

PRÍLOHA č. 1

ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať dohodnuté služby na dodaný Manažérsky informačný systém PANAKEA.

Podpora aplikačného programového vybavenia MIS PANAKEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu dodaného riešenia nasledujúce služby:

- **Základná Podpora** - program starostlivosti zahŕňa:
 - Garancia funkčnosti dodaného riešenia
 - Garancia rozvoja riešenia
 - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb
 - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov
 - Garancia podpory prevádzky db prostredia MIS PANAKEA.

2. Cena plnenia

Cena plnenia/ rok :

Položka	Suma v €
Ročná cena podpory riešenia (bez DPH)	600,00
Ročná cena 1 licencie – MIS PANAKEA nad MS SQL BI/SPLA (bez DPH)	300,00
Cena spolu/ rok (bez DPH)	900,00
Cena spolu/ rok (s DPH)	1 080,00

Cena plnenia/ mesiac :

Položka	Suma v €
Mesačná cena podpory riešenia (bez DPH)	50,00
Mesačná cena 1 licencie - MIS PANAKEA nad MS SQL BI/SPLA (bez DPH)	25,00
Cena spolu/ mesiac (bez DPH)	75,00
Cena spolu/ mesiac (s DPH)	90,00

PRÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽIEB PODPORY

A. ČLÁNOK I. - POPIS PROGRAMU PODPORY RIEŠENIA

1. PROGRAM PODPORY RIEŠENIA

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora riešenia sa vzťahuje iba k dodanému riešeniu a to odo dňa dohodnutia tejto podpory. Na tento dohodnutý rozsah sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti riešenia** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť opravu zistených chýb v dodanom riešení.
2. **Garancia rozvoja riešenia** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory rozvíjať riešenie a poskytovať objednávateľovi updaty, upgrady či vyššie verzie riešenia, ktoré boli uvoľnené na trh a ktoré zahŕňajú:
 - opravené funkcie
 - vylepšené funkcie
3. **Servisné garancie** - Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov.
4. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované na centrálnom serveri u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia riešenia.
5. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:
služby migrácie - prevod dodaného riešenia na vyššiu verziu databázového prostredia.
6. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých, nových vylepšeniach riešenia.
7. **Podpora riešenia nezahŕňa:**
 - Dodávku nasledujúcich rozšírení:**
 - Nové, samostatné alebo rozširujúce moduly a funkcie.
 - Nové, samostatne dodávané funkcie systému.
 - Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
 - Dodávku nasledujúcich služieb podpory riešenia:**
 - Prezentácia a zaškolenie pri implementácii nových verzií riešenia na mieste u objednávateľa.
 - Inštalčné a servisné práce spojené s inými technológiami.

ČLÁNOK II. - 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
Havária - prerušenie prevádzky	Nie je možné sa pripojiť na fyzický server dodávateľa.	▪ Výpadok pripojenia na server dodávateľa
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie riešenia sú pre užívateľov významnejšie obmedzené (dlhá doba odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	▪

2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

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

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).

PRÍLOHA Č. 3

LICENČNÉ PODMIENKY

Objednávateľ sa zaväzuje, že tieto licenčné podmienky bude akceptovať v plnom rozsahu:

