

Zmluva o údržbe a prevádzkovej podpore APV pre KNIS

č. UVN-14-24/2011-038

č. CGM 122/2011

uzavretá v súlade s ustanoveniami zákona č 513/91 Zb. vrátane neskorších zmien a dodatkov (Obchodného zákonníka) medzi nižšie uvedenými zmluvnými stranami

I. Zmluvné strany

I.1. Objednávateľ

Názov:	Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok Fakultná nemocnica
Sídlo:	Ul. generála Miloša Vesela č. 21, 034 26 Ružomberok
IČO:	319 364 15
IČ DPH:	SK2020590187
Štatutárny zástupca:	MUDr. Igor Čombor, PhD., riaditeľ
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica Bratislava
Číslo účtu:	7000177393/8180
Obchodný register:	
Telefón:	044/4382607
Fax:	044/4382904
E-mail:	

a

I.2. Poskytovateľ

Názov:	CompuGroup Medical Slovensko s. r. o.
Sídlo:	Tomášikova 3/A, 821 01 Bratislava
IČO:	357 747 38
IČ DPH::	SK 2020232775
DIČ:	2020232775
Štatutárny zástupca:	Ing. Pavol Chudý, konateľ
Bankové spojenie:	Tatra banka
Číslo účtu:	2624820233/110
Obchodný register:	OR OS Bratislava I vložka č. 19825/B
Tel. č.:	+421 2 5341 8073
Fax:	+421 2 5341 8074
Mail	pavol.chudy@cgm.sk

I.3. Zmluvné strany uzatvárajú túto zmluvu na dodávku služieb a tovaru, ktorá je výsledkom postupu zadania nadlimitnej zákazky, rokovacím konaním bez zverejnenia v súlade s § 58 a 59 Zákona 25 / 2006 Z.z o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov.

II. Preambula

- II.1. Poskytovateľ na základe vlastníctva autorských práv umožňuje prevádzkovať Objednávateľovi aplikačné programové vybavenia v počte licencií uvedené v prílohe tejto zmluvy č. 3 - Špecifikácie programového vybavenia.

III. Predmet zmluvy

- III.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi služby údržby a rozvoja v rozsahu určenom touto zmluvou pre nasledujúce aplikačné programové vybavenie (ďalej oblasti supportu).
- III.2. Aplikačným programovým vybavením (ďalej "APV") sa pre účely tejto zmluvy rozumie programové vybavenie uvedené v prílohe tejto zmluvy č. 3 - Špecifikácie programového vybavenia.
Plnenie predmetu zmluvy
- III.3. Dodávka služieb bude realizovaná prostredníctvom vzdialeného pripojenia (Príloha č. 4) a konzultácií s Objednávateľom, v prípade potreby na pracovisku Objednávateľa. Podmienkou riadneho poskytovania služieb je technické zabezpečenie funkčnosti vzdialeného pripojenia zo strany Objednávateľa.
- III.4. Miestom poskytovania služieb je sídlo Objednávateľa: Ústredná vojenská nemocnica SNP Ružomberok, Fakultná nemocnica Ul. generála Miloša Vesela č. 21, 034 26 Ružomberok.
- III.5. Pre poskytovanie servisného zásahu podľa stupňa závažnosti si Zmluvné strany dohodli tieto kategórie požiadaviek – incidentov:

Kategória incidentu	Charakteristika závažnosti incidentu	Príklad
Kritická závada -Havária - prerušenie prevádzky	Systém ako celok alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné. Je významne narušená integrita údajov. Neexistuje náhradné riešenie na úrovni systému, je nutné konať podľa havarijného plánu.	▪ Havária databázového servera alebo iné kľúčovej komponenty systému, ktorá znemožňuje funkciu systému ako celku ▪ Výpadok kritickej časti aplikácie ▪ Používaním systému dochádza k poškodeniu dát alebo je výrazne narušená ich integrita
Významná závada - významné obmedzenie prevádzky	Systém ako celok je v prevádzke. Kritické funkcie systému sú pre užívateľa výrazne obmedzené, ale sú dostupné a použiteľné	▪ Významne zhoršené odozvy systému

Kategória incidentu	Charakteristika závažnosti incidentu	Príklad
	Pre kritické funkcie existuje náhradné riešenie na úrovni systému, miera obmedzenia nenúti užívateľa konať podľa havarijného plánu	▪ Nefunkčné zálohovanie
Závažnosť	Obmedzenia, zlá funkčnosť alebo dočasne vypnuté niektoré jednotlivé funkcie systému, pričom ostatné funkcie systému sú zachované a môže byť používaný. K požadovanému cieľu je možné dôjsť použitím inej funkcie, dáta poskytované týmto náhradným spôsobom sú validné.	

- III.6. Kategóriu incidentu - priority navrhuje pri zadávaní servisnej požiadavky Objednávateľ v súlade s touto zmluvou, obsluha Help desku je oprávnená kategóriu zmeniť a povinná zmenu prejednať a odsúhlasiť s Objednávateľom.
- III.7. Pre poskytovanie servisného zásahu podľa typu zásahu si Zmluvné strany dohodli toto členenie typov Servisných prác na servisných požiadavkách Objednávateľa:
- Servis
 - Rozvoj
 - Reklamácia
 - Hot-line
 - Help-desk
 - Úpravy a / alebo zmeny APV.
- III.8. Servis - zahrnuje nasledujúce služby:
- Oprava hlásených chýb aplikácie
 - Kontrola funkčnosti
 - Celková kontrola aplikácie v rámci profylaktických činností z pohľadu jej schopnosti prevádzky (kapacita disku, trendy prevádzkových parametrov aplikácie)
 - Nasadenie servisných patchov do aplikácie
 - Dopracovanie funkčnosti v súlade s platnými legislatívnymi zmenami
 - Pravidelné profylaktické činnosti v rozsahu podľa prílohy č. 5 - Rozsah profylaktických prehliadok
- III.9. Servis - zahrnuje nasledujúce služby v rámci predplatených hodín:
- Oprava chýb v údajoch spôsobených Objednávateľom
 - Konzultácie k používaniu alebo rozvoju APV - (telefonickú formou alebo priamo u Objednávateľa)
 - Školenia podľa požiadaviek Objednávateľa

- d) Kontrola údajov a oprava chýb, u ktorých nie je možné pôvod jednoznačne identifikovať
- e) Nastavenie funkčnosti, oprava chýb po výpadku elektrickej energie u Objednávateľa
- f) Reštartovanie aplikácie
- g) Technické zásahy
- h) Školenie užívateľov a správcov APV v rámci predplatených a nevyčerpaných hodín za stanovené obdobie
- i) Analýza a návrh zmien alebo rozšírenie funkčnosti Systému alebo zmeny podľa požiadavky Objednávateľa

III.10. Rozvoj - zahŕňa nasledujúce služby:

- a) Tvorba a úprava tlačových zostav a elektronických formulárov podľa zadania Objednávateľa
- b) Tvorba a úprava programových objektov podľa požiadaviek Objednávateľa
- c) Implementácia dodatočne dokúpených modulov a funkčnosťou.

III.11. Reklamácie - zahŕňa služby pri odstránení nasledujúce závad:

- a) Nesprávna funkcionálna APV
- b) Chýb v zápise údajov do databázy alebo straty údajov zavinené chybnou funkcionálnou APV
- c) Reklamácie diela, na ktoré sa vzťahuje zmluva o dielo na implementáciu aplikačného programového vybavenia, resp. servisné zákazky spracované v rámci rozvoja a servisu podľa tejto zmluvy.

III.12. Hot-line - zahŕňa nasledujúce služby:

- a) Rýchla telefonická podpora, ktorá je poskytovaná Objednávateľovi na jeho zavolanie bez nutnosti predchádzajúceho vytvárania servisnej zákazky zo strany Objednávateľa
- b) Metodická pomoc pracovníka Objednávateľa pri práci s jednotlivými modulmi
- c) Odpovede na individuálne otázky, ktoré nevyžadujú prípravu konzultanta Poskytovateľa
- d) Tarifikácia Hot-line je v 15 minútových intervaloch
- e) Hot-line podpora telefonické konzultácie havárií a závad bude poskytovaná nepretržite 7 x 24 hod.

