

SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST201629 PODPORA PREVÁDZKY IS

STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

so sídlom: Hroncova 3, Košice 040 01
zastúpená: Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO: 31710549
DIČ: 2020483982
IČ DPH: SK2020483982
bankové spojenie: VÚB a.s. Košice, IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953, BIC/SWIFT: SUBASKBX
Spoločnosť zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Košice I, odd. Sro vložka č. 6435/V.
(ďalej len dodávateľ)
na strane jednej

a

Nemocnica s poliklinikou Ilava, n.o.

so sídlom: Štúrova 3, Ilava 019 01
konajúci: Ing. Juraj Beďatš, riaditeľ
IČO: 36119385
DIČ: 2021737828
IČ DPH: SK2021737828
bankové spojenie: Fio banka, a.s., IBAN: SK88 8300 0000 0022 0101 0765, BIC/SWIFT: FIOZSKBAXXX
registrácia Okresný úrad v Trenčíne pod č. OVVS/NO-15/2002.
(ďalej len objednávateľ)
na strane druhej

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

ČLÁNOK I - ÚČEL ZMLUVY A CIELE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľom a objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa. Táto zmluva vychádza zo Zmluvy o dielo č. Z2016892_Z zo dňa 25.1.2016 a Dodatku č. 1 zo dňa 15.3.2016 na implementáciu Nemocničného informačného systému FONS Enterprise a laboratórneho informačného systému FONS Openlims (ďalej len FONS).
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačných technológií a informačných systémov (ďalej tiež IT) používaných objednávateľom a užívateľmi objednávateľa.

ČLÁNOK II - PREDMET ZMLUVY

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

ČLÁNOK III - VYHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou k riadnemu a kvalifikovanému zabezpečovaniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov. Zároveň dodávateľ uvádza, že produkt FONS Enterprise aj FONS Openlims patrí do produktovej skupiny StaproFONS.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou, a ďalej vyhlasujú, že majú dostatočné finančné prostriedky na zabezpečovanie služieb podľa tejto zmluvy a na úhradu ceny dohodnutej touto zmluvou.

3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si nie je vedomý, že by voči nemu bolo začaté konanie o vyhlásení konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho či iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom pre súdnu exekúciu, a že také konanie nebolo proti nemu začaté.

ČLÁNOK IV - PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

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

ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy sú pracoviská objednávateľa.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracoviská objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom o čas zdržania a zavlečené omeškanie. Za zdržanie 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. Objávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objávateľ 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 30 dní odo dňa dodania.
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. Objávateľ sa zaväzuje uhrádzať dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné 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. Cestovné náklady nie sú súčasťou dohodnutej ročnej ceny.
6. Náklady na ubytovanie dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy budú priebežne preúčtované faktúrou (daňovým dokladom) objednávateľovi v skutočnej výške, maximálne však 40 €/osoba/noc/ah 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 plnenie 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.
10. Dodávateľ je každoročne oprávnený jednostranne upraviť vždy k 1. januáru daného kalendárneho roku dohodnutú ročnú cenu v závislosti na ohlásenej miere inflácie predchádzajúceho kalendárneho roku (publikovanú Slovenským štatistickým úradom).

ČLÁNOK VII - VYŠŠIA MOC

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

ČLÁNOK VIII - OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí najmä o skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje mlčanlivosť zdravotníckych pracovníkov podľa § 18, ods. 3 zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ako aj o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle §19 a §22 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 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 takými údajmi a boli oboznámení s následkami jednania, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smernicami objednávateľa.

ČLÁNOK IX – DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A OBCHODNÉ TAJOMSTVO

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

ČLÁNOK X - ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody, ktoré mu spôsobí pri plnení tejto zmluvy svojim 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. V prípade, že objednávateľ je v omeškaní finančného plnenia záväzku voči dodávateľovi, zaplatí dodávateľovi úrok z omeškania z hodnoty pohľadávky po splatnosti, ktorý sa rovná základnej úrokovej sadzbe Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania s plnením peňažného záväzku zvýšenej o deväť percentuálnych bodov, a takto určená sadzba úrokov platí počas celej doby omeškania s plnením peňažného záväzku podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka (§369 ods.2).
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy. Pri prípadnom zistení aj čiastočného neplnenia zmluvy má objednávateľ povinnosť upozorniť písomnou formou dodávateľa na zistenú skutočnosť neplnenia zmluvy. Medzi oboma stranami sa následne dojedná dohoda o náprave sa stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia tejto dohody alebo pokiaľ k dohode nedôjde je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastočné neplnenie zmluvnú pokutu:
 - neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 33€ za jeden deň.

ceny sú uvedené bez DPH.

3. Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že je v omeškaní s úhradou ceny podľa tejto zmluvy, a to ani so spätnou platnosťou. To znamená, že po zaplatení dlžnej čiastky nemá objednávateľ nárok vymáhať zmluvné pokuty z doby, kedy bol v omeškaní s úhradou alebo úhradami ceny plnenia podľa tejto zmluvy.

ČLÁNOK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

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

ČLÁNOK XIII - USTANOVENIA SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ

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

V Ilave, dňa2016

Za dodávateľa:
Ing. Jan Nezkusil
konateľ

Za objednávateľa:
Ing. Juraj Beďaťš
riaditeľ

PRÍLOHA č. 1

ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

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

Aplikačný software

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

Licencie ASW modulov FONS Enterprise (FE)

výrobca: STAPRO s.r.o.

ASW modul
FE - Systém
FE - Systém - šablóny klinických udalostí
FE - Systém - konfigurácia dashboardu
FE - Systém - konfigurácia diárov
FE - Systém - konfigurovateľné zostavy
FE - Ambulantná dokumentácia
FE - Diár - objednávky (na vyšetrenia, na operáciu, príjem)
FE - Klinika - obrazová príloha do klinickej udalosti
FE - Klinika - informované súhlasy
FE - Klinika - nástroj pre hromadný export (excel, html)
FE - Operačná dokumentácia - čakacie listiny
FE - Operačná dokumentácia - tvorba operačného plánu
FE - Operačná dokumentácia - evidencia použitých prístrojov pri operácii
FE - Rádiológia
FE - Rádiológie - použité prístroje pri vyšetrení
FE - Výkazníctvo
FE - Výkazníctvo - Evidencia poplatkov
FE - Výkazníctvo platcom - Zber dát - on-line ako súčasť klinickej udalosti
FE - Výkazníctvo - Konfigurácia matice kontrol
FE - Výkazníctvo - Import chybových protokolov
FE - Výkazníctvo - vytvorenie podkladu pre fakturáciu

Počet licencií FONS Enterprise: 61 užívateľských licencií (aktívne konto)

Licencie ASW modulov FONS Openlims (FOL)

výrobca: STAPRO s.r.o.

ASW modul
FOL - Moduly FONS Openlims - bioch., hemat., imunol., ...
FOL - Moduly FONS Openlims - sklad krvných derivátov, transf. liekov
FOL - Moduly FONS Openlims - patológia
FOL - Moduly FONS Openlims - jazyková mutácia SK
FOL - Moduly FONS Openlims - legislatívny modul SK

Počet licencií FONS Openlims: 5 klientskych licencií (PC)

2. Podpora aplikačných software

Aplikačný sw FONS Enterprise

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

- **Základná podpora aplikačného sw FONS Enterprise** - 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 vybraných služieb:
 - inštalácie opráv (hot-fix a patch),
 - zabezpečenie migrácie ASW FONS Enterprise na vyššiu verziu db prostredia.
 - § Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
 - § Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:

– pracoviská s ASW FONS Enterprise

0 dní ročne

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

Aplikačný sw Openlims

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

- **Základná podpora aplikačného sw FONS 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 FONS Openlims na vyššiu verziu db prostredia.
 - § Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
 - § Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:

– hematológia+krvná banka, patológia

0 dní ročne

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

3. Podpora technických prostriedkov IS

Server pre ASW FONS Enterprise a FONS Openlims

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu servera ASW FONS Enterprise definovaného v kap. 1 nasledujúci služby:

- **Servisná služby podľa podmienok programu Základná podpora technických prostriedkov IS**

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

– SQL server ASW FONS Enterprise a FONS Openlims

0 x ročne

Definícia programu podpory prostriedkov IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisná garancia	
		Začatie riešenie	Servisný výjazd
Havária prerušenie prevádzky	HelpDesk – 8x5 Počas pracovných dní od 8:00-16:00, inak záznamník. Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	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 pracovnej deň	Najneskôr siedmy nasledujúci pracovnej deň

4. Služby nad rámec zmluvy

1. Služby spojené s riešením požiadaviek a konzultácií nad rámec tejto supervíznej zmluvy budú účtované samostatne. Odpracované hodiny budú evidované v informačnom systéme HelpDesk na strane dodávateľa.
2. Dodávateľ odošle objednávateľovi zoznam realizovaných prác v uplynulom kalendáriom mesiaci z informačného systému HelpDesk do 3 pracovných dní. Objednávateľ do 5 pracovných dní od obdržania zoznamu potvrdí správnosť vykázaných hodín a činností. V prípade, že sa objednávateľ do 5 pracovných dní nevyjadrí, zoznam sa považuje za akceptovaný.
3. Ak predpokladaný čas riešenia jednej požiadavky presiahne 8 hodín, dodávateľ predloží objednávateľovi samostatnú cenovú ponuku. Realizácia takejto požiadavky bude možná len na základe osobitne vystavenej objednávky.