1. Objednávateľ nemá právo odstraňovať, upravovať alebo zastierať akékoľvek copyrightové, trademarkové, alebo iné vlastnícke právne oznamy, ktoré sú obsiahnuté v alebo na produkte.
2. Objednávateľ nemá právo spätne analyzovať, de-kompilovať, alebo rozoberať produkt, okrem miery povolenej zodpovedajúcim zákonom.
3. Objednávateľ sa zrieka, do miery povolenej zodpovedajúcim zákonom, všetkých záruk Microsoftu a akejkoľvek zodpovednosti Microsoftu a jeho dodávateľov za akékoľvek škody, či už priame, nepriame, alebo následné, vyplývajúce zo softwarových služieb.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že poskytovateľom technickej podpory presoftwarový produkt je on sám (nie Microsoft ani jeho dodávateľia, pobočky a spoločníci).
5. Microsoft alebo jeho dodávateľia sú vlastníkami všetkých práv vrátane obrázkov, fotografií, animácií, audio, hudby, textov, ktoré sú súčasťou softwarových produktov. Softwarové produkty sú chránené zákonmi na ochranu autorských práv a medzinárodnými zmluvami o autorských právach aj ďalšími zákonmi a zmluvami na ochranu intelektuálneho vlastníctva. Stav, že užívateľ vlastní alebo používa softwarové produkty alebo má k nim prístup, nedáva právo softwarové produkty vlastniť ani k nim mať právo po stránke intelektuálneho a autorského vlastníctva podľa platnej právnej úpravy zákonov Slovenskej republiky.
6. V súvislosti so službami, ktoré objednávateľovi poskytuje dodávateľ, je možné získať prístup k istému „vzorkovému“ a/alebo „nedistribučnému“ softwarovému vývoju, softwarovému kódu (nedistribučný software). Objednávateľ nesmie používať, upravovať, kopírovať, a/alebo rozširovať akýkoľvek nedistribučný software pokiaľ výslovne nesúhlasí a nespĺňa dodatočné podmienky, obsiahnuté v právach hostovanej služby, o ktorú je potrebné požiadať dodávateľa, a ktoré Vám dodávateľ musí poskytnúť. Pokiaľ výslovne objednávateľ nebude súhlasiť a dodržiavať tieto dodatočné pravidlá poskytnuté dodávateľom, Microsoft nedovolí používať akýkoľvek distribučný software.
7. Objednávateľovi je zakázané zriaďovať akékoľvek kópie softwarových produktov. Je možné zriadiť len jednu kópiu klientskeho softwaru na užívateľovom prístroji na základe výslovného povolenia dodávateľa. Je možné kopírovať určitý nedistribučný software v súlade s bodom 7. Pokiaľ objednávateľovi skončí zmluva s dodávateľom alebo ju dodávateľ zruší alebo vypovedá, alebo pokiaľ objednávateľ predá zariadenie inej osobe alebo subjektu, je povinný vymazať alebo zničiť všetok klientsky software a/alebo nedistribučný software. Je zakázané zriaďovať kópie sprevádzajúcich tlačových materiálov k softwarovým produktom.
8. Softwarové produkty je zakázané prenajímať, poskytovať na splátky, zapožičiavať alebo priamo alebo nepriamo poskytovať alebo rozširovať tretej strane ani tejto tretej strane umožniť prístup a/alebo užívať funkčnosť softwarových produktov.
9. Pokiaľ objednávateľ porušuje tieto licenčné podmienky, môže dodávateľ ukončiť užívateľské právo používať softwarové produkty, a to bez ohľadu na iné práva. V prípade ukončenia alebo zrušenia musí objednávateľ prestať používať softwarové produkty a/alebo ukončiť k nim prístup a zničiť všetky kópie softwarových produktov a všetky jeho súčasti.
10. Softwarové produkty môžu obsahovať technológiu, ktorá netoleruje škody a nie je projektovaná, vyrobená ani určená k použitiu v prostrediach alebo aplikáciách, v ktorých by zlyhanie softwarových produktov mohlo prívodiť smrť, zranenie alebo spôsobiť vážnu škodu osobám, majetku alebo prostredia.
11. Softwarové produkty sú z hľadiska amerických zákonov kontroly vývozu amerického pôvodu. Objednávateľ súhlasí s dodržiavaním všetkých uplatňovaných medzinárodných a národných zákonov, ktoré sa vzťahujú k softwarovým produktom, vrátane vládnych vývozných obmedzení USA, ako aj obmedzení vydaných vládou USA a inými vládami týkajúcich sa konečných užívateľov, koncového použitia a miest určenia. Ďalšie informácie sú uvedené na adrese <http://www.microsoft.com/exporting/>.
12. Spoločnosť Microsoft má právo cenu uvedenú v cenníku kedykoľvek znížiť, avšak zvýšiť ju smie len jedenkrát v kalendárnom roku, a to k vždy 1.1. Následne vzniká nárok dodávateľovi aplikovať toto zvýšenie voči objednávateľovi.
13. Spoločnosť Microsoft si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť výmenný kurz pre ceny v iných menách ako je USD.
14. Objednávateľ má k dispozícii licenciu pre pripojenie k MS SQL Server BI. Počet licencií zodpovedá počtu zazmluvnených užívateľov.
15. Mimo všetkých záväzkov voči dodávateľovi objednávateľ súhlasí, že je za akékoľvek porušenie týchto ustanovení a podmienok tiež právne zodpovedný priamo spoločnosti Microsoft.

P R Í L O H A Č. 4

MENOVANIE OSÔB A PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

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

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah
s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:

Ing. Ján Nezkusil

riaditeľ spoločnosti

Objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah
s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:

MUDr. Imrich Matuška

riaditeľ nemocnice

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy

Ing. Miroslav Molčák

projektový manažér

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

Objednávateľ

osoba zodpovedná za spoluprácu

**RNDr. Mária
Moravčíková, PhD.**

Vedúca odboru informatiky

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 objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup do systému HelpDesk pre tieto účely:
 - príjem požiadaviek užívateľov,
 - hlásenia chýb, porúch, problémov, havárií a pod.,
 - poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia.
3. Prístup k službám sw HelpDesk je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odvzdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

1. V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že objednávateľ zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný zamestnanec objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné nasledujúcimi spôsobmi:

- internet:

<http://www.stapro.sk>

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

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

Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb

1. Dodávateľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku alebo hlásenie chýb odpovedať objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavky alebo chýb do tejto doby vyriešené, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia o stave riešenia a o 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. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať zálohovanie dát z lokálneho dátového úložiska objednávateľa na centrálnom serveri a to minimálne raz denne.

2. VZDIALENÝ PRÍSTUP

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní dodávateľovi poskytovanie služieb podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy vzdialeným prístupom prostredníctvom vzdialenej plochy (RemoteDesktop).
2. Objednávateľ poskytne podľa požiadaviek dodávateľa pracovnú stanicu vybavenú programovými prostriedkami pre vzdialený prístup. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečiť podľa požiadaviek dodávateľa pripravenosť stanice pre vzdialený prístup tak, aby bolo možné okamžité pripojenie k požadovanému riešeniu 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.