III.13. Help-desk - bude prístupný pre štruktúrovaný zápis nasledujúcich typov požiadaviek a ich ďalšie spravovanie:

- a) Požiadavky do Help-desku vkladajú koordinátori za jednotlivé systémy, určenie oprávnenými osobami za Objednávateľa v zmysle prílohy č. 1 tejto zmluvy (ďalej len Oprávnená osoba za Objednávateľa). Služba je dostupná nepretržite 24 hod. 7 dní v týždni
- b) Konzultácie a poradenstvo pri riešení nahlásených problémov APV, poskytované v bežnej pracovnej dobe Objednávateľa (8:00 až 17:00)
- c) Riešenie havárií, porúch a chybových stavov systému, vrátane identifikovania havárií, porúch a chybových stavov SW a HW tretích strán súvisiacich so systémom
- d) Aktualizácia APV, poskytovanie informácií a upozornenia o pripravovaných a / alebo uskutočnených legislatívnych zmenách, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na APV, vrátane úplnej realizácie a implementácie takýchto legislatívnych alebo Poskytovateľom vynútených zmien
- e) Realizácia a implementácia zmien / rozšírenie funkčnosti APV podľa požiadaviek Objednávateľa (iné ako legislatívne a Poskytovateľom vynútené zmeny); každá takáto zmena bude posúdená z hľadiska uskutočniteľnosti Poskytovateľom a Objednávateľom a následne obojstranne schválená jej prácnosť vyjadrená počtom človekohodín alebo človekohodín.

III.14. Úpravy a / alebo zmeny APV - budú vykonávané na základe servisnej požiadavky Objednávateľa, pričom jej podaniu predchádza podanie žiadosti o zmenu alebo úpravu APV (ďalej len "Žiadosť"), ktorú Oprávnená osoba za Objednávateľa predloží oprávnenej osobe Poskytovateľa. Časová náročnosť stanoviska Poskytovateľa k Žiadosti bude odpočítavané z paušálne predplatených hodín.

Oprávnená osoba za Poskytovateľa má právo požiadať o upresnenie takejto Žiadosti ak predmet Žiadosti nie je špecifikovaný jednoznačne alebo nie je úplný a Objednávateľ je povinný špecifikáciu doplniť. Ku každej Žiadosti vypracuje Oprávnená osoba Poskytovateľa najneskôr do 10 dní od jej predloženia stanovisko, ktoré zapíše do predloženej Žiadosti (časť Návrh riešení), a v ktorom uvedie:

- a) či navrhovanú úpravu / zmenu APV považuje za realizovateľnú
- b) popis navrhovaného riešenia
- c) odhad časových a personálnych kapacít a navrhovaných nákladov na riešenie
- d) predpokladané prípadné dôsledky na procesnú i technickú oblasť u Objednávateľa
- e) predpokladané prípadné dôsledky na SW a systémy tretích strán, s ktorými APV komunikuje a potrebné úpravy na strane príslušných systémov
- f) navrhovaný spôsob a podmienky akceptácie riešenia
- g) varianty úpravy / zmeny APV, ak aj variantné riešenie existuje a je relevantné
- h) požadovanú súčinnosť Objednávateľa
- i) termín dodania / realizácie úpravy / zmeny APV
- j) potrebné rozširovanie SW licencií a HW.

III.15. Pri spracovaní variantov úpravy / zmeny Systému Poskytovateľ preferuje také riešenie, pri ktorom sú eliminované modifikácie štandardného riešenia a minimalizované užívateľské rozšírenia. Pre vypracovanie stanoviska Poskytovateľa Objednávateľ poskytne súčinnosť potrebnú na jeho vypracovanie.

III.16. Následne žiadosť o zmenu doplnenú o stanovisko Poskytovateľa predloží oprávnená osoba za Poskytovateľa oprávnenej osobe Objednávateľa. Oprávnená osoba Objednávateľa má právo požiadať o upresnenie Žiadosti o zmenu APV (časť Návrh riešenia - ponuka) ak stanovisko a návrh riešenia Poskytovateľa nie je špecifikované jednoznačne alebo nepokrýva všetky súvislosti riešenia a oprávnená osoba Poskytovateľa je povinná špecifikáciu obratom doplniť. Úpravy / zmeny Systému budú vykonávané až následne na základe odsúhlasenia a schválenia Objednávateľom.

III.17. Dohodnutý a schválený rozsah prác ohodnotený v osobách v Žiadosti o zmenu Systému bude pre obe strany konečný a záväzný.

III.18. Rozšírenie APV z pohľadu licenčného SW ako aj potrebného HW zabezpečenia bude riešené formou objednávky, ktorá bude fakturovaná po ich doručení na základe odovzdávacieho protokolu. Rozšírenie APV z pohľadu platby v rámci pravidelného ročného poplatku, resp. mesačného poplatku za servis bude premietnuté formou dodatku tejto zmluvy.

III.19. Odovzdanie úprav / zmien APV Objednávateľovi

- a) Úpravy / zmeny APV realizované Poskytovateľom budú odovzdané písomnou akceptáciou ich výsledkov oprávnenými osobami za Objednávateľa a Poskytovateľa na základe odovzdania náležitostí uvedených v požiadavke na zmenu / rozšírenie APV.
- b) Akceptačné testy vykonávali podľa špecifikácie schválené oprávnenými osobami oboch zmluvných strán. Ak sa pri akceptačných testoch vyskytnú závady, ktoré budú znemožňovať používanie úpravy / zmeny APV alebo jeho časti, alebo budú obmedzovať jeho používanie, po odstránení týchto nedostatkov sa uskutoční opakovaný akceptačný test.
- c) Ak sa pri akceptačnej skúške nevyskytnú závady, realizácia úpravy / zmeny APV bude považovaná za akceptovanú. Oprávnené osoby podpíšu zápisnicu o výsledkoch akceptačného testu, ako aj protokol o prevzatí úpravy / zmeny APV do prevádzky a prípadne dojednejú primeranú lehotu na odstránenie závad.
- d) Podmienkou akceptácie pri preberaní úpravy / zmeny APV do prevádzky bude odovzdanie aktualizovanej dokumentácie podľa požiadaviek Objednávateľa a realizácia preškolenie užívateľov a správcov Systému.

III.20. Typ práce určuje pri zadávaní servisnej požiadavky Objednávateľ, v prípade nesúhlasu s typom zo strany Poskytovateľa musí dôjsť pred začatím riešenia servisnej požiadavky k písomnej dohode

zmluvných strán o určenie typu práce. V prípade, že Objednávateľ nereaguje na výzvu o zmene typu práce, bude zo strany Poskytovateľa v týždenných intervaloch vyzvaný k odsúhlaseniu. V prípade, že ani po tretej výzve Objednávateľ preukázateľne neprejaví vôľu dohodnúť sa, považuje Poskytovateľ takú servisnú požiadavku za stornovanú. Pri stornovaní požiadavky nevznikajú Objednávateľovi voči Poskytovateľovi žiadne práva ani nároky.

III.21. Zabezpečenie legislatívnej podpory

- a) Poskytovateľ je zodpovedný vykonať potrebné zmeny a nastavenia a to bez potreby zadávania servisnej požiadavky Objednávateľa tak, aby aplikačný program pracoval v súlade s platnými slovenskými zákonmi a vyhláškami. V rámci legislatívnych zmien môže Objednávateľ dostať novo naprogramovanú funkčnosť, nové nastavenie alebo konzultácie k zmene procesu spracovania dát.
- b) Nasadenie objektov alebo programových úprav do databázy Objednávateľa a konzultácie a školenia poskytnuté k funkčnosti úpravy sú platené služby v zmysle cenníka Poskytovateľa platného v čase poskytovaných služieb. Uvedené služby budú čerpané z mesačného predplateného paušálu.

III.22. Reklamácie riešenie požiadaviek

- a) Touto formou uplatňuje Objednávateľ reklamáciu riešenie požiadavky. Pri zadávaní servisnej požiadavky typu reklamácia Objednávateľ jasne označí ID pôvodnej požiadavky. Reklamácie riešenia požiadavky sú vybavované s rovnakou prioritou ako požiadavka. Reklamácie závady servisu musia byť vždy uplatnené písomne. Preukázateľné náklady spojené s neoprávnenou reklamáciou (bez výskytu chyby) nesie Objednávateľ.

