

## SUPERVÍZNA ZMLUVA č. 201726 PODPORA PREVÁDZKY NIS STAPRO MEDEA

### STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom: Hroncova 3, Košice 040 01  
 zástupená: Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ spoločnosti  
 IČO: 31710549  
 DIČ: 2020483982  
 IČ DPH: SK2020483982  
 bankové spojenie: IBAN: SK9 [redacted] ASKBX  
 Spoločnosť zapísaná v obchodnom [redacted] Košice I, odd. Sro vložka č. 6435/V .  
 (ďalej len dodávateľ)  
 na strane jednej

a

### Kysucká nemocnica s poliklinikou Čadca

so sídlom: Paláriková 2311, 022 16 Čadca  
 zástupená: Ing. Martin Šenfeld, MBA, riaditeľ nemocnice  
 IČO: 17335469  
 DIČ: 2020552083  
 IČ DPH: SK2020552083  
 bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa [redacted]  
 Registrácia : ŽSK 2003/01027 [redacted]  
 (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 objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa, vykonávaných pre zákazníka Kysucká nemocnica s poliklinikou Čadca so sídlom Paláriková ul. 2311, 022 16 Čadca. Zároveň táto zmluva v plnom rozsahu dopĺňa a nahrádza supervíznu zmluvu č. 200833 na Stravovací systém – Gurmed, supervíznu zmluvu č. 200719 na OpenLIMS.
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 dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov koncového zákazníka, 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 a koncového zákazníka.
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 sprostredkovať dohodu s koncovým zákazníkom o vykonaní činností podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
7. Objednávateľ sa zaväzuje v prípade požiadavky dodávateľa sprostredkovať u koncového zákazníka :
  - 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, alebo zodpovedná osoba za koncového zákazníka sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ, alebo zodpovedná osoba za koncového zákazníka 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, alebo zodpovedná osoba za koncového zákazníka 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, alebo koncový zákazník je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadne neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ, alebo koncový zákazník sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať jednanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy.
12. Objednávateľ sa zaväzuje v prípade požiadavky dodávateľa sprostredkovať u koncového zákazníka umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.

## ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy sú pracoviská koncového zákazníka.
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 objednávateľom 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 prvému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 40 dní odo dňa jej vystavenia.
4. Platby budú realizované objednávateľom 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 a vopred dohodnuté náklady spojené s plnením tejto zmluvy, najmä cestovné náklady dodávateľa, priebežne počas ich vynaloženia. Náklady budú hradené objednávateľom priebežne na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) dodávateľovi.
6. Vopred dohodnuté náklady na ubytovanie dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy budú priebežne preúčtované faktúrou (daňovým dokladom) objednávateľovi v skutočnej výške, maximálne však do výšky 40 €/osoba/deň bez DPH.
7. Servisné a inštalčné 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 objednávateľom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy.
9. Pokiaľ zmluvné strany dohodnú zmenu rozsahu plnenia podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávateľom 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.

## 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 niektorej zo strán zabránené plniť svoje záväzky z niektorého z vyššie uvedených dôvodov, oznámi druhej strane tieto okolnosti a druhá strana primerane predlíži 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 objednávateľa a koncového zákazníka 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. 122/2013 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 objednávateľa a koncového zákazníka na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávateľa.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávateľa 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 takýmito údajmi a boli oboznámení s následkami jednaní, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smernicami objednávateľa a koncového zákazníka.

### 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 a koncový zákazník sú oprávnení 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 zmluvné 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 a na zverejnenie tejto zmluvy podľa 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 omeškaní s úhradou faktúr, je dodávateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. Obe zmluvné strany sa dohodli, že takto upravený úrok z omeškania je primeraný.

### ČLÁNOK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to od 1.1.2018 do 31.12.2018.

2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva nadobúda účinnosť od 1.1.2018.
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.
  - 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.

### 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 učiniť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmariť jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

STA

Za c



## 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.

### Aplikačný sw OpenLIMS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW LIS a databázového prostredia v rozsahu modulov a licencií podľa kap. 1, nasledujúci služby:

- **Základná podpora aplikačného sw OpenLIMS** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
  - Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
  - Garancia rozvoja ASW – 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:
    - inštalácie opráv (hot-fix a patch),
    - zabezpečenie migrácie ASW OpenLIMS na vyššiu verziu db prostredia.
  - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
  - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.