5. Celková cena plnenia

Supervízna podpora v zmysle platnosti a účinnosti zmluvy (podľa toho, čo nastane neskôr):

položka	Jedn. cena v € bez DPH	počet	Cena spolu v € bez DPH
Supervízna podpora aplikácie FONS Enterprise	1 192,81	1	1 192,81
Udržiaci poplatok aplikácie FONS Enterprise	2 613,36	1	2 613,36
Supervízna podpora aplikácie FONS Openlims	248,40	1	248,40
Udržiaci poplatok aplikácie FONS Openlims	920,00	1	920,00
profylaktické kontroly	150,00	0	0,00
konzultačné návštevy	400,00	0	0,00
Ročná cena spolu bez DPH			4 974,57
Mesačná cena spolu bez DPH			414,55

Mesačné fakturačné položky	počet	Cena v € bez DPH	Cena v € s DPH
Supervízna podpora FONS Enterprise	1	99,40	
Udržiaci poplatok FONS Enterprise	1	217,78	
Udržiaci poplatok FONS Openlims	1	20,70	
Udržiaci poplatok FONS Openlims	1	76,67	
Mesačne celkom		414,55	497,56

Koniec prílohy č. 1

PRÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽIEB PODPORY

ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÝ SW FONS Enterprise a FONS Openlims

Základná podpora

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

Služby podpory prevádzky

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

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

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

Rozsah preventívnych prehliadok pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada preventívnych prehliadok nie je zahrnutá v základnej cene podpory ASW.

Služby podpory užívateľov

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

§ **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované zvyčajne v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa, ktoré zahŕňajú:

- konzultačná činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
- zaškolenie užívateľov pri rutinnej prevádzke na pracovisku objednávateľa,
- metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
- sledovanie využitia ASW a vypracovania návrhov na jeho zlepšenie (preškolenie užívateľov ASW, organizačné opatrenia, posilnenie, doplnenie alebo presuny techniky, apod.),
- metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných návštev pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada konzultačných návštev nie je dohodnutá v základnej cene podpory ASW.

2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTWARE

Riešenie zmien

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

Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

1. V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť preventívnych prehliadok a konzultačných návštev.

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

Garancia účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom

1. Pracovníci objednávateľa v dohodnutom počte majú právo v rámci tejto zmluvy zúčastňovať sa na stretnutiach organizovaných dodávateľom.
2. Stretnutia sú organizované internátnym spôsobom.
3. Termíny a miesta stretnutí stanoví dodávateľ a informuje o nich objednávateľa minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
4. Objednávateľ hradí náklady za školenie, ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, ktorí sa zúčastnia týchto stretnutí.

ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

1. SERVER PRE ASW FONS ENTERPRISE

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

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

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

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

ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE FONS

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW FONS 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 FONS formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (ozn. ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory rozvíjať ASW FONS 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 FONS 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 objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW FONS.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://www.laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.
6. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Dodávateľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW FONS v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:
 - § **služby migrácie** – prevod aplikácie FONS na vyššiu verziu databázového prostredia. Prípadné náklady nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
 - § **služby inštalácie opráv (hot-fix služby)** - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW FONS poskytovaných v rámci tejto podpory. Prípadné náklady nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy
 - § **služby zaškolenia správcov ASW** pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa. Prípadné náklady nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW FONS.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**
 - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW FONS Enterprise a FONS 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 zoznamu alebo počtu licencií jednotlivých sw modulov z licenčného portfólia dodávateľa alebo zmenu počtu licencií pracovných staníc.
 - § Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
 - Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW FONS Enterprise a FONS 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 objednávateľovi v rámci dohodnutej podpory ASW FONS podporu databázového prostredia.

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

1. **Garancia funkčnosti** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať objednávateľovi 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 objednávateľa. 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 objednávateľa technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia.
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 poskytujú za úhradu.