Detailnejšia definícia

- b) Reklamácie a záručná doba sa neposkytuje na dáta migrované v prípade novo implementovaných modulov, kedy Poskytovateľ iba prevádza dodané dáta do formy vhodnej pre nový modul a za úplnosť a pravdivosť údajov zodpovedá Objednávateľ. Za oprávnenú reklamáciu sa považuje iba nesprávne prebratie importu dát. Za kvalitu a správnosť migrovaných údajov zodpovedá Objednávateľ.

- III.23. Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ušlý zisk alebo akékoľvek iné ujmy, ktoré Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných vstupných dát, ako aj za následné škody, ktoré vzniknú spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli v prípade, že pokračoval v ďalšom používaní diela pri jeho zjavných nedostatkoch, o ktorých vopred vedel alebo na ne bol písomne upozornený Poskytovateľom.

IV. Čas a miesto plnenia predmetu zmluvy

- IV.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné práce v závislosti na charaktere požiadavky v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky:

Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisná garancia	
		Zahájenie riešenia	Odstránenie závady, vyriešenie požiadavku
Havária (kritická závada) - prerušenie prevádzky	Do 1 hodiny	Najneskôr do 6 hodín v rámci pracovnej doby, Najneskôr do 8 hodín mimo pracovnej doby, všetko od nahlásenia závady.	Najneskôr do 24 hodín od nahlásenia závady úplné vyriešenie alebo zníženie priority

Významná závada - významné obmedzenie prevádzky	Do 1 hodiny	Najneskôr do 24 hodín v rámci pracovnej doby, Najneskôr do 24 hodín mimo pracovnej doby, všetko od nahlásenia závady.	Najneskôr do 48 hodín v rámci pracovnej doby od nahlásenia závady úplné vyriešenie alebo zníženie priority
Závada	Do 4 hodín v pracovnej dobe	Najneskôr do 4. pracovného dňa od nahlásenia závady.	Najneskôr do 30. pracovného dňa od nahlásenia závady.
Konzultácie			Najneskôr do 15. pracovného dňa od požiadavky na konzultáciu.
Vývoj			Podľa dohody.

- IV.2. V prípade, že poskytnutie servisnej práce v podľa predchádzajúceho odseku bude prebiehať po havárii alebo poruche sieťovej infraštruktúry, hardvéru alebo systémového softvéru, na ktoré sa nevzťahujú služby podľa tejto zmluvy, lehoty na riešenie požiadaviek sa predlžujú o čas potrebný na sprevádzkovanie týchto komponentov a obnovu APV zo záloh (podmienkou je, že zálohované údaje budú bezchybné).
- IV.3. Počas trvania tejto zmluvy Poskytovateľ sprístupní oprávneným osobám Objednávateľa službu Help-desk Poskytovateľa, telefonickú, e-mailovú a faxovú komunikáciu s pracovníkom technickej podpory Poskytovateľa, ktorý zodpovedá za riešenie požiadaviek Objednávateľa
- IV.4. Služba Help-desk slúži pre elektronické zadávanie a evidenciu požiadaviek Objednávateľa, vrátane hlásenia reklamácií. Poskytovateľ bude cez túto službu evidovať poskytnuté servisné služby, vrátane popisu riešenia a počtu odpracovaných hodín na riešenie jednotlivých požiadaviek a bude slúžiť ako podklad pre fakturáciu.
- IV.5. Poskytovateľ poskytuje Servisné práce v rozsahu tejto zmluvy v pracovné dni, pondelok až piatok, v čase od 08:00 hod do 17:00 hod, s výnimkou štátnych sviatkov Slovenskej republiky. V prípade, že po vzájomnej dohode budú poskytnuté služby mimo pracovnej doby, rozdiel medzi zvýšenou a paušálnou sadzbou bude pomerovo prepočítaný nasledujúcim spôsobom:
- Počas poskytovaných služieb v pracovných dňoch mimo pracovnú dobu sa z Poplatku v zmysle ods. V. 2 odpočítajú za každú hodinu 1,5 hodiny
 - Počas poskytovaných služieb v dňoch pracovného pokoja sa z Poplatku v zmysle ods. V. 2 za každú hodinu odpočítajú 2 hodiny
- IV.6. Časový rozsah poskytovania Servisných prác uvedený v tomto odseku sa nevzťahuje na poskytovanie servisných prác pri servisných požiadavkách Objednávateľa s prioritou Havárie alebo Významná porucha. V takom prípade platí, že Servisné práce sú poskytované 7 dní v týždni, 24 hodín denne, bez ohľadu na to, či je deň pracovného pokoja alebo štátom uznaný sviatok.
- IV.7. V prípade, že Poskytovateľ nedokáže z vážnych dôvodov vyriešiť požiadavku, je povinný v stanovenom termíne (do trojnásobného času „Odstránenie závady, vyriešenie požiadavku“ bod IV.1) poskytnúť náhradné riešenie. Za náhradné riešenie je považované zabezpečenie funkčnosti a procesov iným spôsobom aj za dočasného použitia iného software.
- IV.8. Poskytovateľ vyvinie potrebné úsilie na vyriešenie požiadavky Objednávateľa v najkratšom možnom termíne, najneskôr v lehotách uvedených v ods. V. 1. tejto zmluvy.

- IV.9. Poskytovateľ nezodpovedá za meškanie riešenie, ak toto bude spôsobené neposkytnutím včasných potrebných informácií alebo materiálov zo strany Objednávateľa alebo neposkytnutím potrebnej súčinnosti Objednávateľa. Poskytovateľ špecifikuje rozsah potrebných informácií požadovaných od Objednávateľa a to pri nahlásení alebo potvrdení prijatia.

V. Cena a platobné podmienky

- V.1. Cena za Servisné práce v rozsahu podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán ako pravidelne sa opakujúci mesačný paušálny poplatok (ďalej len "Poplatok"). V prípade, že budú poskytnuté Servisné práce, ktoré nie sú zahrnuté v Poplatku, cena za tieto práce bude stanovená dohodou zmluvných strán podľa Prílohy č. 2. Cena bude účtovaná Poskytovateľom na základe faktúry vždy do 14. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom boli fakturované Servisné práce vykonané. V prípade, že je poskytovanie Servisnej práce rozdelené na dva alebo viac mesiacov, je Poskytovateľ oprávnený po predchádzajúcej dohode zmluvných strán fakturovať Objednávateľovi aj časť Servisnej práce poskytnutej v danom mesiaci.
- V.2. Poplatok obsahuje rozsah a typ Servisných prác v zmysle ods. VI. 6. tohto článku. Prečerpanie určeného množstva hodín bude vyúčtované v najbližšej faktúre na základe skutočne odpracovaných prečerpaných hodín podľa Prílohy č. 2. Do určeného množstva hodín, pri ktorom sa sleduje prečerpania, nebudú zahrnuté hodiny, resp. doba, ktorú využil Poskytovateľ pri alebo v súvislosti s prácou na servisných požiadavkách Objednávateľa typu reklamácia.
- V.3. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli na sadzbách pre uvedené Servisné práce Poskytovateľa, uvedených v prílohe č. 2 - Cenník služieb.
- V.4. V prípade nevyčerpania Servisných prác v rámci Poplatku budú nedočerpané hodiny Servisných prác prenesené do ďalšieho mesiaca maximálne v rámci jedného kalendárneho štvrtroka. Nedočerpané hodiny zanikajú bez akéhokoľvek nároku na prenos po uplynutí jedného od doby, kedy mohla byť Servisná práca poskytnutá, ale zároveň platí, že vždy sú najprv čerpané hodiny z predchádzajúcich mesiacov a až po ich vyčerpaní sa čerpá z nasledujúceho alebo aktuálneho mesiaca.
- V.5. Odsúhlasenie stavu riešených požiadaviek bude realizované na pravidelných mesačných stretnutiach vedúcich projektov.
- V.6. Cena poplatkov za APV, DB a support:
- Cena za nové verzie aplikačného programového vybavenia (APV), napojení a databáz (DB) za obdobie od odovzdania po podpis tejto Zmluvy pre APV a DB (podrobný rozpis v Prílohe č.3 bod 3.b) je 66 780,00 € bez DPH.
 - Cena za nové verzie aplikačného programového vybavenia (APV) na obdobie 12 mesiacov od podpisu tejto Zmluvy pre APV (podrobný rozpis v Prílohe č.3 bod 3.c) je 51 100,00 € bez DPH.
 - Cena za poskytovanie servisných služieb:

