("technical hotline support")** - objednávateľ má právo prostredníctvom dodávateľa (aplikačného partnera PSC) využiť „Centrum technických služieb“ v Rotterdameu za účelom riešenia neodkladných implementačných či prevádzkových problémov súvisiacich s produktami Progress.
6. **Podpora db prostredia nezahŕňa** dodávku nasledujúcich služieb k softwarovým produktom PSC:
  - *inštaláciu update, upgrade a nových verzií, ktoré je nutné vykonávať na mieste u objednávateľa.*

### **ČLÁNOK IV. - KATEGÓRIE INCIDENTOV A PODPORA PROSTRIEDKOV IS**

Pre stanovenie potrebného rozsahu a dostupnosti služby vzhľadom k typu incidentu je zavedená kategorizácia typu incidentov a služba programu podpory k danému typu incidentu.

#### **1. KATEGÓRIA INCIDENTU**

<b>Klasifikácia incidentu</b>		
<b>Kategória incidentu</b>	<b>Závažnosť incidentu</b>	<b>Príklad</b>

Klasifikácia incidentu		
Kategória incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
<b>Havária</b> - prerušenie prevádzky	Služba aplikačného sw ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Havária db servera.</li> <li>▪ Výpadok kritickej časti prevádzky.</li> <li>▪ Nedostupný príjem pacientov.</li> <li>▪ Nedostupné zadávanie výsledkov v LIS.</li> <li>▪ Nefunkčná komunikácia s hlavným analyzátorom.</li> <li>▪ Výpadok centrálného rozvádzača siete.</li> </ul>
<b>Významná chyba</b> - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľov významnejšie obmedzené (dlhá doba odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nefunkčné spracovanie Výkazníctvo v období vykazovania.</li> <li>▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach.</li> <li>▪ Nefunkčné zálohovanie.</li> <li>▪ Časté narušovanie denného súboru LIS a nutnosť jeho obnovovanie.</li> </ul>

## 2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
<b>Havária</b> Prerušenie prevádzky	<b>HelpDesk – 9x5</b> v pracovné dni: 8:00-16:00, inak záznamník.  Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	<b>Ihneď</b> v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b> alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
<b>Významná chyba</b> významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b>	Najneskôr <b>siedmy nasledujúci pracovný deň</b>

Začatím riešenia sa rozumie:

1. začatie prác na lokalizácii a odstránení poruchy,
2. alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia,
3. alebo poskytnutie nahlásenej poruchy na vyriešenie tretej strane (napr. subdodávateľovi).

Koniec prílohy č.2

## P R Í L O H A Č. 3

### M E N O V A N I E O S Ō B A P R A V I D L Ā S Ū Č I N N O S T I

#### ČLÁNOK I. - OSOBY ZODPOVEDNEJ ZA RIADENIE VZŤAHOV V RÁMCI TEJTO ZMLUVY

1. Pracovníci zodpovední za riadenie vzťahov zmluvy sú určené takto:

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **Ing. Jan Nezkusil** riaditeľ spoločnosti

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **PhDr. Jozef Mintál, MBA** riaditeľ nemocnice

2. Pracovník dodávateľa zodpovedný za vlastné plnenie a spoluprácu s objednávatelom je určený takto:

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy **Ing.** riadenie projektov

3. Pracovníci objednávateľa zodpovední za spoluprácu s dodávateľom sú určené takto:

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za spoluprácu **MUDr.** námestník riaditeľa LPS

#### ČLÁNOK II. - PRAVIDLĀ SŪČINNOSTI

##### 1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

###### **HelpDesk - základné určenie**

1. Dodávateľ zabezpečuje riadenie a správu požiadaviek, hlásenia chýb alebo porúch vzťahujúcich sa k službám podľa tejto zmluvy prostredníctvom Centra podpory zákazníkov, ktoré používa pre podporu svojej činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviská služby HelpDesk STAPRO (ďalej jen HelpDesk).
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup do systému HelpDesk pre tieto účely:
  - príjem požiadaviek užívateľov,
  - hlásenia chýb, porúch, incidentov, problémov, havárií apod.,
  - poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia.
3. Prístup k službám sw HelpDesk je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