ČLÁNOK IV. - KATEGÓRIE INCIDENTOV A PODPORA PROSTRIEDKOV IS

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

1. KATEGÓRIA INCIDENTU

Klasifikácia incidentu		
Kategória incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Havária - prerušenie prevádzky	Služba aplikačného sw ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> § Havária db servera. § Výpadok kritickej časti prevádzky. § Nedostupný príjem pacientov alebo vzoriek. § Nedostupné zadávanie pacientov do diára.
Významná chyba - 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"> § Nefunkčné spracovanie. § Výkazníctvo v období vykazovania. § Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach. § Nefunkčné zálohovanie. § Časté pády aplikácie, narušenie bežnej prevádzky.

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 – 8x5 v pracovné dni: 8:00-16:00, inak záznamník. Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	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).

Koniec prílohy č.2

P R Í L O H A Č. 3

M E N O V A N I E O S Ŕ O B A P R A V I D L Á S Ŕ Č I N N O S T I

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

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:	Ing. Jan Nezkusil	riaditeľ a konateľ spoločnosti
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach:	Ing. Marián Vaňko	obchodný manažér

Objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:	Ing. Juraj Bed'atš	riaditeľ
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach:	Ing. Juraj Bed'atš	riaditeľ

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy	Ing. Marián Vaňko	vedúci úseku konzultačných služieb
------------------------------------	--------------------------	------------------------------------

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

Objednávateľ

osoba zodpovedná za spoluprácu	Ing. Robert Jankech	vedúci IT, koordinátor
--------------------------------	----------------------------	------------------------

4. Organizačná podpora objednávateľa – zodpovedná osoba objednávateľa pre koordináciu servisného výjazdu dodávateľa vrátane určenia jej dostupnosti:

Objednávateľ - organizačná podpora objednávateľa pre servisný výjazd

Ing. Robert Jankech	+421 907 705 574	dostupnosť denne od 8:00 do 16:00
---------------------	------------------	-----------------------------------

ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SŔ Č I N N O S T I

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

HelpDesk - základné určenie

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

Odovzdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

- V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
- V prípade, že objednávateľ zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.

3. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné nasledujúcimi spôsobmi:
 - § internet (služba HelpDesk): <http://www.stapro.sk>
 - § e-mail: helpdesk@stapro.sk
 - § telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00 +421 917 STAPRO (+421 917 782 776)
 - § písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.
Hroncova 3
040 01 Košice
5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk dodávateľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku 1.
7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
 - § telefonická konzultácia,
 - § riešenie vzdialeným prístupom,
 - § servisný zásah a oprava na mieste,
 - § odovzдание problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
 - § predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb

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

ČLÁNOK III. - BEZPEČNOSŤ A OCHRANA

1. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA DÁT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMOCH

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

2. VZDIALENÝ PRÍSTUP

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

pripravená, je dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenia vykonať vlastnými prostriedkami a následne vyfaktúrovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.

ČLÁNOK IV. - ŠPECIFICKÉ DOJEDNANIA

1. ŠPECIÁLNE LICENCIE SW PRODUKTOV VO VLASTNÍCTVE OBJEDNÁVATEĽA

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

Koniec prílohy č.3

PRÍLOHA Č. 4

CENNÍK PRÁC A SLUŽIEB STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

Platnosť od 1.1.2016

Konzultačné a servisné návštevy, školenia	Cena bez DPH
Servisná alebo konzultačná návšteva, školenie (za 1 človekohod) - min. 2 hod.	50,00
Servisná alebo konzultačná návšteva, školenie (za 1 človekodoň=8 hod.)	400,00
Za prácu vyžadovanú zákazníkom mimo bežnú dobu (pracovné dni 16.00 - 7.00 hod.), hodnoty sa pripočítajú sadzbám za bežnú dobu v pracovných dňoch	
za hodinu práce vo pracovné dni mimo pracovnú dobu (od 16:00 do 22:00)	50%
za hodinu práce v noci (od 22:00 do 6:00), So, Ne	100%
Expresný zásah (aj pri reklamácii)	
do 2 pracovného dňa	100,00
nasledujúci deň	200,00
okamžite (výjazd do 1 hodiny)	400,00

Špecializované činnosti	Cena bez DPH
Programátorské práce (vývoj sw, zákaznícke úpravy)	70 €/ hod.
Expertné práce (analýzy, projekty a projektové riadenie, databázové a systémové činnosti)	60 €/ hod.
Odborné práce (konzultanti)	50 €/ hod.

Vedľajšie nevyhnutné náklady	Cena bez DPH
Cestovné náklady pri použití osobného vozidla (tam a späť)	0,50 €/ km