Tovar	Cena servisu mesačne bez DPH
Mesačná platba licencie a práca dohodou bod 3.a	10 874,00 €
Predplatené hodiny NIS CGM CLINICOM Medikácie, S4M OKM, PAT, RIS, CP - 12 hodín mesačne	600,00 €
Predplatené hodiny IS Lekárne a medzisklady - 8 hodiny mesačne	400,00 €
Predplatené hodiny PACS CGM netRAAD - 8 hodín mesačne	400,00 €
Mesačná platba	12 374,00 €

- V.7. Celková maximálna cena za vykonávanie predmetu zmluvy počas doby platnosti tejto zmluvy (bod. XI.1.), bola stanovená na 265 168,00€ (slovom: dvestošesťdesiatpäťtisícstošesťdesiatosem euro) bez DPH.
- V.8. Do ceny Poplatku sa nezahŕňa cestovné, stratu času na ceste, náklady spojené s ubytovaním. Ceny sú uvedené v Prílohe č. 2.
- V.9. Podkladom pre fakturáciu zo strany Poskytovateľa bude Objednávateľom odsúhlasený zoznam prác, ktorého návrh bude e-mailom zasielaný Poskytovateľom mesačne do 2. pracovného dňa po mesiaci, za ktorý sa fakturuje. Súčasťou uvedeného zoznamu prác je aj prehľad nedočerpaných hodín z aktuálneho i predchádzajúceho obdobia. Objednávateľ má 3 pracovné dni na námietky uvedeného zoznamu prác.
- V.10. Ak do 3. pracovných dní Objednávateľ nereaguje, bude na povinnosť odsúhlasenia telefonicky upozornený Poskytovateľom. Ak aj napriek upozorneniu obratom neodsúhlasí zoznam alebo nevzniesie pripomienky, považujú zmluvné strany zoznam prác za schválený a Objednávateľovi bude vystavená faktúra. Súčasťou mesačnej fakturácie v zmysle ods. V. 2 budú aj cestovné náklady, strata času na ceste a náklady spojené s ubytovaním v zmysle platného cenníka Poskytovateľa. Ceny sú uvedené v Prílohe č. 2.. Na prípadné cestovné a ubytovacie náklady spojené s riešením požiadavky je potrebné Objednávateľa upozorniť vopred a odsúhlasiť ich účtovanie.
- V.11. V prípade prerušenia alebo definitívneho zastavenia prác na požiadavke z dôvodu na strane Objednávateľa, zaplatí Objednávateľ Poskytovateľovi už vykonané práce vo výške všetkých preukázateľných nákladov spojených s plnením predmetnej servisnej zákazky.
- V.12. Lehota splatnosti daňového dokladu (faktúry) je 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi od Poskytovateľa. Faktúra musí obsahovať všetky zákonné náležitosti. Lehota na zaplatenie nevplyva v prípade, že faktúra neobsahuje všetky zákonné náležitosti a Objednávateľ takúto faktúru vráti do 8 dní Poskytovateľovi. K fakturovaným cenám bude pripočítaná DPH podľa platnej legislatívy.
- V.13. Nevyhnutnou podmienkou vystavenia faktúry je príloha k faktúre, zahŕňajúca Objednávateľom odsúhlasený výkaz prác za uplynulý mesiac a preberacie protokoly k realizovaným úpravám / zmenám Systému za uplynulý mesiac. Faktúra bez takejto dokumentácie nebude uznaná a nezakladá povinnosť úhrady.
- V.14. Najmenšia časová jednotka pre fakturáciu Servisné práce je každá začatá štvrt'hodina.
- V.15. V prípade, že Objednávateľ má voči Poskytovateľovi záväzky po splatnosti s dobou trvania dlhšou ako 90 dní, vyhradzuje si Poskytovateľ právo pozastaviť poskytovanie služieb podľa článkov III. a IV. tejto zmluvy. Neposkytnutie služby Poskytovateľom sa v tomto prípade nepovažuje za porušenie zmluvy zo strany Poskytovateľa.
- V.16. Ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry, je Poskytovateľ oprávnený od Objednávateľa požadovať z príslušnej sumy úrok z omeškania vo výške 0,05% za každý aj začatý deň omeškania.
- V.17. Platobná povinnosť Objednávateľa sa považuje za splnenú v deň, keď bude z jeho bankového účtu poukázaná príslušná platba za predpokladu, že bude platba pripísaná na účet Poskytovateľa najneskôr do troch pracovných dní od poukázania platby Objednávateľom.

VI. Hlásenie požiadavky Objednávateľom

- VI.1. Pre zadávanie požiadaviek sa Objednávateľ zaväzuje používať nasledujúce spôsoby komunikácie:
- a) e-mail: support@smed.cz
 - b) help-desk: + 420 595 783 138
 - c) hot-line v pracovnom čase: + 420 595 781 421
 - d) hot-line mimo pracovný čas: + 420 731 534 323
 - e) fax: + 420 541 241 852

- VI.2. Všetky požiadavky na činnosti špecifikované v tejto zmluve musia byť Objednávateľom písomne zapísané na help-desk Poskytovateľa.
- VI.3. Všetky požiadavky zmluvných strán a všetky činnosti vykonávané Poskytovateľom musia byť písomne zdokumentované. Servisné práce vykonávané Poskytovateľom sú zdokumentované v preberacom protokole, ktorý je následne potvrdený zodpovedným pracovníkom Objednávateľa. Potvrdením tohto dokladu potvrdzuje Objednávateľ riadne vykonanie servisných prác. Help-desk Poskytovateľa bude používaný ako úložisko dokumentov a projektových podkladov v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, za jeho správnosť a úplnosť je zodpovedný Poskytovateľ a zároveň umožní nepretržitý (24x7) prístup k tomuto úložisku dokumentov oprávneným osobám za Objednávateľa a ním určeným pracovníkom, a to štandardným www prístupom s riadením prístupu.
- VI.4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo zmeniť kontaktné údaje. Na takúto zmenu bude Objednávateľ vopred písomne upozornený.
- VI.5. Zadávať požiadavky na servisné práce a využívať služby hot-line sú oprávnené iba Oprávnené osoby Objednávateľa, špecifikované v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Oprávnené osoby Objednávateľa sú oprávnené na to, aby v mene Objednávateľa najmä:
- a) predkladali požiadavky na úpravy / zmeny APV,
 - b) vyjednávali podmienky realizácie úprav / zmien APV,
 - c) zaisťovali poskytovanie súčinnosti Objednávateľa,
 - d) sledovali a hodnotili plnenie predmetu tejto zmluvy,
 - e) podpisovali zápisnicu o výsledkoch akceptačných testov úprav / zmien APV a protokoly o ich odovzdanie do prevádzky.
- VI.6. Zmluvné strany sa v prípade riešenia mimoriadnej situácie dohodnú na pravidelných alebo mimoriadnych stretnutiach.

VII. Akceptácia

- VII.1. Dodanie Servisné práce je okamžite oznámené emailom Objednávateľovi. V oznámení sa nachádza klasifikácie Servisné práce, meno riešiteľa, počet hodín strávených na riešenie.
- VII.2. Ak Objednávateľ riešenia neakceptuje alebo neuplatnia relevantné námietky do 5 pracovných dní, potom je Poskytovateľ oprávnený opakovane vyzvať Objednávateľa k akceptácii / uplatnenie námietok do 2 pracovných dní. Po opakovanom opomenutia Objednávateľa na vykonanie akceptácia / uplatnenie námietok, sa akceptácia považuje za vykonanú.
- VII.3. Poskytovateľ je povinný do 5 pracovných dní po prevzatí súpisu nedostatkov uvedené nedostatky odstrániť, prípadne v spolupráci so zodpovednými pracovníkmi Objednávateľa dohodnúť riešenie akceptovateľné oboma Zmluvnými stranami. Objednávateľ je povinný na tento účel zabezpečiť synergiu svojich zodpovedných pracovníkov.