### 3. Celková cena plnenia

položka	cenníková cena aplikácie	podiel / počet	cena supervízie za jednotku	d'alšie služby podľa bodu 2	cena spolu v €
<b>Supervízna podpora SW</b>					
aplikácie MEDEA a StaproFONS	91 800,00	15%	13 770,00		13 770,00
aplikácia OpenLIMS Stapro			1 216,52		1 216,52
<b>Supervízna podpora SW spolu</b>					<b>14 986,52</b>
<b>Udržiavací poplatok za SW</b>					
aplikácie MEDEA a StaproFONS	91 800,00	4%	3 672,00		3 672,00
aplikácia OpenLIMS Stapro			472,20		632,20
<b>Udržiavací poplatok za SW spolu</b>					<b>4 304,20</b>
<b>Ročná cena spolu bez DPH 20%</b>					
					<b>19 290,72</b>
<b>Poskytnutá zľava</b>					
					<b>5 130,72</b>
<b>Ročná cena po zľave bez DPH 20%</b>					
					<b>14 160,00</b>
<b>Ročná cena po zľave s DPH 20%</b>					
					<b>16 992,00</b>
<b>Mesačná cena po zľave bez DPH 20% v €</b>					
					<b>1 180,00</b>
<b>Mesačná cena po zľave vrátane DPH 20% v €</b>					
					<b>1 416,00</b>

Mesačné fakturačné položky	počet	Cena bez DPH v €	Cena s DPH v €
Udržiavací poplatok za ASW StaproMEDEA a StaproFONS	1	534,00	
Supervízna podpora StaproMEDEA	1	262,00	
Udržiavací poplatok Stapro OpenLIMS	1	256,00	
Supervízna podpora Stapro OpenLIMS	1	128,00	
<b>Spolu</b>		<b>1 180,00</b>	<b>1 416,00</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.

##### 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 objednávateľ a koncového zákazníka informovať v predstihu tak, aby bol koncový zákazník schopný túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom dodávateľa, príp. ďalších tretích strán.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi a koncovému zákazníkovi na riešenie vynútených zmien všetku súčinnosť a potrebné služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.
3. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí objednávateľ.

###### Garancia účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom

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

###### „Seminár NIS VIP“ – 1 účastník

Jedenkrát ročne je usporiadané stretnutie vedúcich pracovníkov zdravotníckych zariadení „Seminár NIS VIP“, určené pre podporu zvyšovania efektivity prevádzky a správneho používania IS v zdravotníckych zariadeniach. Stretnutie bude organizované v rozsahu maximálne dvoch dní. Pre účely tohto odstavca sa pojmom vedúci pracovníci rozumie nasledujúce zastúpenie jednotlivých pracovníkov:

- oblasť vedenia - riaditeľ / manažér zdravotníckeho zariadenia,
- oblasť ekonomiky resp. technický námestník / zástupca / riaditeľ / manažér pre ekonomiku,
- námestník / zástupca pre LPS,

###### Stretnutie správcov NIS – 1 účastník

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

###### Stretnutie užívateľov klinických modulov NIS – 1 účastník

Jedenkrát ročne je usporiadané stretnutie užívateľov klinických modulov NIS, určené pre zoznámenie s novými prvkami ASW s možnosťou konzultácií danej problematiky.

###### Stretnutie správcov modulu Poist'ovňa - 1 účastník

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

2. Počet účastníkov zo strany koncového zákazníka 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 koncového zákazníka minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
5. Koncový zákazník hradí náklady na ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, ktorí sa zúčastnia týchto stretnutí.

### 3. APLIKAČNÝ SW OPENLIMS

#### OpenLIMS – Základná podpora

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať podporu ASW OpenLIMS a databázového prostredia pre rozsah ASW OpenLIMS uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného sw OpenLIMS“ popísaného v čl. III.

## ČLÁNOK II. - 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 týkať 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 koncového zákazníka. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW StaproMEDEA.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť koncovému zákazníkovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať koncovému zákazníkovi 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 koncového zákazníka 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 koncového zákazníka 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 koncového zákazníka 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.
- Inštalčné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

#### **PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA PROGRESS**

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť koncovému zákazníkovi 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 koncovému zákazníkovi 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 koncového zákazníka formou vzdialeného prístupu.
3. **Garancia zmeny** –koncový zákazník 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** - koncový zákazník 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 koncového zákazníka.
  - PROGRESS „Knowledge Base“ - aktuálna databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie technické informácie.
  - „TechSupport Direct“ - koncový zákazník 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")** - koncový zákazník 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 koncového zákazníka.

#### **2. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE OPEN LIMS STAPRO**

**Vymedzenie základnej podpory** - Základná podpora ASW OpenLIMS 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 po dobu platnosti tejto podpory zabezpečovať opravu zistených chýb v programovom kóde ASW OpenLIMS formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (ozn. ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory rozvíjať ASW OpenLIMS a poskytovať koncovému zákazníkovi 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 OpenLIMS 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 koncového zákazníka. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW OpenLIMS.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť koncovému zákazníkovi 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 koncovému zákazníkovi 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** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u koncového zákazníka ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW OpenLIMS v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre koncového zákazníka nasledujúce služby:
  - **služby migrácie** – prevod aplikácie OpenLIMS na vyššiu verziu databázového prostredia. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
  - **služby inštalácie opráv** (hot-fix služby) - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW OpenLIMS poskytovaných v rámci tejto podpory. Prípadné náklady na inštalácie opráv nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
  - **služby zaškolenia** správcov ASW pri implementácii nových verzií na mieste u koncového zákazníka. Prípadné náklady na zaškolenie nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať koncového zákazníka o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW OpenLIMS.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**

#### **Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW OpenLIMS:**

- 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 zmenu kategórie laboratória podľa počtu vzoriek.
- Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.

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

- Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia.
- Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
- Inštalčné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

## PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť koncovému zákazníkovi v rámci dohodnutej podpory ASW OpenLIMS podporu databázového prostredia.

Program podpory zahŕňa služby pre podporu databázového prostredia v rozsahu legálne používaných licencií ako súčasť systémového prevádzkového prostredia ASW OpenLIMS. Na databázové prostredie sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať koncovému zákazníkovi pre podporu db prostredia inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdanie legálnej licencie objednávateľom.
2. **Garancia opravy** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredie servera ASW koncového zákazníka. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie objednávateľom.
3. **Garancia technickej podpory výrobcu** - dodávateľ sa zaväzuje sprostredkovať a využiť pre prevádzku db prostredia koncového zákazníka technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia. Táto podpora zahŕňa najmä:
  - Prehľad o sw opravách (patch) a vyžiadanie prístupu k týmto opravným kódom za účelom riešenia chýb v programovom kóde príslušného produktu inštalovaného u koncového zákazníka.
  - Prístup do znalostnej databázy „Knowledge database“ - aktualizovaná databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie informácie.
  - Prístup na Support Forum - možnosť zdieľania problémov a podpora riešenia užívateľov databázových produktov.
4. **Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
  - Inštalačné práce nutné na inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
  - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobcu sw poskytuje za úhradu.

### ČLÁNOK III. - 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

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>▪ 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>▪ Nefunkčná spracovanie Výkazníctvo v období vykazovania.</li> <li>▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach.</li> <li>▪ Nefunkčné zálohovanie.</li> </ul>

**2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS**

<b>Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS</b>			
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	<b>Ihneď</b> v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b> alebo pri príjme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
<b>Významná chyba</b> významné obmedzenie prevádzky	nasledujúci pracovný deň o 8:00.	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

### MENOVANIE OSÔB A PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

#### 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 a konateľ spoločnosti

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **Ing. Martin Šenfeld, MBA** riaditeľ a konateľ spoločnosti  
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach:

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

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy **RNDr. Jana Šutá, MBA** vedúca oddelenia riadenia projektov

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

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za spoluprácu **Miroslav Janík** vedúca oddelenia IT

#### ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

##### 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 koncovému zákazníkovi 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 koncovému zákazníkovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

###### **Odozdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch**

1. V prípade, že koncový zákazník má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že koncový zákazník zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník koncového zákazníka 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:
- e-mail:

<http://www.stapro.cz>  
[helpdesk@stapro.sk](mailto:helpdesk@stapro.sk)





- telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00
- písomne listom alebo odovzdaním na adresu:

pre NIS - hotline: +421 917 STAPRO  
 pre LIS - hotline: +421 907 674 483  
 STAPRO SLOVENSKO s.r.o.  
 Hroncova 3  
 040 01 Košice

5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systéme HelpDesk dodávateľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci koncového zákazníka uvedení v článku 1.
7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námiet, pripomenka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
  - telefonická konzultácia,
  - riešenie vzdialeným prístupom,
  - servisný zásah a oprava na mieste,
  - odovzdanie 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 koncovému zákazníkovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavky alebo chýb do tejto doby vyriešené, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia 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 zaviazat' koncového zákazníka 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 sa zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka, aby zaistil 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. Koncový zákazník 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 zaviazat' koncového zákazníka, že umožní dodávateľovi poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy vzdialeným prístupom. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka že technicky a organizačne zaistí možnosť vzdialeného prístupu dodávateľa prostredníctvom telefónnej siete alebo siete Internet na vyhradenú pracovnú stanicu pripojenú k počítačovej sieti LAN koncového zákazníka. Dodávateľ preferuje vzdialený prístup prostredníctvom zabezpečeného kanálu siete Internet.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka, aby poskytol podľa požiadaviek dodávateľa pracovnú stanicu vybavenú programovými prostriedkami pre vzdialený prístup. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka, aby zabezpečil 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 zaviazať koncového zákazníka, aby zabezpečoval 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 koncového zákazníka s dodávateľom a podľa podmienok tejto zmluvy.

Koniec prílohy č.3

**KLINICKÁ KLINIKA ČADCA**

Tento dokument je súčasťou zmluvy č. ...

Miesto a pracovná adresa poskytovateľa Mgr. Elena Halusková Klinická klinika Čadca	Miesto a pracovná adresa objednávateľa ...
Podpis poskytovateľa ...	Podpis objednávateľa ...
Dátum podpísania ...	Dátum podpísania ...