###### **Odvzdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch**

1. V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že objednávateľ zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné nasledujúcimi spôsobmi:
  - internet: <http://www.stapro.cz>
  - e-mail: [helpdesk@stapro.sk](mailto:helpdesk@stapro.sk)

- telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00 +421 55 6829 807
- písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.  
Hroncova 3  
040 01 Košice

5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk dodávateľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku 1.
7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
  - telefonická konzultácia,
  - riešenie vzdialeným prístupom,
  - servisný zásah a oprava na mieste,
  - odovzдание problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
  - predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

### **Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb**

1. Dodávateľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku alebo hlásenie chýb odpovedať objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavky alebo chýb do tejto doby vyriešené, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácie o stave riešenia a predpokladanom termíne vyriešenia.
2. Táto garancia nijak neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či chýb dohodnutú touto zmluvou.

## **ČLÁNOK III. - BEZPEČNOSŤ A OCHRANA**

### **1. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA DÁT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMOCH**

1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečovať zálohovanie kompletného objemu dát prevádzkovaných informačných systémov podľa odporúčaní dodávateľa a to minimálne - raz denne, s výmenou sád médií v týždenných cykloch, s dvomi sadami zálohovacích médií a so siedmimi kusmi médií v každej sade. V prípade straty dát a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá dodávateľ za ich obnovenie.
2. Objednávateľ zaistí formou organizačných opatrení dostupnosť hesiel k privilegovaným užívateľským účtom pre servisných pracovníkov dodávateľa v prípade riešenia havarijnej situácie v súlade so záväzkami tejto zmluvy (reakčná doba, služba „HotLine“ apod.) a tiež ich následnú zmenu po ukončení servisného zásahu.
3. Objednávateľ je zodpovedný za riadenie prístupu k citlivým osobným údajom uloženým na serverových systémoch v zmysle zákona č. 428/2002 Zb. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, a to vrátane tvorby a správy bezpečných hesiel k užívateľským účtom.

### **2. VZDIALENÝ PRÍSTUP**

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní dodávateľovi poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy vzdialeným prístupom. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje, že technicky a organizačne zaistí možnosť vzdialeného prístupu dodávateľa prostredníctvom telefónnej siete alebo siete Internet na vyhradenú pracovnú stanicu pripojenú k počítačovej sieti LAN objednávateľa. Dodávateľ preferuje vzdialený prístup prostredníctvom zabezpečeného kanálu siete Internet.
2. Objednávateľ poskytne podľa požiadaviek dodávateľa pracovnú stanicu vybavenú programovými prostriedkami pre vzdialený prístup. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečiť podľa požiadaviek dodávateľa pripravenosť stanice pre vzdialený prístup tak, aby bolo možné okamžité pripojenie k požadovanej časti informačného systému bez zbytočného omeškania spôsobeného inštaláciou, nastavovaním a konfigurovaním stanice vzdialene správy. Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenia vykonať vlastnými prostriedkami a následne vyfaktúrovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.



## **ČLÁNOK IV. - ŠPECIFICKÉ DOJEDNANIA**

### **1. ŠPECIÁLNE LICENCIE SW PRODUKTOV VO VLASTNÍCTVE OBJEDNÁVATEĽA**

V prípade používania SW produktov získaných na základe špeciálnych licenčných programov pre zdravotníctvo (MS Select) alebo školstvo (EDU) apod., sa objednávateľ zaväzuje zabezpečiť samostatne rozvoj týchto sw produktov. Zabezpečením sa rozumie vlastné získanie legálnych licencií, update, upgrade a nových verzií sw produktov a ďalej poskytnutie tejto licencie dodávateľovi pre možnosť plnenia služieb podpory. Použitie, resp. inštalácia a sprevádzkovanie týchto špeciálnych licenčných sw produktov dodávateľom bude vykonané iba po dohode objednávateľa s dodávateľom a podľa podmienok tejto zmluvy.

---

*Koniec prílohy č.3*