VIII. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- VIII.1. Objednávateľ vymenuje pred podpisom tejto zmluvy Vedúci oprávnenú osobu, ktorá bude zodpovedná za koordináciu požiadaviek jednotlivých oprávnených osôb v rámci poskytovania Servisných prác APV.
- VIII.2. Zmluvné strany sú si vedomé významu a dôležitosti bezporuchového nepretržitého chodu a funkčnosti APV. Z tohto dôvodu obidve strany sa zaväzujú vytvárať optimálne podmienky pre činnosť odborných pracovníkov zabezpečujúcich plnenie tejto zmluvy.
- VIII.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že na základe vyžiadania Poskytovateľa počas vykonávania servisných prác, zabezpečí po dobu nutnú na vykonávanie týchto prác nepretržitý prístup pracovníkov Poskytovateľa k serverom a LAN prostredníctvom vzdialeného pripojenia pre realizáciu monitorovania APV a odstraňovanie porúch v rozsahu podľa prílohy tejto zmluvy č. 4 – Špecifikácia

vzdialeného pripojenia. Poskytovateľ vykoná zápis so špecifikáciou vykonávaných prác a časmi prístupov. Poskytovateľovi – jeho pracovníkom - budú pridelené pevné IP adresy.

- VIII.4. Objednávateľ zabezpečí prístup pracovníkov Poskytovateľa do priestorov, do ktorých je nutné vstúpiť pri vykonávaní servisných prác a to v čase ich realizácie a zabezpečí prítomnosť a súčinnosť aspoň jedného odborného pracovníka Objednávateľa a ďalej v prípade potreby, zaistí potrebné ochranné pomôcky, ak to vyžaduje režim pracoviska, na ktorom sú vykonávané Servisné práce.
- VIII.5. V prípade riešenia havárie APV zabezpečí Objednávateľ a Poskytovateľ prítomnosť pracovníkov i mimo pracovnú dobu a to po vzájomnej dohode.
- VIII.6. Objednávateľ umožní pracovníkom Poskytovateľa prístup k APV Objednávateľa, poskytne pracovníkom Poskytovateľa potrebný pracovný priestor, prístup k napájacej sieti, prístup k internetu.
- VIII.7. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité na riadne plnenie tejto zmluvy.
- VIII.8. Poskytovateľ nie je oprávnený vykonávať Servisné práce prostredníctvom tretích osôb bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa a písomného vyhlásenia Poskytovateľa, že tretia osoba vedela o povinnostiach Poskytovateľa v zmysle tejto zmluvy, najmä povinnosťami týkajúcimi sa dôvernosti a povinnostiám súvisiacim s ochranou osobných údajov uvedených v tejto zmluve. V prípade vykonávania servisných prác prostredníctvom tretej osoby, zodpovedá Poskytovateľ za vykonanie servisných prác, ako keby ich vykonával sám.
- a) Zákazník dáva v tejto súvislosti súhlas na vykonávanie Servisných prác spoločnosťou NRSYS, s.r.o., IČO: 30 997 763, Akademická 12,949 01 Nitra (ďalej len „NRSYS“). Poskytovateľ podpisom tejto zmluvy prehlasuje, že NRSYS bola oboznámená s povinnosťami v zmysle tejto zmluvy
- VIII.9. Časový rozsah poskytovania Servisných prác podľa bodu IV.5 sa nevzťahuje na poskytovanie servisných prác pri servisných požiadavkách Objednávateľa s prioritou Havárie alebo Významná porucha. V takom prípade platí, že Servisné práce sú poskytované 7 dní v týždni, 24 hodín denne, bez ohľadu na to, či je deň pracovného pokoja alebo štátom uznaný
- VIII.10. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení tejto zmluvy riadne a včas, s odbornou starostlivosťou a dôkladnosťou, podľa svojich najlepších schopností, na základe najlepších profesionálnych štandardov a v súlade s obvyklými postupmi v oblasti bezpečnosti informačných systémov a v súlade s podmienkami tejto zmluvy.
- VIII.11. Ak Poskytovateľ zistí, že predmet servisnej zákazky nemôže z rôznych príčin splniť, alebo jeho plnenie je ohrozené, je povinný obratom o tom informovať Objednávateľa. Poskytovateľ nie je v omeškaní s lehotou, ak bola táto lehota plnenia po obojstrannej dohode Zmluvných strán upravená.

IX. Záruka, zodpovednosť

- IX.1. Poskytovateľ nezodpovedá za poruchy spôsobené odcudzením HW, zásahom tretej strany s výnimkou subdodávateľa Poskytovateľa, neodborným zásahom pracovníkov Objednávateľa a pod. Nadväzujúce odstránenie takýchto porúch a obnovenie funkcie v týchto prípadoch vždy spadá do činností zahrnutých do Poplatku.
- IX.2. Poskytovateľ nie je v omeškaní v plnení predmetu zmluvy v prípade, že informácie o poruche alebo havárii nebola riadne odovzdaná pracovníkom Poskytovateľa na Hot-line alebo Help-desk, podané informácie o stave systému boli skreslené, neboli kompletne prípadne nebolo pracovníkom Poskytovateľa umožnené včasné začatie činnosti obmedzením prístupu k systému.
- IX.3. V prípade, že Poskytovateľ pred začatím servisnej činnosti upozorní Objednávateľa na zvýšené riziko straty dát v dôsledku plánovanej činnosti a odôvodnia to, je Objednávateľ povinný pred vlastným zásahom vykonať úplnú archiváciu databázy a archivne kópiu riadne uložiť podľa postupov odovzdaných a v prevádzkovej dokumentácii opísaných Poskytovateľom.

- IX.4. Poskytovateľ za žiadnych okolností nezodpovedá za priame, nepriame ani následné škody súvisiace so stratou dát v prípade, že k strate došlo nesprávnou manipuláciou s APV pracovníkmi Objednávateľa alebo pracovníkov tretej strany (s výnimkou subdodávateľov Poskytovateľa).
- IX.5. Poskytovateľ sa zaväzuje na vlastné náklady odstrániť chyby funkčnosti APV spôsobené v rámci servisných prác, pričom záruka na vykonané servisné práce je v rozsahu 2 rokov od vykonania daného servisného zásahu.
- IX.6. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté nesprávnym používaním výsledkov Servisných prác zo strany Objednávateľa. To neplatí, ak je z povahy poskytnutého plnenia zrejmé, že Poskytovateľ bol povinný poskytnúť Objednávateľovi inštrukciú k spôsobu používania Servisných prác a túto svoju povinnosť porušil a Objednávateľ nemohol objektívne vedieť o danom spôsobe správneho používania výsledkov Servisných prác, v dôsledku čoho došlo ku škode.
- IX.7. Pri servisnej požiadavke na rozvoj APV podľa ods. IV. 7. tejto zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje vyhotoviť cenovú kalkuláciu do 2 týždňov od potvrdenia prijatia servisnej požiadavky. Platnosť cenovej ponuky je 30 dní od jej vystavenia. Ak Objednávateľ nebude do tejto doby na cenovú ponuku reflektovať, servisná zákazka bude automaticky stornovaná.
- IX.8. V prípade, že počas servisných prác vznikne povinnosť vykonať akékoľvek práce navyše, určí sa ich rozsah a cena na základe dohody zmluvných strán, pričom Poskytovateľ predloží cenový návrh na práce navyše, na ktoré sa vytvorí samostatná servisná zákazka.
- IX.9. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a v súlade s používateľskými návody a / alebo inštrukciami využívať APV a svojím prístupom minimalizovať riziká škôd a porúch funkčnosti APV.

X. Ochrana informácií

- X.1. Poskytovateľ sa zaväzuje zaobchádzať so všetkými informáciami získanými od Objednávateľa ako s informáciami dôvernými a zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami spôsobom ustanoveným príslušnými právnymi predpismi. Poskytovateľ nie je oprávnený akékoľvek informácie uvedené v tejto zmluve poskytnúť tretím osobám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
- X.2. Právo nakladať s, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie tretím stranám majú zmluvné strany iba v rozsahu a za podmienok stanovených príslušnými právnymi predpismi a ustanoveniami tejto zmluvy, resp. za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- X.3. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci prísne dodržiavali interné pravidlá platné u Objednávateľa a obvyklé pri ochrane dát a informácií pri práci s dátami Objednávateľa, o ktorých bol Poskytovateľ preukázateľne písomne informovaný v dostatočnom časovom predstihu.
- X.4. Objednávateľ oprávňuje Poskytovateľa, aby nakladal s osobnými údajmi spracovávaných v jeho informačných systémoch len v rozsahu potrebnom pre plnenie tejto zmluvy. Nakladanie s týmito údajmi môže byť uskutočňované výlučne na účely plnenia podľa tejto zmluvy, pričom okrem zákonných povinností týkajúcich sa nakladania s osobnými údajmi, sa plne aplikujú povinnosti podľa tejto zmluvy a zákona číslo 215/2004 . Poskytovateľ je oprávnený nakladať s týmito údajmi len počas realizácie Servisných prác podľa tejto zmluvy a ihneď po jej ukončení akékoľvek údaje, ktoré v tejto súvislosti zostali v jeho dispozícii, okamžite zlikvidovať. Poskytovateľ týmto výslovne prehlasuje a potvrdzuje, že je oboznámený, v súvislosti s vykonávaním činností podľa tejto zmluvy, o svojich právach a povinnostiach v zmysle zákona o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, ako aj iných súvisiacich právnych predpisov.
- X.5. Poskytovateľ sa zaväzuje zoznámiť s povinnosťami uvedenými v tomto článku aj svoje subdodávateľov, podieľajúcich sa na poskytovaní servisných prác.

Medzi objednávatelom (ÚVN – FN) a firmami , ktoré nakladajú z firemnými informáciami sú uzavreté zmluvy o utajovaní.

ÚVN – NRSYS – ÚVN/2009OI/002, ÚVN – CGM (SMS) – ÚVN/2007OI/004

XI. Doručovanie

- XI.1. Komunikácia medzi zmluvnými stranami, najmä akékoľvek oznámenia, výzvy, žiadosti (ďalej len "Písomnosti") uskutočnené podľa tejto zmluvy, musí prebiehať v písomnej forme.
- XI.2. Písomnosti sa považujú za riadne vykonané, ak boli doručené doporučenou poštou, faxom, elektronickou poštou, osobne alebo prostredníctvom kuriérskej služby.
- XI.3. Písomnosti v súvislosti s plnením tejto zmluvy môžu zmluvné strany doručovať osobne proti podpisu príslušnej zmluvnej strany alebo prostredníctvom pošty ako doporučenú zásielku na poslednú známu adresu druhej zmluvnej strany, ktorou je adresa uvedená v záhlaví tejto zmluvy alebo adresu, ktorú strana písomne oznámi druhej zmluvnej strane ako svoju adresu doručovania. Povinnosť doručiť zásielku sa považuje za splnenú so všetkými právnymi dôsledkami z toho vyplývajúcimi uplynutím piateho (5) dňa odo dňa odoslania zásielky na poslednú známu adresu doručovania druhej zmluvnej strany.
- XI.4. Písomnosti odoslané faxom sa budú považovať za riadne doručené v deň uvedený na písomnom potvrdení o odoslaní faxu, za predpokladu, že najneskôr do troch (3) pracovných dní bude písomnosť doručovaná faxom potvrdená originálom doručovanej písomnosti doručením inou formou ako elektronickou poštou alebo faxom.
- XI.5. Písomnosti odoslané elektronickou poštou budú považované za riadne doručené v deň, ktorý dostane odosielajúci strana potvrdenie, že prijímajúca strana písomnosť dostala, za podmienky, že najneskôr do troch (3) pracovných dní bude písomnosť doručovaná elektronickou poštou potvrdená originálom doručovanej písomnosti doručením inou formou ako elektronickou poštou alebo faxom.
- XI.6. Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na doručovanie servisných požiadaviek Objednávateľa, ich potvrdzovanie zo strany Poskytovateľa alebo spôsobu vykonávania servisných prác, okrem prípadov, keď zo zmluvy nevyplýva iný jasný spôsob doručovania v prípade týchto úkonov.

XII. Trvanie zmluvy

- XII.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, t.j. na 12 mesiacov od podpísania tejto zmluvy alebo do vyčerpania celkovej maximálnej ceny viď bod.V.7. o cene.
- XII.2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Objednávateľ je v omeškaní s úhradou paušálnych i mimoriadnych platieb na základe Poskytovateľov vystavených a Objednávateľom akceptovaných faktúr o viac ako 90 dní.
- XII.3. Objednávateľ má právo odstúpiť od zmluvy v prípade, že:
- a) Poskytovateľ je v omeškaní s plnením svojich záväzkov podľa tejto zmluvy po dobu dlhšiu ako 60 kalendárnych dní
 - b) Poskytovateľ nedodrжал jednu reakčnú dobu poskytnutia Servisné práce na základe servisnej požiadavky v zmysle ods. V. 1. tejto zmluvy alebo
 - c) Poskytovateľ vstúpil do likvidácie, voči Poskytovateľovi sa začalo konkurzné konanie alebo bol zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu na Poskytovateľa pre nedostatok majetku.

XIII. Záverečné ustanovenia

- XIII.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvy oprávnenými zástupcami zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
- XIII.2. Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č.546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.
- XIII.3. Túto zmluvu možno meniť alebo dopĺňať len na základe dohody oboch zmluvných strán, ktorá bude mať formu písomného dodatku, podpísaného oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

- XIII.4. Právne vzťahy výslovne touto zmluvou neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- XIII.5. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré vzniknú z alebo v súvislosti s touto zmluvou, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, prípadne o výške náhrady škody, ktorá vznikla ktorejkoľvek zmluvnej strane, sa budú snažiť vyriešiť mimosúdne.
- XIII.6. Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, bola spísaná podľa ich skutočnej a slobodnej vôle, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou poverení zástupcovia zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.
- XIII.7. Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvoria tieto prílohy:
- a) Príloha č 1 - Oprávnené osoby Koncového Zákazníka a Poskytovateľa
 - b) Príloha č 2 - Cenník služieb
 - c) Príloha č 3 - Špecifikácie programového vybavenia
 - d) Príloha č 4 - Špecifikácia vzdialeného pripojenia
 - e) Príloha č 5 - Rozsah profylaktických prehliadok
 - f) Príloha č 6 - Akceptačný protokol realizácie úpravy /zmeny APV
- XIII.8. Táto zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, pre objednávateľa 3 a pre poskytovateľa 2 rovnopisy.
- XIII.9. Zmluvné strany výslovne prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, bola spísaná podľa ich skutočnej a slobodnej vôle, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou oprávnení zástupcovia zmluvných strán pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

Za Objednávateľa

Za Poskytovateľa

V Ružomberku dňa

V Bratislave dňa

.....
MUDr. Igor Čombor, PhD.
riaditeľ ÚVN SNP Ružomberok - FN

.....
Ing. Pavol Chudý
konateľ

Príloha č. 1 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory komplexného nemocničného informačného systému – Oprávnené osoby Koncového Objednávateľa a Poskytovateľa

Oprávnená osoba určená na prvom mieste tohto zoznamu sa stanovuje ako Vedúca oprávnená osoba.

Meno	Telefón	Oblasť zodpovednosti	Email
Kontakty Objednávateľa			
Ing. Zdenko Mikunda	+421 905 905 525	Vedúci projektu	mikundaz@uvn.sk
MUDr. Róbert Rusnák	+421 907 800 603	Manažér NIS	rusnacr@uvn.sk
MUDr. Fekeč Milan	+421 917 215 115		fekecm@uvn.sk
MUDr. Ľubomír Kočner	+421 905 775 751	Manažér RIS, PACS	kocnerl@uvn.sk
Doc. RNDr. Jaroslav Timko	+421 905 775 680	Manažér ISMI	timkoj@uvn.sk
PharmDr. Pavol Púčať	+421 905 475 844	Manažér PHARMACY	pucatr@uvn.sk
Ing. Peter Šporer	+421 905 540 942	Manažér CP, DSS	sporerp@uvn.sk
Ing. Agáta Janigová	+421 905 897 584	Koordinátor NIS	janigovaa@uvn.sk
Šuty Juraj		Koordinátor RIS	sutyj@uvn.sk
Ing. Miloš Lesák	+421 905 775 703	Koordinátor PACS, HW	lesakm@uvn.sk
Ján Hadač	+421 905 771 970		hadacj@uvn.sk
MUDr. Kališ Adrian	+421 905 775 244	Koordinátor PIS	kalisa@uvn.sk
Ing. Zuzana Podoláková	+421 444 382 739	Koordinátor ISMI	podolakovaz@uvn.sk
Hlaučová Eva	+421 444 382 905	Koordinátor PHARMACY	hlaucovae@uvn.sk
Ing. Agáta Janigová	+421 905 897 584		janigovaa@uvn.sk
Bc. Emil Kicák	+421 905 771 988		kicake@uvn.sk
Ing. Ján Žofaj	+421 905 265 811	Koordinátor CP	zofajj@uvn.sk
MUDr. Róbert Rusnák	+421 907 800 603	Manažér NIS	rusnacr@uvn.sk
MUDr. Fekeč Milan	+421 917 215 115		fekecm@uvn.sk
MUDr. Ľubomír Kočner	+421 905 775 751	Manažér RIS, PACS	kocnerl@uvn.sk
Doc. RNDr. Jaroslav Timko	+421 905 775 680	Manažér ISMI	timkoj@uvn.sk
Kontakty poskytovateľa			
Mgr. Monika Grendelová	0911 762 641	Vedúci projektu, NIS Clinicom	monika.grendelova@cgm.sk
Jaroslav Herda	0903 252 642	NIS Clinicom	jaroslav.herda@cgm.sk
Martina Krogmannová	0911 626 642	NIS Clinicom	martina.krogmannova@cgm.sk
Ladislav Lehotzký	0911 762 640	S4M	ladislav.lehotzky@cgm.sk
Ing. Virgil Polčíč	0911 252 642	S4M CP	virgil.polcic@cgm.sk
Ing. Miroslav Kurcáb	0911 525 642	MIS DSS	Miroslav.kurcab@cgm.sk
Centrum služieb zákazníka (csz)	037 6541 641	Lekáreň NRSYS	pharmacy@nrsys.sk
Juraj Horecký	0905 743 217	Lekáreň NRSYS	horecky@nrsys.sk

Príloha č. 2 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory informačného aplikačného programového vybavenia (APV) – Cenník služieb

Ceny pre NIS CLINICOM, LIS ProgresLan OKB, LIS S4M OKM, IS PAT S4M, RIS S4M, DSS, PACS netRAAD a IS Lekárne Pharmacy

Služba	Ceny v € / osoba
Školenia, Analytické práce, Návrh systému, Vývoj a testovanie, Konzultácie	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 60 €/hod
Práce projektového manažéra	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 63 €/hod
Údržba a podpora systému, hot-line	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 60 €/hod
Parametrizácia systému, nastavenia, importy	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 60 €/hod
Tvorba výstupných zostáv, dohľad pri nábehu systému, tvorba dokumentácie	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 60 €/hod
Školenie správcov aplikačného SW	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 80 €/hod
Systémové práce (systémový SW a HW)	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je k dátumu zmluvy 70 €/hod
Strata času na ceste	30 € /hod
Cestovné náklady	Sadzba podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorá je 0,4 €/km a prípadné ubytovanie podľa reálnej ceny, max. však 60€/noc

Cena služieb poskytovaných v pracovných dňoch mimo pracovnej doby poskytovateľa bude navýšená o 50%.

V prípade potreby práce v dňoch pracovného pokoja – víkendy a sviatky, bude štandardná cena poskytovaných služieb navýšená o 100%.

**Príloha č. 3 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb a podpory aplikačného programového vybavenia (APV) - Špecifikácie programového vybavenia
Rozsah licencií NIS Clinicom, S4M, PACS netRAAD, IS Lekárne NRsys
Pharmacy, prepojením databáz a ročných poplatkov**

3.a

Tovar	Počet licencií	Cena servisu mesačne bez DPH v €
NIS Clinicom Medikácie	multilic.	280,00 €
RecipIS - alternatívnych liekov	90	320,00 €
RecipIS - zobrazovanie odborných textov k liekom	90	160,00 €
RecipIS - interakcie medzi liekmi.	90	220,00 €
RecipIS SPOLU		700,00 €
LIS S4M OKM	8	240,00 €
IS S4M PAT	5	150,00 €
RIS S4M	18	540,00 €
S4M Centrálna poisťovňa	8	500,00 €
S4M SPOLU		1 430,00 €
PACS netRAAD	1	1 880,00 €
PACS netRAAD modality	18	1 620,00 €
PACS netRAAD SPOLU		3 500,00 €
webDSS	multilic.	144,00 €

Tovar	Počet licencií	Cena servisu mesačne bez DPH v €
Informačný systém Lekáreň Pharmacy	10	400,00 €
Informačný systém Lekáreň Pharmacy objednávanie z oddelení	multilic.	100,00 €
Informačný systém Lekáreň Pharmacy medzisklady	multilic.	400,00 €
Informačný systém Lekáreň Pharmacy objednávanie na dodávateľov	1	100,00 €
Informačný systém Lekáreň Pharmacy dodacie listy dodávateľov	1	100,00 €
Informačný systém Lekáreň Pharmacy Vedenie skladového hospodárstva krvi	1	200,00 €
Informačný systém Lekáreň Pharmacy objednávanie podľa ATC skupín	1	100,00 €
Informačný systém Lekáreň Pharmacy SPOLU		1 400,00 €

Prepojenia APV (Interface)		Cena servisu mesačne bez DPH v €
Prepojenie MIS DSS a EIS Softip	1	330,00 €
Prepojenie CP S4M a EIS Softip	1	170,00 €
PACS netRAAD - IS S4M PAT	1	300,00 €
PACS netRAAD - RIS S4M	1	360,00 €
PACS netRAAD - NIS CLINICOM	1	960,00 €
Informačný systém Lekáreň Prarmacy rozhranie NIS Clinicom	1	260,00 €
Informačný systém Lekáreň Prarmacy rozhranie EIS Softip	1	260,00 €
Prepojenia APV SPOLU		2 640,00 €

Tovar	Počet licencií	Cena servisu mesačne bez DPH v €
DB CACHE Entre Single Server Platform	67	540,00 €
DB Sybase	5	240,00 €
DB SPOLU		780,00 €

		Cena servisu mesačne bez DPH v €
Mesačná platba dohodou spolu bez DPH		10 874,00 €
DPH 20%		2 174,80 €
Mesačná platba dohodou spolu s 20% DPH		13 048,80 €

3.b Cena za nové verzie aplikačného programového vybavenia (APV), napojení a databáz (DB) za obdobie od odovzdania po podpis tejto Zmluvy pre APV a DB sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Tovar	Počet licencií	Cena celkom
LIS S4M OKM - napojenia	8	960,00 €
IS S4M PAT - napojenia	5	600,00 €
RIS S4M - napojenia	18	2 160,00 €
S4M Centrálna poisťovňa - napojenia	9	2 000,00 €
PACS netRAAD - napojenia	1	26 000,00 €
webDSS - stránky	multilic.	600,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy	10	13 800,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy objednávanie z oddelení	multilic.	800,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy medzisklady	multilic.	9 100,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy objednávanie na dodávateľov	1	600,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy dodacie listy dodávateľov	1	800,00 €
DB CACHÉ Entre Single Server Platform	66	6 480,00 €
DB Sybase	5	2 880,00 €
Nové verzie DB a APV spolu bez DPH		66 780,00 €
20% DPH		13 356,00 €
Nové verzie DB a APV spolu s DPH		80 136,00 €

3.c Cena za nové verzie aplikačného programového vybavenia (APV) na obdobie 12 mesiacov od podpisu tejto Zmluvy pre APV sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Tovar	Počet licencií	Cena celkom
PACS netRAAD - napojenia	1	26 000,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy	10	13 800,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy objednávanie z oddelení	multilic.	800,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy medzisklady	multilic.	9 100,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy objednávanie na dodávateľov	1	600,00 €
Informačný systém Lekáreň Parmacy dodacie listy dodávateľov	1	800,00 €
Nové verzie DB a APV spolu bez DPH		51 100,00 €
20% DPH		10 220,00 €
Nové verzie DB a APV spolu s DPH		61 320,00 €

Príloha č. 4 Špecifikácia vzdialeného pripojenia

Popis a pravidlá vzdialeného pripojenia pre CLINICOM, CLINICOM-PL, DSS, S4M, netRAAD a Pharmacy

1. Technické zabezpečenie

Použitý SW

Pre zabezpečenie bezpečnej šifrovanej komunikácie medzi firmou CG a zákazníkom bude používaný OpenSSH. Tento SW využíva knižnicu OpenSSL a ZLIB. Je potrebné udržiavať uvedený SW v aktuálnych verziách, lebo inak hrozí bezpečnostné riziko. OpenSSH zahŕňa protokol SSH1 i protokol SSH2. Vzhľadom k tomu, že protokol SSH1 používa autentizáciu RSA a protokol SSH2 autentizáciu DSA, bude pre komunikáciu použitý protokol SSH2. Každý počítač je jednoznačne identifikovaný DSA kľúčom. Bezpečnosť je zaistená Diffie-Helmanovým kľúčom. Komunikáciu je možné šifrovať pomocou algoritmov Blowfish, 3DES, CAST128, Arcfour. Navyše integrita relácie je zaistená autentizačným kódom (hmac-sha1, hmac-md5) – toto je výhoda oproti protokolu SSH1, ktorý neobsahuje mechanizmus pre silné zaistenie integrity relácie. Autentizácia užívateľov je založená na verejnom/súkromnom kľúči. Pre overenie kľúča je rovnako použitý DSA algoritmus.

Umiestenie OpenSSH

OpenSSH môže byť nainštalovaný buď priamo na firewall (doporučené) alebo na ľubovoľnom počítači v sieti. Doporučený je OS unixového typu. K zaisteniu bezpečnosti siete je vhodné nastaviť prístup len pre špecifikovanú IP adresu. V prípade inštalácie OpenSSH na iný počítač než firewall, je vhodné nastaviť firewall za využitia NAT, PAT takým spôsobom, aby IP adresa počítača nebola zverejnená na Internete.

Použitie OpenSSH

Až spustením daemona sshd je umožnené vytváranie relácií cez Internet. Jeho ukončením táto možnosť zaniká. Je možné rovnako zakázať vytváranie relácií vytvorením súboru /etc/nologin (neplatí pre užívateľa root).

Účty užívateľov

Pre každého užívateľa, ktorý bude mať povolený prístup cez Internet k zákazníkovi, bude vytvorený pod OS počítača s nainštalovaným OpenSSH účet (kvôli bezpečnosti môžu byť práva účtu obmedzené). V rámci tohto účtu bude vytváraná bezpečná šifrovaná relácia. Týmto bude jednoznačne identifikovaný, kto v daný okamih využíva spojenie cez Internet. Zároveň bude do systémového loga zaznamenané kým a kedy bola daná relácia vytvorená a kedy bola ukončená.

Vhodným nastavením parametrov daemona sshd je možné dosiahnuť nasledujúce:

- povolenie len protokolu SSH2,
- zákaz možnosti komunikácie cez Internet pre užívateľa root,
- vytvorenie zoznamu užívateľov, ktorí ako jediní budú mať možnosť komunikovať cez Internet ,
- vytvorenie zoznamu užívateľov, ktorí budú mať zákaz komunikácie cez Internet ,
- je možné špecifikovať šifrovacie algoritmy, ktoré budú povolené (3DES, Blowfish, Arcfour, Cast128).

Pri vytváraní bezpečnej šifrovanej relácie najprv prebehne autentizácia počítačov. Len v prípade úspechu dochádza k autentizácii užívateľa. Pokiaľ táto prebehne úspešne, dôjde k vytvoreniu bezpečnej šifrovanej relácie. Pri autentizácii sú použité verejné/súkromné kľúče.

2. Vzdialený prístup

Každý pracovník CG musí mať individuálny prístup, za ktorý plne zodpovedá. Pracovník CG nesmie používať hromadné neidentifikovateľné prístupy typu CG, root a pod. Rozsah práv týchto prístupov je definovaný v priložených tabuľkách. Individuálnym prístupom sa myslí prístup na firewall, login do operačného systému a login do aplikačného systému.

Vzdialený prístup do NIS zákazníka sa deje na základe nasledujúcich príčin:

- zásahy objednané zákazníkom,
- zákroky súvisiace s analýzou či odstránením závady alebo havárie hlásenej zákazníkom,
- zásahy vopred prerokované so zákazníkom,
- plánované zákroky (profylaxia).

3. Vytvorenie prístupu

Za vznik a údržbu príslušných účtov u zákazníka zodpovedá po dohode so správcou systému zákazníka vedúci projektu CG pre daného zákazníka.

4. Evidencia prístupov

Každý vzdialený prístup do systému zákazníka je zaevidovaný. Evidencia sa vykonáva pomocou vnútrofirmerného mailu CG - Lotus Notes. Mail je adresovaný na skupinu CZ.Activity.XXX, kde XXX je kód zákazníka. Z tohto miesta je automaticky odoslaný mail zákazníkovi. Zoznam mailových adries, na ktoré bude informácia k zákazníkovi odoslaná, definuje vedúci projektu zákazníka.

Mail musí obsahovať dátum (pokiaľ sa zhoduje s dátumom zápisu mailu, tak dátum nie je potrebný), čas pripojenia, dĺžku pripojenia a dôvod/vykonaná práca. Napr.: *Dnes som bol pripojený do nemocnice ABC- 10:15-10:40, nastavenie inštalačných parametrov podľa požiadaviek vedúceho projektu.*

Pokiaľ sa v priebehu krátkej doby (max. v rozsahu jedného dňa) pracovník pripojí niekoľkokrát, stačí len jedna správa, kde sa uvedie informácia o opakovanom pripojení: *23.2.jsom sa v období 15:40 - 18:20 opakovane pripojil do nemocnice DEF- kontrola nahrania NV.*

Príloha č. 5 Rozsah profylactickej prehliadky

Činnosť	Stredná týždenne	Veľká 1 krát za dva týždne
1-Kontrola zálohy	a	a
2-Kontrola diskových priestorov	a	a
3-Kontrola konzistencie databáze	n	a
4-Kontrola výkonnosti diskov	n	a
5-Kontrola journálu	a	a
6-Kontrola chybových hlásení a logov	a	a
7-Kontrola prenosov	a	a
8-Kontrola jobov a procesov	n	a
9-Kontrola licencií	n	a

Príloha č. 6 Akceptačný protokol realizácie úpravy /zmeny APV/

Protokol o riešení problému

A) Hlásenie o probléme --- (Vyplní zákazník)-----

Názov a adresa zákazníka:	
Zmluva:	
Kontaktná osoba:	
Telefón, fax, e-mail:	

Dátum a čas hlásenia:		Kód hlásenia zákazníka: (pokiaľ existuje)	
Typ problému:			

[Vada – nesúladi so zmluvou o dodaní IS, **prevádzkový problém typu porucha** - čiastočne obmedzená prevádzka IS,

prevádzkový problém typu havária – celkovo obmedzená prevádzka IS]

[Poznámka: požiadavka na zmenu či rozšírenie funkčnosti IS je riešená na inom formulári]

Produkt:		Modul:		Verzia:	
Oddelenie zákazníka:		Prostredie výskytu problému:			
Popis problému:					

B) Prijatie hlásenia o probléme --- (Vyplní dodávateľ) -----

--

Hlásenie prevzal:		Dátum, čas prevzatia:	
Kód hlásenia:		Odovzdané na riešenie:	

C) Priebeh riešenia problému --- (Vyplní dodávateľ) -----

--

Zmena klasifikácie problému:

dôvod zmeny:

Dátum a čas
sprevádzkovania
IS:

Dátum a čas
vyriešenia problému:

Odstávka IS:

Rozsah odstávky:

Dátum a čas
odstávky:

Od:

Do:

Popis riešenia problému:

Spracoval -
dátum, čas:

Meno:

D) Uzatvorenie problému --- (Vyplní zákazník) -----

Súhlasím s riešením a uzatvorením problému:

bez výhrad

Výhrady:

Dátum, čas

Meno: