

SERVISNÁ ZMLUVA

uzavretá v zmysle § 269 ods.2 Obchodného zákonníka v platnom znení
(ďalej len „**Servisná zmluva**“)

medzi zmluvnými stranami:

Obchodné meno:	Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky
Sídlo:	Slovenská 5587/11A, 94001 Nové Zámky
Zastúpený:	JUDr. Bc, Marian VISKUP , riaditeľ
IČO:	17336112
DIČ:	2021068324
IČ DPH:	SK2021068324
Zápis:	Správca majetku štátu zapísaný v registri organizácií vedený Štatistickým úradom Slovenskej republiky a živnostenským registrom Okresného úradu Nové Zámky pod č. 404-9729
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	SK88 8180 0000 0070 0054 0295

*(ďalej len „**Objednávateľ**“)*

Obchodné meno:	SPIRE LIFE SOLUTIONS s. r. o.
Sídlo:	Tallerova 4, 81102 Bratislava - mestská časť Staré Mesto
IČO:	50981226
DIČ:	2120567658
IČ DPH:	SK2120567658
Zápis:	Okresný súd Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka: 121100/B
V mene ktorej sa koná:	GEBHARDT Marián, Konateľ

*(ďalej len „**Zhotoviteľ**“)*

*(„Objednávateľ“ a „Zhotoviteľ“ ďalej spoločne aj ako „**Zmluvné strany**“)*



1 Preambula

1. Zhotoviteľ je IT spoločnosťou založenou a existujúcou podľa práva Slovenskej republiky, ktorá je zameraná na poskytovanie komplexných softvérových a hardvérových riešení.
2. Predmetom činnosti Zhotoviteľa je okrem iného:
 - poradenská a konzultačná činnosť v oblasti informačných technológií,
 - tvorba softvérových produktov,
 - automatizované spracovanie dát,
 - sprostredkovanie obchodu a obchodná činnosť v oblasti výpočtovej techniky.
3. Objednávateľ má záujem o riadne a spoľahlivé fungovanie informačného systému (IS) a jeho prípadný ďalší rozvoj.
4. Vzhľadom na vyššie uvedené sa Zmluvné strany dohodli na uzavretí Servisnej zmluvy, ktorá zabezpečí pre Objednávateľa prevádzku a prípadný ďalší rozvoj informačného systému, a to všetko v súlade s platnou legislatívou SR a požiadavkami zdravotných poisťovní. Prípadné individuálne rozšírenia funkcionality podľa požiadaviek Objednávateľa budú predmetom vzájomne odsúhlasených činností za vopred dohodnutú, vzájomne odsúhlasenú cenu.
5. Zhotoviteľ vyhlasuje, že je personálne, odborne a materiálne vybavený na poskytovanie služieb potrebných pre riadne a bezchybné fungovanie IS a jeho ďalší rozvoj, predovšetkým mu je dobre známe technické riešenie IS, je oprávnený vykonávať zásahy do počítačových programov tvoriacich súčasť IS.

2 Definície pojmov pre účely Servisnej zmluvy

„IS“ je automatizovaný informačný systém používaný Objednávateľom pri zabezpečovaní poskytovania zdravotnej starostlivosti a pri realizácii súvisiacich služieb a činností, ktorý pozostáva z nasledovných komponentov:

Komponent	Názov komponentu	Popis komponentu	Dôležitosť
ambee STANDARD	Ambulantný informačný systém	ambee je v príslušnej verzii inštalovaný ako samostatná inštancia webovej aplikácie a dostupný cez webové rozhranie podporovaného internetového prehliadača.	Nekritický
ambee EX	Komunikačný prvok na pripojenie do systému ezdravie	ambee EX je komunikačný komponent, ktorý zabezpečuje komunikáciu zdravotníckeho pracovníka so službami zdravotných poisťovní a Národného zdravotníckeho informačného systému.	Nekritický



„**Akceptačný protokol zmeny funkcionality**“ je dokument, ktorý slúži na potvrdenie súhlasu Objednávateľa s obsahom a kvalitou preberanej zmeny alebo rozšírenia funkcionality, t. j. že táto spĺňa dohodnuté akceptačné kritériá. V prípade menších výhrad s obsahom alebo kvalitou, môžu byť v Akceptačnom protokole zmeny funkcionality tieto skutočnosti uvedené s tým, že súčasne bude uvedený spôsob a termín odstránenia evidovaných výhrad.

„**Akceptačné kritériá**“ sú kritéria, ktoré musia poskytnuté *Služby rozširovania funkcionality* spĺňať na to, aby boli zo strany Objednávateľa akceptované. Akceptačné kritéria budú dohodnuté medzi Zmluvnými stranami pri každej jednotlivej Objednávke na *Služby rozširovania funkcionality*.

„**Blokátor nasadenia**“ je chyba identifikovaná pri používateľských testoch (UAT, User Acceptance Tests), ktorá by pri nasadení do prevádzky spôsobila škody, a preto testovanú funkcionality, pri ktorej sa vyskytne takáto chyba, nie je možné prevziať do produkčnej prevádzky.

„**Blokátor testovania**“ je chyba identifikovaná pri používateľských testoch (UAT, User Acceptance Tests), ktorá bráni v pokračovaní používateľského testovania tak, že bez odstránenia tejto chyby nie je možné pokračovať v testovaní časti aplikácie.

„**Človekoden**“ je práca jedného človeka v rozsahu 8 hodín.

„**Dohodnuté hodiny pokrytia**“ predstavujú základnú dobu pre poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy.

„**SPOC**“ –Jednotné miesto pre kontakt (Single Point of Contact) – softvér pre evidenciu a riešenie hlásení používateľov. Slúži ako aplikačný Help Desk Zhotoviteľa. Každé hlásenie alebo požiadavka Objednávateľa musí byť zaevidovaná v SPOC. Údaje zo SPOC sú jediné, na základe ktorých môže prebiehať plnenie parametrov tejto Servisnej zmluvy

„**IKT infraštruktúra**“ – Informačno-komunikačná infraštruktúra – súbor HW a SW komponentov potrebných pre riadny chod IS. Ak nie je dohodnuté inak, IKT nie je v správe Zhotoviteľa.

„**Modul**“ je logicky oddeliteľná, relatívne samostatná časť komponentu.

„**Neutralizácia**“ je uplatnenie aspoň dočasného riešenia, ktoré zabezpečí, že služba bude po výpadku obnovená.

„**Odozva**“ je časový úsek, ktorý uplynie od nahlásenia problému Objednávateľom dohodnutou formou Zhotoviteľovi do reakcie Zhotoviteľa smerujúcej k riešeniu Problému v čase dohodnutých hodín pokrytia.

„**Oprávnená osoba**“ je osoba menovaná Zhotoviteľom alebo Objednávateľom, ktorá je oprávnená zastupovať záujmy zmluvnej strany, ktorá ju menovala, prijímať potrebné rozhodnutia a poskytovať súčinnosť potrebnú na plnenie záväzkov podľa Servisnej zmluvy. Zoznam oprávnených osôb je uvedený v *Prílohe č. 3* tejto Servisnej zmluvy. Každú zmenu v zozname Oprávnených osôb oznámi Zmluvná strana druhej Zmluvnej strane písomne.



„**Pracovné stanice**“ pre účely tejto zmluvy sa myslia všetky PC, notebooky a Tenkí klienti, na ktorých zamestnanci Objednávateľa vykonávajú pracovné úlohy. Ak nie je dohodnuté inak, „Pracovné stanice“ nie sú v správe Zhotoviteľa.

„**Pracovná hodina**“ je jedna hodina v rámci Dohodnutých hodín pokrytia.

„**Preberací protokol**“ je dokument, ktorý slúži na potvrdenie odovzdania a prevzatia Služby alebo jej časti.

„**Problém**“ je používateľom identifikovaná nefunkčnosť alebo nesprávna funkčnosť Servisovaných komponentov IS. Klasifikácia Problémov je uvedená v *Prílohe č. 1*.

„**Riešitelia Zhotoviteľa**“ sú zamestnanci Zhotoviteľa a fyzické osoby v zmluvnom vzťahu so Zhotoviteľom, ako i fyzické osoby, ktoré sú v zmluvnom vzťahu so Subdodávateľom Zhotoviteľa alebo sú zamestnancami Subdodávateľa Zhotoviteľa, prostredníctvom ktorých na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa plní Zhotoviteľ Servisnú zmluvu, a ktoré sú špecifikované v *Prílohe č. 3* Servisnej zmluvy.

„**Servisované komponenty IS**“ podľa tejto Servisnej zmluvy sú jednotlivé komponenty a moduly IS v rozsahu a podľa definície príslušných služieb. Servisované komponenty IS môžu byť ďalej v Servisnej zmluve označované aj ako „APV“ alebo „Aplikačné programové vybavenie“.

„**Služby aplikačnej podpory**“ alebo „**SAP**“ alebo „**AP**“ sú špecifikované v *Prílohe č. 1* a v *Prílohe č. 2* Servisnej zmluvy a predstavujú podporu využívania aktuálnej Verzie Servisovaných komponentov IS Objednávateľom. Súčasťou Služieb aplikačnej podpory sú aj drobné úpravy a konfiguračné zmeny servisovaných komponentov vedúce k úprave alebo zmene funkcionality komponentu alebo jeho modulu. SAP sú realizované podľa servisných hlásení typu Požiadavka na zmenu, vždy až po potvrdení Manažéra IS za Objednávateľa. Potvrdzovanie je vykonávané podľa týchto pravidiel:

Kód SAP	Popis	Limit pre trvanie realizácie	Aktivácia služby	Realizáciu schvaľuje	Úhrada nákladov
SAP00	<p>Služba realizovaná v rámci podpory zákazníka zahrnutá v mesačnom paušále. Patria sem aj potvrdené zadania a požiadavky na legislatívne úpravy či konfiguračné zmeny od zdravotných poisťovní, prípadne konzultácia k nim. Evidencia je primárne kvôli upresneniu a potvrdeniu zadania a prehľadu poskytnutých súčinností. Hlásenie, ktoré rieši trvalé odstránenie chyby tiež spadá pod službu SAP00.</p>	<p>Pre legislatívne požiadavky bez limitu. Pre iné ako legislatívne požiadavky podľa posúdenia Manažéra IS Zhotoviteľa.</p>	<p>Zaevidované hlásenie v SPOC</p>	<p>Manažér IS Zhotoviteľa</p>	<p>Zahrnuté v mesačnom paušále</p>

Kód SAP	Popis	Limit pre trvanie realizácie	Aktivácia služby	Realizáciu schvaľuje	Úhrada nákladov
SAP01	Služba pre drobné úpravy alebo konfiguračné zásahy do aplikácie vrátane prípravy dokumentov.	max. 2 hod. na jedno hlásenie	Zaevidované hlásenie v SPOC + návrh riešenia a rozpočet	PM Objednávateľa	Na základe potvrdenej objednávky
SAP02	Služba pre realizáciu menších Zmien systému alebo komponentov podľa biznis požiadavky Objednávateľa na základe vypracovanej, schválenej a objednanej funkčnej špecifikácie.	Bez limitu	Zaevidované hlásenie v SPOC	PM Objednávateľa objednávkou na rozšírenie funkcionality.	Na základe potvrdenej objednávky

„**Služby podpory prevádzky**“ alebo „**SPP**“ alebo „**PP**“ sú špecifikované v *Prílohe č. 1* a v *Prílohe č. 2* Servisnej zmluvy a predstavujú zabezpečenie prípadných zmien a rozšírenie funkčnosti aktuálnej Verzie Servisovaných komponentov IS v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky (najmä v dôsledku legislatívnych zmien prijatých po uzatvorení Servisnej zmluvy) či požiadaviek zdravotných poisťovní, ktoré vyžadujú napríklad konfiguračný zásah alebo úpravu parametrov aplikácie, vrátane tých zmien a funkcionalít, bez zapracovania ktorých nie je možné vykazovanie a fakturácia výkonov poskytnutej ZS (predstavujú vytváranie nových verzií Servisovaných komponentov IS s rozšírenou alebo zmenenou funkcionalitou. Ide o zmeny väčšieho rozsahu, ktorých výsledkom je úplne nová funkcionalita komponentu alebo jeho modulu, upravený alebo nový dátový model či vytvorený, prepracovaný alebo zmenený proces pre vykonávanie činnosti používateľov s podporou IS pokiaľ sa jedná o legislatívne zmeny alebo požiadavky zdravotných poisťovní). Tieto služby poskytne Zhotoviteľ aj bez osobitnej požiadavky, objednávky alebo zadania Objednávateľa.

„**Služby rozširovania funkcionality**“ alebo „**SRF**“ alebo „**RF**“ sú špecifikované v *Prílohe č. 1* a v *Prílohe č. 2* Servisnej zmluvy a predstavujú vytváranie nových verzií Servisovaných komponentov IS s rozšírenou alebo zmenenou funkcionalitou, ktoré nie sú pokryté Službami podpory prevádzky. Ide o zmeny väčšieho rozsahu, ktorých výsledkom je úplne nová funkcionalita komponentu alebo jeho modulu, upravený alebo nový dátový model či vytvorený, prepracovaný alebo zmenený proces pre vykonávanie činnosti používateľov s podporou IS.

„**Služby**“ sú spoločne Služby podpory prevádzky, Služby aplikačnej podpory a Služby rozširovania funkcionality.

„**Štandardný softvér**“ znamená bežné, krabicové počítačové programy, softvérové aplikácie, obdobné autorské diela, produkty, médiá, výkresy, plány, schémy, dizajny a pod., ktoré nie sú určené na použitie výlučne pre Objednávateľa.

„**Štúdia realizateľnosti**“ alebo „**ŠR**“ je Dokument vypracovaný Zhotoviteľom, ktorý obsahuje najmä nasledovné položky:

- Špecifikácia požiadavky (Zadanie),
- Predbežná analýza požiadavky obsahujúca hrubý náčrt riešenia a dopady na jednotlivé moduly a komponenty IS,
- Návrh harmonogramu, termíny plnenia jednotlivých aktivít potrebných na realizáciu,
- Požadovaná súčinnosť Objednávateľa,
- Návrh akceptačných kritérií,
- Prácnosť na realizáciu jednotlivých častí a celková prácnosť,
- Indikatívna cena za realizáciu,
- Nastavenie míľnikov za účelom fakturácie a harmonogramu platieb.

„**Testovací prípad**“ alebo „**TC**“ popisuje spôsob správneho správania sa modifikovanej časti APV na konkrétne vykonávané aktivity a ich postupnosti, a ich predpokladané výsledky. Ide o popis krokov vedúcich k otestovaniu správnosti fungovania modifikovanej časti (funkcie) APV alebo riešenia ako aj overeniu integrácie na iné komponenty IS. Zachytáva popis počiatočných podmienok jednotlivých testovaných krokov, ako i správania sa pre kritické hranice a očakávané reakcie. TC navrhuje Zhotoviteľ a podlieha vzájomnému odsúhlaseniu Zmluvnými stranami.

„**UAT**“ je Používateľské akceptačné testovanie (User Acceptance Testing), na základe ktorého sa vykoná akceptácia modifikovanej časti APV. Vykonáva sa na testovacom prostredí, ktoré je vo vlastníctve a správe Zhotoviteľa. Testovacie prostredie (UAT prostredie) obsahuje fiktívne dáta. Na požiadanie a výlučne s písomným súhlasom je možné na UAT prostredie obnoviť reálne dáta z produkčného prostredia Objednávateľa.

„**Úrovně poskytovania služieb**“ sú komplexné veličiny, ktoré Objednávateľa v stanovenej miere detailnosti informujú o vývoji kľúčových ukazovateľov v oblasti Služieb poskytovaných podľa Servisnej zmluvy.

„**Výpadok aplikácie**“ je:

- a. prerušenie prevádzky aplikácie resp. IS alebo jeho komponentu sprevádzané úplnou nedostupnosťou služieb APV na aplikačnom serveri pre jeho používateľov, spôsobené výlučne v dôsledku poruchy APV alebo
- b. nedostupnosť služieb APV s Priamym podnikovým dopadom, spôsobená výlučne v dôsledku poruchy APV.



„**Zadanie**“ je požiadavka Objednávateľa vo forme Servisného hlásenia zaevidovaného v SPOC na rozsah, formu a spôsob realizácie *Služieb aplikačnej podpory, Služieb podpory prevádzky a Služieb rozširovania funkcionality*. Jednotlivé zadania Objednávateľ potvrdzuje riadnou Objednávkou.

„**Zmenové konanie**“ je formálna procedúra, ktorou sa realizujú *Služby rozširovania funkcionality*. Výsledkom zmenového konania je upgrade jednotlivých Servisovaných komponentov IS alebo nasadenie novej verzie Servisovaných komponentov IS, obsahujúce riešenie pre jednu alebo viac požiadaviek na zmenu. Predmetom zmenového konania môžu byť:

- zmeny konfigurácie a funkčnosti systémovej platformy,
- zmeny APV súvisiace s rozvojom systému IS – požiadavky na zmeny funkčností a nové funkčnosti IS nad rámec funkčnosti popísanej v dokumentácii IS,
- podpora pri zabezpečení testovania nových, prípadne zmenených funkčností Servisovaných komponentov IS,
- konzultácie k riešeniu nových funkčností Servisovaných komponentov IS,
- dokumentovanie všetkých zmien a zásahov v Servisovaných komponentoch IS do Dokumentácie v dohodnutej forme.

3 Predmet a účel Servisnej zmluvy

1. Touto Servisnou zmluvou sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Servisnej zmluve a Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnuté Služby zaplatiť Zhotoviteľovi odmenu podľa *článku 5* Servisnej zmluvy.
2. Účelom Servisnej zmluvy je zabezpečiť pre potreby Objednávateľa predovšetkým riadne, spoľahlivé a bezchybové fungovanie Servisovaných komponentov IS a IS ako celku a zabezpečiť ich ďalší rozvoj podľa zadání Objednávateľa.
3. Bližšia špecifikácia predmetu Servisnej zmluvy je uvedená v *Prílohe č. 1* a v *Prílohe č. 2* Servisnej zmluvy.
4. Ak to bude potrebné pre napĺňanie účelu Servisnej zmluvy, Objednávateľ zabezpečí Zhotoviteľovi poskytnutie súčinnosti zo strany dodávateľa alebo majiteľa komponentov IS iných než tých, ktoré sú popísané v tejto Servisnej zmluve, pokiaľ je ich dodávateľ alebo majiteľ odlišný od Zhotoviteľa a jeho Subdodávateľov pri poskytovaní Služby.



4 Miesto poskytovania služieb

1. Služby podľa tejto Servisnej zmluvy budú primárne poskytované na diaľku, na požiadanie a v prípade vopred dohodnutého a vzájomne odsúhlaseného termínu alebo na mieste v priestoroch Objednávateľa. Priestormi Objednávateľa sú najmä sídlo, príslušné pracoviská a dátové centrá, kde má Objednávateľ umiestnené príslušnú verziu IS.

5 Odmena

1. Odmena najviac do výšky 5000 eur bez DPH prináleží Zhotoviteľovi za poskytovanie *Služieb podpory prevádzky, Služieb aplikačnej podpory a Služieb rozširovania funkcionality*, a ktoré sú špecifikované v *Prílohe č. 2* Servisnej zmluvy.
2. Pevný ročný poplatok bude Objednávateľ uhrádzať Zhotoviteľovi a tento je stanovený podľa pravidiel popísaných v *Prílohe č. 4* pričom pokrýva:
 1. Odmenu za *Služby podpory prevádzky* uvedené v Katalógu služieb (*Príloha č. 2* Servisnej zmluvy), ktorej výška je dohodnutá medzi Zmluvnými stranami v *Prílohe č. 4* Servisnej zmluvy ako cena za všetky *Služby podpory prevádzky* v rozsahu podľa Servisnej zmluvy, ktoré Zhotoviteľ poskytne Objednávateľovi v rozsahu potrebnom pre zabezpečenie riadneho, spoľahlivého a bezchybového fungovania IS a všetkých jeho komponentov podľa tejto zmluvy.
 2. Odmenu za *Služby aplikačnej podpory funkcionality* vykonaných v rámci predplateného ročného objemu prác na príslušný kalendárny rok (v zmysle *Prílohy č. 4*).
3. Objednávateľ zároveň uhradí Zhotoviteľovi odmenu za *Služby rozširovania funkcionality* vykonaných na základe jeho objednávky nad rámec predplateného objemu prác na príslušný kalendárny rok spôsobom a vo výške dohodnutom v *Prílohe č. 4* Servisnej zmluvy.
4. *Služby rozširovania funkcionality* budú fakturované nasledovným spôsobom:
 1. *Služby rozširovania funkcionality* budú vykonávané na základe písomnej požiadavky Objednávateľa.
 2. Cena *Služieb rozširovania funkcionality* vykonaných na základe objednávky Objednávateľa bude stanovená na základe samostatnej kalkulácie za použitia riešiteľských rolí a hodinových sadzieb dohodnutých v *Prílohe č. 4* Servisnej zmluvy, pričom táto kalkulácia bude súčasťou Štúdie realizovateľnosti k jednotlivej objednávke.
 3. Neoddeliteľnou prílohou faktúry bude Akceptačný protokol zmeny funkcionality, kópia objednávky, prípadne kópia písomného súhlasu Objednávateľa s uskutočnením prác nad rámec pôvodnej objednávky.
5. Akákoľvek odmena, ktorá patrí Zhotoviteľovi podľa tejto Servisnej zmluvy bude splatná v tridsať dňovej lehote na základe faktúry vystavenej v súlade so Servisnou zmluvou a platnými



všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, riadne doručenej Objednávateľovi.

6. K odmene bude účtovaná DPH podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov (prípadne zákona, ktorý zákon č. 222/2004 Z. z. nahradí).
7. Faktúra – daňový doklad musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu a náležitosti a prílohy podľa tejto Servisnej zmluvy. Zhotoviteľ vystaví faktúru najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bolo plnenie dodané.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť každej faktúry vystavenej podľa Servisnej zmluvy je tridsať dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. V prípade, že splatnosť faktúry prípadne na deň pracovného voľna alebo pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
9. V prípade, že faktúra vystavená Zhotoviteľom nespĺňa formálne náležitosti, náležitosti stanovené právnymi predpismi Slovenskej republiky, obsahuje chyby alebo nie je vystavená v súlade s touto Servisnou zmluvou, bude Objednávateľ oprávnený takúto faktúru Zhotoviteľovi vrátiť na prepracovanie tak, aby spĺňala uvedené požiadavky. Takým vrátením faktúry sa plynutie lehoty na zaplatenie faktúry prerušuje, pôvodne predpokladaný termín splatnosti takej faktúry nebude platiť a Objednávateľ nebude v omeškaní. Nová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia správne vystavenej faktúry.
10. Vo všetkých prípadoch, v ktorých sa vyžaduje obojstranné podpísanie Akceptačného protokolu zmeny funkcionality alebo Preberacieho protokolu potvrdzujúceho riadne plnenia Zhotoviteľa, môže Objednávateľ odmietnuť podpísanie protokolu iba s uvedením vecných dôvodov.
11. Zmluvné strany s cieľom znížiť administratívnu náročnosť obom zmluvným stranám súhlasia s elektronickou fakturáciou a teda vydaním a prijímaním faktúr v elektronickom formáte (pričom e- faktúra musí byť exportovaná do formátu *.PDF* v IS Zhotoviteľa, nie prostredníctvom reprografických zariadení, môže byť aj s elektronickým podpisom). Emailový kontakt Objednávateľa pre účely fakturácie: email@nspnz.sk

6 Ochrana informácií

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách. Tento záväzok Zmluvných strán nie je časovo obmedzený a trvá aj po skončení účinnosti tejto zmluvy (napr. v dôsledku odstúpenia, výpovede, uplynutia času a pod.).
2. Dôvernými informáciami sú všetky informácie, ktoré sú obsiahnuté v tejto zmluve vrátane ďalších údajov o skutočnostiach týkajúcich sa zmluvných strán v čase podpisu tejto Zmluvy a kedykoľvek v budúcnosti ako aj ich činnosti, s ktorými sa Zmluvná strana akýmkoľvek spôsobom oboznámila pri plnení tejto zmluvy alebo pri rokovaní o jej uzavretí. Uvedeným nie je dotknutá povinnosť Objednávateľa zverejniť Servisnú zmluvu v Centrálnom registri zmlúv, ktorý je informačným systémom verejnej správy vedeným Úradom vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Takéto zverejnenie Servisnej zmluvy Objednávateľom nie je porušením alebo ohrozením dôvernej informácie alebo obchodného tajomstva.



3. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na prípady:
 - a. ak Zmluvná strana zverejnila dôverné informácie s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutej osoby,
 - b. keď na základe zákona vznikne Zmluvnej strane povinnosť poskytnúť dôverné informácie; v takom prípade je zmluvná strana povinná informovať dotknutú osobu o vzniku povinnosti poskytnúť dôverné informácie na základe zákona a o spôsobe akým a rozsahu v akom ju plnila,
 - c. ak Zmluvná strana použila potrebné informácie alebo dokumenty v prípadných súdnych, rozhodcovských, správnych a iných konaniach ohľadom práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy alebo s nimi súvisiacich.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu dotknutej osoby ďalej neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám, ak nie je ďalej uvedené niečo iné. Za tretie osoby sa však nepokladajú:
 - a. členovia orgánov, zamestnanci alebo iné poverené osoby Zmluvných strán, ktoré sa akýmkoľvek spôsobom podieľajú na plnení tejto Zmluvy alebo na uplatňovaní práv vyplývajúcich z právneho vzťahu založeného touto Zmluvou,
 - b. audítori alebo právnici, účtovní, daňoví a iní poradcovia Zmluvných strán, ktorí sú viazaní ohľadne im sprístupnených dôverných informácií povinnosťou mlčanlivosti na základe zákona alebo uzavretej zmluvy,
 - c. právnické osoby patriace do tej istej ekonomickej skupiny založenej na vzťahoch,
 - d. banky, ktorým boli dôverné informácie sprístupnené v súvislosti s touto Zmluvou.
5. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že priamo a ani prostredníctvom inej osoby nepoužijú dôverné informácie v rozpore s ich účelom pre seba alebo pre inú osobu alebo v rozpore so záujmami dotknutej osoby.
6. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby sa všetky osoby (vrátane jeho zamestnancov a subdodávateľov), ktoré sa budú oboznamovať s dôvernými informáciami zaviazali:
 - zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách v rozsahu vyplývajúcom z tejto Zmluvy,
 - nahradiť dotknutej osobe škodu spôsobenú porušením povinnosti mlčanlivosti.

7 Práva duševného vlastníctva

1. Zhotoviteľ vyhlasuje, že je v plnom rozsahu oprávnený vykonávať vo vzťahu k IS všetky činnosti podľa Servisnej zmluvy bez toho, aby tým neoprávnene zasahoval do práv tretích subjektov.



2. Zhotoviteľ vyhlasuje, že je v zmysle príslušných ustanovení autorského zákona vykonávateľom a nositeľom majetkových autorských práv k dielu vzniknutému pri realizácii záväzkov podľa tejto zmluvy (najmä pokiaľ ide o výsledky rozširovania a zmien funkcionality). Taktiež vyhlasuje, že je resp. bude oprávnený udeliť Objednávateľovi licenciu na používanie tých predmetov autorskoprávnej ochrany, ktoré vzniknú pri realizácii záväzkov podľa tejto zmluvy, je resp. bude oprávnený vykonávať ich spracovanie, úpravy, zmeny, modifikácie resp. vykonať akékoľvek činnosti a použiť tieto predmety autorskoprávnej ochrany akýmkoľvek spôsobom tak, aby bolo možné z jeho strany naplniť účel tejto Servisnej zmluvy a súčasne zachovať účelové určenie IS.
3. Nárok na odplatu za poskytnutie licencie na používanie diela, ktoré bude výsledkom plnenia záväzkov podľa Servisnej zmluvy Zhotoviteľovi nepatrí.
4. Zhotoviteľ podpisom tejto zmluvy udeľuje Objednávateľovi bezodplatnú licenciu počas doby trvania tejto zmluvy bez práva udeliť sublicenciu a právom na prenajatie a vypožičanie diela inej osobe.
5. Objednávateľ je oprávnený dielo vytvorené Zhotoviteľom v súvislosti s realizáciou Servisnej zmluvy, ako aj ďalšie predmety autorskoprávnej ochrany, ktorých používanie je nevyhnutné pre naplnenie účelu tejto zmluvy, používať nasledovným spôsobom:
 1. Používať dielo v plnej funkcionalite v takom rozsahu súčasne používajúcich používateľov, v akom bude Objednávateľ oprávnený používať IS;
 2. Individualizovaný softvér, resp. APV, používať v rámci zmluvných vzťahov medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom;
 3. Objednávateľ je oprávnený používať dielo, Individualizovaný softvér, resp. APV, iba pri vykonávaní predmetu svojej primárnej činnosti a na podporu činností súvisiacich s vedením zdravotnej dokumentácie, manažment pacientov a komunikáciu, resp. prípravu dát so subjektami určenými zákonom.
6. Dielo vzniknuté pri realizácii záväzkov podľa Servisnej zmluvy môže byť použité bez časového obmedzenia, na území SR u Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený samostatne určiť, na ktorých pracovných staniciach a serveroch bude dielo použité v rozsahu a podľa obmedzení príslušnej verzie IS a licenčných pravidiel uvedených na webovom sídle Zhotoviteľa.
7. Licencia je udelená okamihom podpisu preberacích alebo akceptačných protokolov, resp. nasadením APV do ostrej prevádzky.
8. Odmena za licenciu je zahrnutá v odmene podľa článku 5 Servisnej zmluvy a Zhotoviteľ nemá nárok na osobitnú odmenu za poskytnutie Licencie.
9. Zhotoviteľ je jediným vlastníkom zdrojového kódu ku všetkým verziám diela vzniknutého pri realizácii záväzkov podľa Servisnej zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje neštudovať, nemodifikovať a neposkytnúť zdrojové kódy dostupné na pracovnej stanici tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zhotoviteľa.



8 Know-how

1. Za know-how sa považuje každý explicitne slovom „KNOW-HOW“ označený výrobnotechnický a obchodný poznatok alebo informácia, ktorú Objednávateľ počas trvania tejto zmluvy zveril alebo zverí Zhotoviteľovi v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy alebo rokovaním o jej uzavretí.
2. Za know-how Objednávateľa sa nepovažuje technologický alebo inak verejne dostupný postup, metodika či popis hoci aj v inom ako slovenskom jazyku z verejne dostupných zdrojov.
3. Zhotoviteľ je povinný zdržať sa konania, ktorým inému oznámi, sprístupní, pre seba alebo v prospech iného využije skutočnosti obchodnej, výrobnnej alebo technickej povahy týkajúce sa Objednávateľa a jeho činnosti, o ktorých sa dozvie akýmkoľvek spôsobom pri realizácii predmetu tejto zmluvy.
4. Zhotoviteľ je oprávnený využiť know-how Objednávateľa iba v rozsahu nevyhnutnom pre účely plnenia predmetu tejto zmluvy, a to iba v čase a mieste tohto plnenia.
5. Zhotoviteľ nesmie použiť know-how pre seba alebo pre iného nad rámec plnenia predmetu tejto zmluvy. Uvedené neplatí, pokiaľ Objednávateľ udelí Zhotoviteľovi vopred súhlas na takéto použitie. Súhlas musí byť udelený v písomnej forme.
6. Pokiaľ Zhotoviteľ zistí možné ohrozenie know-how zo strany tretej osoby, zaväzuje sa bezodkladne o tom informovať Objednávateľa a odovzdať jej všetky doklady o tejto skutočnosti.

9 Ochrana osobných údajov

1. Zhotoviteľ sa pri realizácii tejto Zmluvy zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zmien a doplnkov, najmä nariadení a predpisov EÚ.
2. Zhotoviteľ podpisom Zmluvy potvrdzuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami ustanovenými Zákomom o ochrane OÚ, porozumel tomuto poučeniu a zaväzuje sa :
 1. Zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku;
 2. Osobné údaje, s ktorými príde do styku, bez súhlasu Objednávateľa alebo prevádzkovateľa nezverejniť ani nikomu neposkytnúť ani nesprístupniť;
 3. Vykonať všetky technické, organizačné a personálne opatrenia na ochranu osobných údajov pred náhodným, ako aj nezákonným poškodením, zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmikoľvek neprípustnými formami spracúvania.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje poučiť osoby, prostredníctvom ktorých plní svoje záväzky podľa Zmluvy, o právach a povinnostiach ustanovených Zákomom o ochrane OÚ a o zodpovednosti za ich porušenie a na základe písomnej výzvy Objednávateľa predložiť dôkaz o ich poučení.



4. Ak Zhotoviteľ pri plnení Zmluvy poskytne Objednávateľovi osobné údaje svojich zamestnancov alebo zamestnancov svojich subdodávateľov, alebo sa im stanú známe inak, zaväzuje sa Objednávateľ primerane dodržiavať povinnosti uvedené v bode 2 tohto článku.

10 Ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Objednávateľ zabezpečí Zhotoviteľovi vzdialený prístup do Prevádzkového prostredia ako aj priestory potrebné pre plnenie Servisnej zmluvy v prípade, že zásah nie je poskytovaný na diaľku. Pod potrebnými priestormi sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na serverovej farme Objednávateľa po dobu nevyhnutnú pre zásah alebo riešenie požiadavky Objednávateľa.
2. Objednávateľ umožní Zhotoviteľovi kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou prepojenia sietí Zhotoviteľa a Objednávateľa, diaľkového prenosu dát a formou priameho prístupu do dátových centier Objednávateľa, a to v rozsahu vymedzenom Objednávateľom, pričom Zhotoviteľ je povinný rešpektovať ochranu dát Objednávateľa.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť, že zamestnanci a poverené osoby v zmluvnom vzťahu so Zhotoviteľom budú pri realizácii plnenia Servisnej zmluvy plne rešpektovať platné právne predpisy Slovenskej republiky, ako aj vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi budú oboznámení. V prípade, že bude potrebné, aby sa Zhotoviteľ oboznámil s vnútornými predpismi Objednávateľa, Manažér IS Zhotoviteľa a Manažér IS za Objednávateľa sa dohodnú na rozsahu a forme oboznámenia sa Zhotoviteľa s vnútornými predpismi Objednávateľa.

11 Záruky

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že plnenie podľa Servisnej zmluvy bude realizované v súlade so zmluvnými podmienkami a bude zodpovedať jeho najvyšším odborným poznatkom danej problematiky v oblasti vývoja informačných systémov.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi záruku za akosť na Služby realizované na základe tejto Servisnej zmluvy po dobu 24 mesiacov odo dňa podpisu Akceptačného protokolu zmeny funkcionality (Služby rozširovania funkcionality) alebo odo dňa vykonania úkonu Služby podpory prevádzky, Služby aplikačnej podpory. Zárukou za akosť preberá Zhotoviteľ záväzok, že odovzdaný výsledok bude po dobu stanovenú v predchádzajúcej vete spôsobilý na obvyklý účel, najmä, nie však len, že bude v súlade s dohodnutou špecifikáciou zmeny funkcionality alebo aplikačnej podpory.
3. Podpísaním Akceptačného protokolu zmeny funkcionality Objednávateľom alebo iného Preberacieho protokolu sa Zhotoviteľ nezaväzuje zodpovednosti za prípadné vady poskytnutých Služieb, ktorých prevzatie Objednávateľ potvrdil.



4. Uplatnenie nároku z väd, na ktoré sa nevzťahuje záruka za akosť, sa spravuje ustanoveniami § 560 a nasl. Obchodného zákonníka. Za okamih prechodu nebezpečenstva škody na veci sa na tento účel považuje podpísanie Akceptačného protokolu zmeny funkcionality alebo vykonanie príslušného úkonu v rámci poskytovania *Služieb podpory prevádzky, Služieb aplikačnej podpory* alebo *Služieb rozširovania funkcionality*. Záručná doba je 12 mesiacov. Záruka podľa tohto Článku Servisnej zmluvy sa v plnom rozsahu vzťahuje i na všetky Služby podpory prevádzky, *Služby aplikačnej podpory* a *Služby rozširovania funkcionality* poskytnuté Zhotoviteľom počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Servisnej zmluvy.
5. Ak Zhotoviteľ preukázateľne poškodí alebo spôsobí stratu dát Objednávateľa, je povinný nahradiť Objednávateľovi vzniknutú škodu. Zhotoviteľ nie je zodpovedný za zálohovanie dát Objednávateľa pri službe **ambee** STANDARD. Zálohovanie dát vyžaduje dodatočnú aktiváciu služby **ambee** Cloud Backup.
6. Ak niektorá zo Zmluvných strán spôsobí porušením svojich povinností vyplývajúcich jej zo Servisnej zmluvy akúkoľvek škodu inej zmluvnej strane, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu škody takto spôsobenú inej zmluvnej strane sa bude riadiť ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Zmluvná strana však zodpovedá za škodu takto spôsobenú pre každý jednotlivý prípad porušenia povinností, vyhlásení alebo záruk vyplývajúcich jej zo Servisnej zmluvy.

12 Doba trvania

1. Táto Servisná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a v zmysle § 47 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Servisná zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na dobu dvanástich mesiacov alebo do vyčerpania finančného limitu 5000 tisíc eur bez DPH podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Doba určitá začína plynúť odo dňa podpisu Servisnej zmluvy oboma Zmluvnými stranami.

13 Odstúpenie od zmluvy a výpoveď

1. Každá zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od Servisnej zmluvy v prípade, ak sa druhá zmluvná strana dopustí porušenia povinnosti stanovenej Servisnou zmluvou nepodstatným spôsobom (v zmysle ustanovenia § 346 Obchodného zákonníka), ktoré trvá viac ako 30 dní po tom, čo bolo porušujúcej zmluvnej strane doručené písomné upozornenie na túto skutočnosť. V prípade, že objektívne nie je možné splniť povinnosť v lehote 30 dní, je porušujúca zmluvná strana povinná splniť svoju povinnosť v primeranej lehote, ktorá môže byť dlhšia ako 30 dní. Primeraná lehota je na účely tohto ustanovenia Servisnej zmluvy lehota, ktorá je objektívne potrebná na odstránenie porušenia povinnosti, s prihliadnutím na okolnosti porušenia a závažnosť porušenia povinností. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia zmluvnej strane, ktorá porušila svoje povinnosti. V prípade podstatného porušenia povinnosti (v zmysle ustanovenia § 345 Obchodného zákonníka) je každá zmluvná strana oprávnená od Servisnej zmluvy odstúpiť ihneď, najneskôr však bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení povinnosti druhou zmluvnou stranou dozvedela. Odstúpenie od Servisnej zmluvy sa týka aj povinností, ktoré sa majú plniť až v budúcnosti.



2. V prípade odstúpenia od Servisnej zmluvy sú Zmluvné strany povinné vzájomne si vysporiadať splatné záväzky vyplývajúce im zo Servisnej zmluvy, ktoré odstúpením od zmluvy nezaniknú. Zmluvné strany sa pre prípad odstúpenia dohodli, že nie sú povinné vrátiť si navzájom plnenia poskytnuté pred nadobudnutím účinnosti odstúpenia, ak boli poskytnuté v súlade so Servisnou zmluvou.
3. Objednávateľ je oprávnený vypovedať Servisnú zmluvu aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 3 mesiace. Zhotoviteľ je oprávnený vypovedať Servisnú zmluvu len v prípade porušenia povinnosti Objednávateľa, pričom výpovedná lehota pri výpovedi Zhotoviteľa je jeden rok.
4. V prípade odstúpenia od tejto Servisnej zmluvy alebo v prípade jej vypovedania ktoroukoľvek Zmluvnou stranou alebo v prípade predčasného skončenia tejto Servisnej zmluvy akýmkoľvek iným spôsobom, zostáva Licencia na akékoľvek dielo, ktoré bolo dodané Objednávateľovi na základe tejto Servisnej zmluvy zachovaná v rozsahu a za podmienok, ako bola dohodnutá v tejto Servisnej zmluve alebo v objednávke.

14 Postúpenie

1. Postúpenie pohľadávok Zhotoviteľa podľa § 524 a nasl. Zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa je zakázané. Právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky Zhotoviteľa v rozpore s dohodou Objednávateľa a Zhotoviteľa podľa predchádzajúcej vety bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatné.
2. Akceptácia ručiteľského vyhlásenia podľa § 303 a nasl. Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov zo strany Zhotoviteľa je bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa zakázaná. Právny úkon, ktorým Zhotoviteľ akceptuje ručiteľské vyhlásenie tretej osoby, na základe ktorého sa tretia osoba stane Objednávateľovým veriteľom v rozpore s dohodou Objednávateľa a Zhotoviteľa podľa predchádzajúcej vety bude podľa § 39 Zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov neplatné.

15 Organizácie – roly, zodpovednosti a subdodávatelia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť všetky potrebné zdroje, najmä ľudské, technické, finančné, a to v takom rozsahu a zložení, aby služby poskytované Zhotoviteľom boli dodané v súlade s podmienkami dohodnutými v Servisnej zmluve.
2. Zoznam mien Riešiteľov Zhotoviteľa, ktorí budú Služby zabezpečovať je súčasťou Prílohy č. 3 Servisnej zmluvy.
3. V prípade, ak sa Zhotoviteľ rozhodne nahradiť niektorého z Riešiteľov Zhotoviteľa podľa predchádzajúceho bodu, zaväzuje sa o tom informovať Objednávateľa minimálne 10 dní pred plánovaným termínom. Zmenu je možné uskutočniť len po písomnom súhlase Objednávateľa (v mene Objednávateľa súhlas vystavuje Manažér IS za Objednávateľa). V prípade závažných okolností (dlhodobá choroba, úraz, úmrtie, rozviazanie pracovného vzťahu) bude náhrada uskutočniteľná po dohode Manažéra IS za Objednávateľa a manažéra IS Zhotoviteľa. V takomto prípade 10-dňová lehota nemusí byť dodržaná.



4. Zhotoviteľ zodpovedá, že všetci Riešitelia Zhotoviteľa, prostredníctvom ktorých realizuje Služby, budú mať adekvátnu mieru zodpovednosti, skúsenosti, zručnosti a motiváciu potrebnú pre dodávku Služieb.

16 Doručovanie písomností

1. Akékoľvek písomnosti, ktoré sa na základe Servisnej zmluvy doručujú poštou, sa považujú za doručené aj v deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom odoprie doručovanú písomnosť prevziať, alebo v ktorý márne uplynie odberná doba pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu.
2. Pre potreby doručovania prostredníctvom pošty sa použijú adresy sídiel Zmluvných strán uvedené v záhlaví Servisnej zmluvy, ibaže odosielajúcej zmluvnej strane adresát písomnosti oznámil novú adresu sídla, prípadne inú novú adresu určenú na doručovanie písomností.
3. Pre bežnú komunikáciu medzi Zmluvnými stranami sa pripúšťa aj komunikácia elektronickou poštou alebo faxom s tým, že každé oznámenie sa považuje za doručené potvrdením prijatia druhou zmluvnou stranou.

17 Záverečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti Zmluvných strán Servisnou zmluvou neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a autorského zákona.
2. Práva a povinnosti Zmluvných strán v súvislosti s kybernetickou bezpečnosťou tvoria prílohu č. 5 Servisnej zmluvy.
3. Zmluvné strany sú si vedomé, že pre riadne poskytovanie Služieb podľa tejto Servisnej zmluvy a pre naplnenie predmetu a účelu tejto Servisnej zmluvy je potrebná spolupráca viacerých dodávateľov, ktorí Objednávateľovi poskytujú Služby potrebné pre riadne fungovanie IS a jeho ďalší rozvoj.
4. Servisná zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých Objednávateľ dostane jeden exemplár a Zhotoviteľ dostane jeden exemplár.
5. Zmeny a doplnenia tejto Servisnej zmluvy, ako aj jej príloh, je možné uskutočniť len formou písomných dodatkov, podpísaných osobou oprávnenou zaväzovať každú zo Zmluvných strán.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Servisnej zmluvy sú nasledujúce prílohy:

Príloha č. 1 – Rozsah a špecifikácia Služieb

Príloha č. 2 – Katalóg služieb

Príloha č. 3 – Oprávnené osoby a riešitelia

Príloha č. 4 – Parametre odmeny

Príloha č. 5 – Kybernetická bezpečnosť





Nové Zámky, dňa **11. mája 2021**

Za Objednávateľa:

Fakultná nemocnica s poliklinikou Nové Zámky

.....
JUDr. Bc. Marian VISKUP
riaditeľ

Bratislava, dňa **XXXXXXXX**

Za Zhotoviteľa:

SPIRE LIFE SOLUTIONS s. r. o.

.....
GEBHARDT Marián
Konateľ



Príloha č. 1 - Rozsah a špecifikácia Služieb

1 Úvodné ustanovenia

1. Zhotoviteľ bude vykonávať Služby prostredníctvom špecialistov, ktorí budú poskytovať Služby na mieste určenom v článku 4 Servisnej zmluvy a poskytovať podporu po telefóne, elektronicky, faxom, alebo priamo na mieste, v prevádzkovom priestore serverovej farmy, po dobu nevyhnutnú na odstránenie Problému.
2. Dohodnuté hodiny pokrytia pre **nekritické** systémy sú **Pondelok – Piatok, 8:00 – 16:00** (okrem uznaných štátnych sviatkov).
3. Dohodnuté hodiny pokrytia pre **kritické** systémy sú **Pondelok – Nedeľa, 00:00 – 24:00**.

2 Súčinnosť

1. Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi primeraný pracovný priestor na serverovej farme po dobu nevyhnutnú na realizáciu Služieb podľa Servisnej zmluvy a zabezpečí prístup do svojej dátovej siete pre pracovníkov Zhotoviteľa, ktorí budú tieto služby vykonávať.
2. Objednávateľ zabezpečí prístup k infraštruktúrnym komponentom (technické zariadenia, operačné systémy a databázy) v rozsahu potrebnom pre účely plnenia Služieb podľa Servisnej zmluvy.
3. Objednávateľ umožní Pracovníkom Zhotoviteľa prístup do priestorov Objednávateľa a vzdialený prístup na testovacie a prevádzkové prostredie Servisovaných komponentov IS.
4. Ostatná požadovaná súčinnosť je definovaná v Prílohe č. 2 - Katalóg služieb.

3 Popis Služieb

1. Zhotoviteľ bude poskytovať Služby v rámci dohodnutých hodín pokrytia podľa katalógu služieb, ktorý je v Prílohe č. 2 - Katalóg služieb.
2. *Služby podpory prevádzky uvedené v Prílohe č. 2 a Služby aplikačnej podpory uvedené v Prílohe č. 2 do výšky predplateného objemu prác zahrnuté do pevného poplatku budú vykonávané v rozsahu potrebnom pre splnenie účelu tejto Servisnej zmluvy tak, aby Zhotoviteľ zabezpečil riadny a spoľahlivý priebeh prevádzky Servisovaných komponentov IS a IS ako celku.*



4 Služby rozširovania funkcionality

1. *Služby rozširovania funkcionality* sú uvedené v *Prílohe č. 2*.
2. Oprávnená osoba za Objednávateľa spracuje požiadavku na rozšírenie funkcionality IS. Každá prijatá požiadavka bude považovaná za platnú v prípade, že bude spracovaná v zmysle nasledovných skutočností:
 - a. Bude vystavená Oprávnenou osobou Objednávateľa;
 - b. Bude zaslaná Manažérom IS za Objednávateľa Oprávnenej osobe Zhotoviteľa a Manažérovi IS za Zhotoviteľa;
 - c. Požiadavka bude spracovaná v príslušnom informačnom systéme SPOC so štruktúrou a rozsahu údajov podľa elektronického formulára v SPOC.
3. Zhotoviteľ bude vykonávať *Služby rozširovania funkcionality* na základe požiadavky Objednávateľa nasledovne:
 - a. Zhotoviteľ začne práce na vypracovaní Štúdie realizovateľnosti po doručení požiadavky na rozšírenie funkcionality na základe dohody manažéra IS za Objednávateľa a manažéra IS Zhotoviteľa, ktorí zároveň dohodnú termín vypracovania Štúdie realizovateľnosti. Za doručenie sa považuje doručenie riadne vyplneného formuláru pre Požiadavku cez SPOC.
 - b. Štúdiu realizovateľnosti predloží Manažér IS za Zhotoviteľa Manažérovi IS za Objednávateľa.
 - c. Práce na rozširovaní funkcionality v zmysle odsúhlasenej ŠR budú začaté po vystavení dokumentu Objednávka podľa Štúdie realizovateľnosti. Podpísaním záväznej objednávky vyhotovenej na základe Štúdie realizovateľnosti Manažérom IS za Zhotoviteľa a dorúčením podpísanej objednávky Manažérovi IS za Objednávateľa sa táto objednávka stáva záväznou.
 - d. Vykonanie zmeny funkcionality v zmysle príslušnej objednávky podľa ŠR potvrdia svojimi podpismi Manažér IS za Zhotoviteľa a Manažér IS za Objednávateľa na Akceptačnom protokole.
 - e. Akceptácia modifikovanej časti APV sa vykoná na základe testovania UAT. Do testovania dodáva Zhotoviteľ modifikovanú časť APV otestovanú a pripravenú pre UAT testovanie. Pokiaľ počas testovania UAT vznikne vzájomne potvrdený Blokátor testovania, alebo Blokátor nasadenia, Objednávateľ má právo zastaviť testovanie alebo nasadenie do času odstránenia tohto Blokátora.
4. S cieľom sprehľadniť spôsob naplnenia zadania budú požiadavky pripravované a vyhodnocované v poradí **Zadanie** > ŠR > **Objednávka** > REALIZÁCIA. Za obsah zadania ako definície požiadavky plne zodpovedá Objednávateľ.



5 Výkonnostné parametre

1. Výkonnostné parametre komponentov IS budú overované prostredníctvom priebežného monitorovania výkonu na produkčnom prostredí.
2. V prípade, že je zistené nesplnenie obvyklých časových limitov, zhotoviteľ je povinný odhaliť príčinu a odstrániť ju s výnimkou prípadov, keď je problém spôsobený chybou siete alebo ďalších komponentov, ktoré nie sú predmetom dodávky Zhotoviteľa (o tejto skutočnosti a dôvodoch nesplnenia obvyklých časových limitov Zhotoviteľ Objednávateľa výslovne upovedomí). Pod obvyklým časovým limitom sa myslia priemerné časy odozvy merané na dlhšom časovom úseku v 80% vykonaných služieb, pričom počas tohto úseku nie sú zaznamenané žiadne hlásenia o spomalení systému.
3. Nedodržanie výkonnostných parametrov bude klasifikované ako Podstatný problém pri poskytovaní *Služieb podpory prevádzky* podľa bodu 7.1. iba v prípade prevádzky Služieb a IS na prostrediach a technických zariadeniach Zhotoviteľa.
4. Výkonnostné parametre garantuje Zhotoviteľ iba na prostrediach a technických zariadeniach, ktoré má plne pod kontrolou, alebo je ich vlastníkom bez možnosti prístupu tretej strany.

6 Úroveň poskytovania služby

1. Úroveň a kvalita poskytovaných služieb bude meraná, vyhodnocovaná a vykazovaná na báze meracích období v trvaní jedného mesiaca, pričom pre meranie úrovni a kvality poskytovaných služieb sa uplatnia parametre služieb pre jednotlivé Služby, uvedené nižšie.

7 Definície parametrov úrovni služieb

1. Úrovne poskytovania *Služieb podpory prevádzky*, *Služieb aplikačnej podpory*, *Služieb rozširovania funkcionality*, ktoré má dosiahnuť Zhotoviteľ, sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií pojmov:
 - a. **Doba výpadku aplikácie** je čas, ktorý uplynie medzi prvým hlásením kritického problému Zhotoviteľovi Objednávateľom alebo okamihom, kedy sa Zhotoviteľ dozvie o takomto probléme, a časom, kedy Zhotoviteľ oznámi Objednávateľovi, že Výpadok aplikácie bol odstránený. Za odstránenie výpadku aplikácie sa bude považovať odstránenie poruchy čiastočnej nedostupnosti, ktorá takú čiastočnú nedostupnosť sprevádza.
 - b. **Doba Odozvy** znamená, že Riešiteľ Zhotoviteľa bezodkladne informuje Objednávateľa o detailoch problému známych v danom čase, o začatí diagnostiky problému, o ďalších krokoch. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do okamihu, keď Riešiteľ Zhotoviteľa informuje Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety.



c. Definície typov Problémov

<p>Kritický (INC-A, Priorita: Najvyššia)</p>	<p>Výpadok aplikácie, komponentu alebo jej časti - aplikácia na produkčnom prostredí nepracuje, je nefunkčná a znemožňuje prácu celého oddelenia (pracoviska). Problém sa týka podstatného rozsahu funkcionality a spôsobuje kritické prevádzkové problémy. Problém má merateľný a kvantifikovateľný dopad na činnosť používateľov súvisiacu s účelom, na ktorý je aplikácia používaná v rozsahu udelenej licencie, alebo významným spôsobom znižuje produktivitu práce používateľov a priamo obmedzuje poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientom.</p>
<p>Podstatný (INC-B, Priorita: Vysoká)</p>	<p>Problém s významným dopadom na prevádzku spravidla viacerých pracovísk zákazníka Spoločnosti. Problém sa týka obmedzeného rozsahu funkcionality a spôsobuje vážne prevádzkové problémy konkrétnej skupine používateľov. Problém nemá dopad na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientom.</p>
<p>Problém (INC-C, Priorita: Stredná)</p>	<p>Problém s obmedzeným dopadom na prevádzku. Dopad je ohraničený alebo s obmedzeným rozsahom a nespôsobuje vážne prevádzkové problémy, aplikácia pracuje. Spravidla sa jedná o problém, ktorý sa vyskytuje u konkrétneho používateľa, na konkrétnej pracovnej stanici, obrazovke či v konkrétnom module na presne identifikovateľnom mieste.</p>
<p>Kozmetický (INC-D, Priorita: Nízka)</p>	<p>Problém kozmetického charakteru, nespôsobuje prevádzkové problémy, nebráni vykonávaniu bežnej činnosti používateľa a nemá žiaden dopad na poskytovanie zdravotnej starostlivosti Pacientom. Ide spravidla o diskomfort pri používaní aplikácie, najmä jej používateľského rozhrania alebo rozloženia ovládacích prvkov v aplikácii.</p>

- d. **Doba neutralizácie** znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie (služba/prevádzka bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do okamihu, keď Zhotoviteľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému.
- e. **Doba trvalého vyriešenia** znamená čas do nájdenia a implementovania finálneho trvalého riešenia. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia problému Objednávateľom do okamihu, keď Zhotoviteľ implementuje finálne riešenie.

8 Požadované hodnoty Úrovní poskytovania služieb

1. Zhotoviteľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby podpory prevádzky na produkčnom prostredí pre **kritické** systémy nasledovným spôsobom a v nasledovných lehotách podľa charakteru problému (incidentu):

Kód hlásenia	Klasifikácia hlásenia	Doba pokrytia (Service Hours)	Reakčný čas (ReactionTime, RT)	Neutralizácia (WorkAroundTime, WAT)	Trvalé riešenie (TimeToResolve, TTR)
INC-A	Kritický problém	00-24 (24 x 7)	1 hod.	4 hod.	60 hod.
INC-B	Podstatný problém	00-24 (24 x 7)	8 hod.	24 hod.	Ďalšia verzia SW (max. 5 pracovných dní)
INC-C	Problém	00-24 (24 x 7)	48 hod.	60 hod.	Ďalšia verzia SW (max. 3 mesiace)
INC-D	Kozmetický problém	00-24 (24 x 7)	80 hod.	Nie je dostupné	Ďalšia verzia SW (max. 12 mesiacov)

2. Zhotoviteľ je povinný poskytovať Objednávateľovi Služby podpory prevádzky na produkčnom prostredí pre **nekritické** systémy nasledovným spôsobom a v nasledovných lehotách podľa charakteru problému (incidentu):

Kód hlásenia	Klasifikácia hlásenia	Doba pokrytia (Service Hours)	Reakčný čas (ReactionTime, RT)	Neutralizácia (WorkAroundTime, WAT)	Trvalé riešenie (TimeToResolve, TTR)
INC-A	Kritický problém	08-16 (8 x 5)	8 hod.	16 hod.	40 hod.
INC-B	Podstatný problém	08-16 (8 x 5)	24 hod.	40 hod.	Ďalšia verzia SW (max. 10 pracovných dní)
INC-C	Problém	08-16 (8 x 5)	40 hod.	80 hod.	Ďalšia verzia SW (max. 3 mesiace)
INC-D	Kozmetický problém	08-16 (8 x 5)	80 hod.	Nie je dostupné	Ďalšia verzia SW (max. 12 mesiacov)

9 Sankcie

1. V prípade, že Úroveň poskytovania Služieb podpory prevádzky nebude dodržaná, ako je dohodnuté v článku 8 Prílohy č. 1 Servisnej zmluvy, bude mať Objednávateľ nárok uplatniť si voči Zhotoviteľovi sankcie (ďalej aj „Kredity“) podľa tohto článku.
2. Ak nie je inak dohodnuté medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom, sankcie vo forme Kreditov si Objednávateľ môže uplatniť v prípade, že Služby podpory prevádzky, ktoré sú predmetom plnenia Zhotoviteľa podľa tejto Servisnej zmluvy, nebudú poskytované v súlade so Servisnou zmluvou. Kredity budú uplatnené voči celkovému ročnému poplatku, ktoré má platiť Objednávateľ podľa bodu 1 Prílohy č. 4 Servisnej zmluvy, v prípade nesplnenia hodnoty Úrovne poskytovania Služby podpory, ako je stanovené v tejto Prílohe.
3. Kredity za fakturačné obdobie, v ktorom došlo k nedodržaniu Úrovne poskytovania Služieb podpory prevádzky, sa v prípade uplatnenia prejavia vo forme zníženia celkového poplatku za nasledujúce fakturačné obdobie. O uplatnení Kreditov za príslušné fakturačné obdobie bude vypracovaný protokol, ktorý podpíšu manažéri IS za Objednávateľa a Zhotoviteľa.
4. Kredity sú vyjadrené ako percento z celkového ročného poplatku za Služby podpory prevádzky podľa bodu 1 Prílohy č. 4 Servisnej zmluvy, splatného za príslušný kalendárny rok. V prípade opakovaného nedodržania úrovne poskytovania služieb pre daný komponent alebo skupinu činností v danom fakturačnom období sa uplatní kredit zodpovedajúci maximálnej výške podľa bodu 9.5 Prílohy č. 1.
5. Za každé nedodržanie hodnoty úrovne poskytovania Služieb (aj pri opakovanom výskyte toho istého problému; neplatí pre Incidenty a Hlásenia klasifikované ako duplicitné) si môže Objednávateľ uplatniť nárok na Kredit vo výške 2% z celkového ročného poplatku. Maximálna výška súčtu všetkých uplatnených Kreditov v príslušnom kalendárnom roku nesmie presiahnuť 10% z celkového ročného poplatku.
6. Dojednanie sankcie podľa bodu 9.5, ako i uplatnenie sankcie zo strany Objednávateľa sa nedotýka nároku Objednávateľa na náhradu škody, ani práv Objednávateľa vyplývajúcich zo zodpovednosti Zhotoviteľa za vady Služieb.

10 Nahlasovanie požiadaviek

1. Počas dohodnutých hodín pokrytia bude Objednávateľ oznamovať Požiadavku na poskytnutie Služieb podpory prevádzky (Servisné hlásenie) a Služby rozširovania funkcionality (Požiadavka na zmenu) na:

ambee HELP DESK
<https://helpdesk.ambee.sk>



2. Zhotoviteľ vytvorí pre oprávnené osoby Objednávateľa používateľské účty pre prístup do aplikácie ambee HELP DESK bezodkladne po podpise tejto Zmluvy.
3. Zhotoviteľ bude informovať Objednávateľa o zmenách vyššie uvedených údajov.
4. Objednávateľ má právo počas trvania platnosti Servisnej zmluvy zmeniť údaje v zozname kontaktných osôb (vrátane rozšírenia zoznamu osôb), a to formou písomného oznámenia Zhotoviteľovi bez potreby uzatvárania dodatku k Servisnej zmluve, ktoré zašle Manažér IS Objednávateľa Manažérovi IS Zhotoviteľa.



Príloha č. 2 - Katalóg služieb

Kód a názov služby: SPP-HD / Help Desk		
Popis služby	Súčasti služby	Požadovaná súčinnosť Objednávateľa
<p>Podpora používateľov 1. úrovne (L1)</p> <p>1. Spracovanie servisných hlásení vrátane pokusu o vyriešenie hlásenia typu incident v pasívnom režime.</p> <p>2. Monitoring požiadaviek na súčinnosť</p> <p>3. Metodická pomoc pre používateľov v súlade s platnou dokumentáciou</p> <p>4. Metodická podpora pri legislatívnych povinnostiach technicky podporených aplikáciami Spoločnosti</p>	<p>Detekcia a registrácia servisných hlásení</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontakt s používateľom komponentu • Prevzatie hlásenia a jeho klasifikácie • Získanie dodatočných informácií pre riešenie hlásenia • Dokumentácia hlásenia <hr/> <p>Aktívna klasifikácia, prvotná podpora a pridelenie hlásenia na riešenie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chyba (Incident), s prioritou A, B, C alebo D • Požiadavka • Odmietnutie incidentu • Pridelenie zložitého incidentu na úroveň L2 • Pridelenie požiadavky na úroveň L2 <hr/> <p>Preskúmanie a diagnostika hlásenia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spracovanie hlásenia prijatého v elektronickej podobe • Preskúmanie a analýza detailov hlásenia používateľa • Rozhodnutie o vlastnom riešení • Rozhodnutie o eskalácii na manažéra incidentov, prípadne na úroveň L2 <hr/> <p>Uzatvorenie incidentu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informovanie používateľa (zákazníka) o riešení • Dokumentácia hlásenia • Ukončenie súvisiacich úloh • Spôsob ukončenia (closure code) <hr/> <p>Monitorovanie incidentov</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorovanie životného cyklu hlásenia typu incident • Komunikácia so zákazníkom, priebežné informovanie o riešení pre prioritu A a B <hr/> <p>Eskalácia incidentov</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rozhodnutie o eskalácii na príslušnú úroveň • Zmeny v dokumentácii hlásenia 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupné PRODUKČNÉ prostredie podporovanej aplikácie, • Zaevidované hlásenie typu Incident v SPOC, • Dodanie detailného popisu situácie alebo dát v prípade, že nastala chyba.



Kód a názov služby: SPP-AHD / Aplikačný Help Desk		
Popis služby	Súčasť služby	Požadovaná súčinnosť Objednávateľa
<p>Podpora používateľov a riešenie 2. úrovne (L2)</p> <p>1. Riešenie incidentov zadaných na Help Desk (prijaté emailom, telefonicky alebo cez určenú aplikáciu)</p> <p>2. Monitoring požiadaviek na súčinnosť</p> <p>3. Metodická pomoc pre používateľov v súlade s platnou dokumentáciou</p> <p>4. Metodická podpora pri legislatívnych povinnostiach technicky podporených aplikáciami Spoločnosti</p>	<p>Zabezpečenie riešenia incidentu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odmietnutie • Vyžiadanie doplňujúcej informácie • Požiadanie používateľa o zmenu klasifikácie incidentu • Vyriešenie incidentu alebo naplánovanie úloh pre riešiteľov Spoločnosti • Aktivovanie incidentu v aplikačnom Help Desku tretej strany (Zdravotná poisťovňa, NCZI) <hr/> <p>Spracovanie vyriešených incidentov – informovanie používateľa o vyriešení incidentu</p> <hr/> <p>Overenie funkcionality riešenia po nasadení opravy na testovacie prostredie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Testovanie podľa určených scenárov • Overenie funkcionality aplikácie a dotknutej časti • Záznam o výsledku testov <hr/> <p>Uzatvorenie incidentu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informovanie používateľa (zákazníka) o riešení • Dokumentácia hlásenia • Ukončenie súvisiacich úloh • Spôsob uzavretia (closure code) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupné PRODUKČNÉ prostredie podporovanej aplikácie, • Zaevidované hlásenie typu Incident v SPOC, • Dodanie detailného popisu situácie alebo dát v prípade, že nastala chyba.

Kód a názov služby: SPP-SMOKE / Testovanie aplikácie		
Popis služby	Súčasť služby	Požadovaná súčinnosť Objednávateľa
<p>Riadené testovanie funkcionality</p>	<p>Testovanie aplikácie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osobná aktívna účasť riešiteľov na procesoch testovania (verifikácie) nových, opravených resp. zmenených funkčností podporovanej aplikácie. • Informovanie Objednávateľa o zmenách v aplikácii vo forme Release Notes publikovaných na webovom sídle Zhotoviteľa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupné PRODUKČNÉ prostredie podporovanej aplikácie.

Kód a názov služby: SPP-MGMT / Riadenie tímu		
Popis služby	Súčasť služby	Požadovaná súčinnosť Objednávateľa
Služby projektového manažmentu	Koordinácia tímových aktivít <ul style="list-style-type: none"> • Monitoring riešenia úloh oprávnených osôb • Monitoring riešenia incidentov • Eskalovanie problémov na manažéra Objednávateľa • Definovanie požiadaviek na doplnenie dokumentácie • Definovanie požiadaviek na školenia oprávnených používateľov 	<ul style="list-style-type: none"> • Účasť na vopred dohodnutých stretnutiach organizovaných Zhotoviteľom, • Plánovanie a oznamovanie aktivít na strane Objednávateľa s dopadom na aplikáciu alebo prostredie, kde je aplikácia prevádzkovaná (ak prostredie nie je v správe Zhotoviteľa).

Kód a názov služby: SPP-INST / Inštalácia nových verzií		
Popis služby	Súčasť služby	Požadovaná súčinnosť Objednávateľa
Inštalácia nových verzií aplikácie	<ul style="list-style-type: none"> • Oprava na základe hláseného incidentu • Rozšírenie funkcionality na základe Zmenového konania • Vylepšená aplikácia od Zhotoviteľa (napr. zapracovaná optimalizácia a pod.) • Technologický Upgrade aplikácie napr. z dôvodu prechodu na vyššie verzie systémových SW (operačný systém, RDBMS a pod.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupné PRODUKČNÉ prostredie podporovanej aplikácie.

Kód a názov služby: SPP-PERF / Optimalizácia výkonu aplikácie		
Popis služby	Súčasť služby	Požadovaná súčinnosť Objednávateľa
Optimalizácia a ladenie výkonnosti aplikácie	<ul style="list-style-type: none"> • Oprava na základe hláseného incidentu z SPOC • Rozšírenie funkcionality na základe Zmenového konania • Vylepšená aplikácia od Zhotoviteľa (napr. zapracovaná optimalizácia, legislatívna zmena, a pod.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupné PRODUKČNÉ prostredie podporovanej aplikácie.

Kód a názov služby: SPP-RECONF / Konfigurácia parametrov aplikácie		
Popis služby	Súčasť služby	Požadovaná súčinnosť Objednávateľa
Konfigurácia parametrov aplikácie systému	<ul style="list-style-type: none"> • Zásah do konfigurácie aplikácie na základe Incidentu alebo Požiadavky Objednávateľa, • Návrh a realizácia optimalizačných opatrení na základe Incidentu alebo Požiadavky Objednávateľa, • Návrh a realizácia opatrení alebo zmien funkcionality na základe zistení z riešenia identifikovaných Incidentov alebo Požiadaviek Objednávateľa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupné PRODUKČNÉ prostredie podporovanej aplikácie.

Kód a názov služby: SPP-PROA		
Popis služby	Súčasť služby	Požadovaná súčinnosť Objednávateľa
Proaktívny návrh a realizácia zmien aplikácie	<ul style="list-style-type: none"> • Analýza legislatívnych požiadaviek alebo požiadaviek zdravotných poisťovní vrátane návrhu na riešenie v aplikácii, • Konzultácie s určenými osobami Objednávateľa k pripravovaným zmenám alebo rozšíreniam funkcionality aplikácie 	<ul style="list-style-type: none"> • Účasť oprávnenej osoby Objednávateľa na vopred odsúhlasených stretnutiach k odsúhlasovaniu novej funkcionality aplikácie.

Príloha č. 3 - Oprávnené osoby a riešitelia

1 Oprávnené osoby

1. Manažér IS za Objednávateľa a Manažér IS za Zhotoviteľa:

Zmluvná strana	Manažér IS
Objednávateľ	VISKUP Marián, JUDr. riaditel@nspnz.sk +421 908 739 620
Zhotoviteľ	ŠKULINKOVÁ Miriam, PhDr. miriam.skulinkova@spire-life-solutions.sk +421 948 449 200

2. Zoznam oprávnených osôb Objednávateľa a Zhotoviteľa:

Zmluvná strana	Oprávnené osoby
Objednávateľ	VISKUP Marián, JUDr. riaditel@nspnz.sk +421 908 739 620
Zhotoviteľ	ŠKULINKOVÁ Miriam, PhDr. miriam.skulinkova@spire-life-solutions.sk +421 948 449 200

3. Objednávateľ a Zhotoviteľ majú právo počas trvania platnosti Servisnej zmluvy zmeniť údaje o manažérovi IS a Oprávnených osobách, a to formou písomného oznámenia Zhotoviteľovi bez potreby uzatvárania dodatku k Servisnej zmluve, ktorú zašle Manažér IS Objednávateľa Manažérovi IS Zhotoviteľa alebo opačne.



Príloha č. 4 – Parametre odmeny

1 Parametre odmeny za poskytovanie služieb podľa Servisnej zmluvy

1. Pevný poplatok za *Služby podpory prevádzky* za kalendárny rok v **EUR bez DPH** sú podľa typu a rozhodnutia Objednávateľa rozdelené na jednorazové a opakované poplatky za služby poskytované v súlade s touto Zmluvou.

Komponent alebo súčasť riešenia	Jednotková cena [EUR bez DPH]	Zľava z jednotkovej ceny	Cena celkom po zľave
ambee STANDARD prevádzka aplikácie (ročný poplatok/ 1PC)	399		399
Prvotná inštalácia /jedno pracov.	40		40
Spolu za vybrané služby:	439		439

2. Dohodnutý predplatený ročný objem prác na poskytovanie *Služieb aplikačnej podpory* pre jedného Používateľa (pre riešiteľskú rolu) zahrnutý do pevného poplatku podľa *bodu 1.1* tejto prílohy:

Komponent	Rola riešiteľa	Sadzba [EUR bez DPH]
Ambee STANDARD	Podpora cez telefón/ 30 min.	20
	Podpora na mieste/ hodina	40
	Zaškolenie	100
	Výjazd mimo Ba/km	0,44
	Prenájom Cloud priestoru/ 2TB	20

3. Hodinové sadzby za poskytovanie *Služieb rozširovania funkcionality* pre Servisované komponenty podľa *bodu 2* prílohy:

Riešiteľská rola	Hodinová sadzba [EUR bez DPH]
Server a správa serveru/ technická hodina	33
Autorizované vytváranieslužieb,export a import dát z korona .gov a aplikácia moje zdravie, zautomatizovanie procesu zadávania patientských údajov, očkovací záznam anamnestický záznamník 1/PC deň	10
Tester	30
Projektový koordinátor	30
Projektový manažér	50



4. Hodinové sadzby môže Zhotoviteľ a Objednávateľ dohodnúť a potvrdiť v ŠR alebo Objednávke. Platný je vzájomne odsúhlasený a Manažérmi IS podpísaný dokument s Objednávkou rozšírenia funkcionality.



Príloha č.5 - Kybernetická bezpečnosť

1. Objednávateľ je v zmysle § 17 ods. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby. Uzatvorením tejto zmluvy Zhotoviteľ ľ berie na vedomie, že uzatvára zmluvu so subjektom, ktorý je zaradený do zoznamu základných služieb a jej prevádzkovateľa do registra prevádzkovateľov základných služieb, z čoho pre zmluvné strany vyplývajú práva a povinnosti.
2. Zhotoviteľ potvrdzuje svojím podpisom, že bude dodržiavať podmienky kybernetickej bezpečnosti, bezpečnostné opatrenia pre oblasť § 20 ods. 3 písm. d) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby minimálne v rozsahu § 8 ods. 2 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení.
3. Zhotoviteľ je povinný pri zhotovovaní diela a zabezpečovaní servisnej podpory v zmysle tejto zmluvy dodržiavať a riadiť sa vnútornými predpismi Objednávateľa. Vnútorné predpisy Objednávateľa sú Zhotoviteľovi k dispozícii k nahliadnutiu u Objednávateľa, a to na základe požiadavky jeho oprávnenej osoby vo veciach technických.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi bez zbytočného odkladu po uzavretí tejto zmluvy zoznam osôb, ktoré sa budú podieľať na poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy, príloha č. 5 Zoznam pracovníkov bude pre účely vstupu do verejnosti neprístupných priestorov Objednávateľa. V zozname budú označené osoby v rozsahu: meno a priezvisko, pracovné zaradenie, názov zamestnávateľa v prípade osôb vykonávajúcich činnosť pre Zhotoviteľa služby, ktorý nie sú v pracovnoprávnom vzťahu aj meno osoby zodpovednej za mimopracovný zmluvný vzťah. Zhotoviteľ je povinný predať zoznam osôb Objednávateľovi s výslovným písomným súhlasom dotknutých osôb zo spracovaním osobných údajov v súlade nariadenia GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pri porušení tejto povinnosti Zhotoviteľ nesie plnú zodpovednosť za ochranu osobných údajov dotknutých osôb. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude spracovávať tieto osobné údaje len pre potreby realizácie služby a zachovania bezpečnosti infraštruktúry podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a to v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadenia GDPR, a to až do doby písomného odvolania súhlasu alebo 10 rokov od ukončenia platnosti zmluvy. Čas a rozsah prístupu osôb do neverejných priestorov Objednávateľa sa upraví písomne zápisom, potvrdený oprávnenou osobou zodpovednou za kybernetickú bezpečnosť Objednávateľa.
5. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu Objednávateľovi odovzdať písomnú žiadosť, podpísanú osobu zodpovednou za technické plnenie zmluvy o prístup k sieťovej infraštruktúre, pre osoby, ktoré budú v mene Zhotoviteľ plniť predmet zmluvy, budú sa podieľať na plnení zmluvy. Týka sa to zamestnancov Zhotoviteľ , zamestnancov subdodávateľa ako aj osôb vykonávajúcich činnosť mimopracovného pomeru Zhotoviteľa. V prípade zmeny oprávnených osôb s prístupom do infraštruktúry Objednávateľa počas plnenia zmluvy je Zhotoviteľ povinný požiadať o zmenu v osobách pristupujúcich k infraštruktúre Objednávateľa. Žiadosť musí obsahovať požiadavku na ukončenie prístupu pre osobu alebo osoby ktorým má byť prístup zrušený a požiadavku na vytvorenie nového prístupu pre osobu alebo osoby ktorý sa budú podieľať na plnení zmluvy. Žiadosť bude posúdená najneskôr do dvoch pracovných dní odo dňa doručenia zodpovednej osobe. Objednávateľ môže požadovať ďalšie doplňujúce informácie o účele žiadosti ktoré považuje za potrebné pre posúdenie žiadosti. Kópiu



schválenej alebo zamietnutej žiadosti odovzdá Objednávateľ Zhotoviteľovi. V súvislosti s prístupom k systémom, infraštruktúry Objednávateľa je Zhotoviteľ povinný dodržiavať nasledujúce povinnosti:

- počas plnenia zmluvy budú fakticky pristupovať do systémov len osoby oprávnené a schválené na základe žiadosti Zhotoviteľa, Objednávateľ je oprávnený kontrolovať osoby pristupujúce do systémov a infraštruktúry Objednávateľa, Zhotoviteľ je povinný poskytnúť informácie a doložiť. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
 - pridelené oprávnenia prístupu môžu využívať len osoby ktorým bol prístup pridelený na základe schválenej žiadosti, tieto osoby nesmú pridelené oprávnenia poskytnúť žiadnej osobe. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
 - po ukončení pracovného pomeru osoby, ktorá mala pridelené prístupové práva do systému infraštruktúry Objednávateľa, u Zhotoviteľa alebo subdodávateľa alebo ukončenia mimopracovného pomeru prípadne zmluvy je Zhotoviteľ povinný najneskôr do dvoch dní, kedy rozhodná skutočnosť nastala, podať žiadosť o ukončenie prístupu týchto osôb. V prípade spoločného prístupu viacerých oprávnených osôb požiadať Objednávateľa o zmenu prístupových údajov do systému, infraštruktúry Objednávateľa. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
6. Všetky osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy, uvedené v odovzdaných zoznamoch Objednávateľovi, osoba zúčastnená na predmete plnenia podpisuje vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
 7. Objednávateľ je oprávnený zmeniť konfiguráciu jednotlivých nastavení, zmeniť prístupy do systémov a infraštruktúry pri nevyhnutnom a neodkladnom potrebnom zásahu, ktorý odvracia hroziace alebo už existujúce bezpečnostné riziko bez vedomia Zhotoviteľa služby. Všetky zásahy a do systémov a aplikácii musia byť u Objednávateľa zdokumentované. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať Zhotoviteľa služby o prevedených zmenách a nastaveniach, aby nedošlo k problémom a výpadkom systému.
 8. Zhotoviteľ je povinný zúčastňovať sa stretnutí zvolaných Objednávateľom ktoré sa týkajú poskytovania služby podľa tejto zmluvy, kybernetickej bezpečnosti a ochrany osobných údajov, pokiaľ nie je bližšie špecifikovaný dôvod, zúčastňuje sa osoba zodpovedná za veci technické.
 9. Zhotoviteľ sa zaväzuje pri plnení zmluvy spolupracovať s akýmkoľvek expertom, odborníkom alebo osobou, ktorú určí Objednávateľ, tak aby bol naplnený účel tejto zmluvy.
 10. Zhotoviteľ je povinný na výzvu Objednávateľa umožniť jemu a písomne povereným osobám vykonať audit plnenia požiadaviek vyplývajúcich zo zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to splnenia prijatých bezpečnostných opatrení Zhotoviteľa požiadaviek súvisiacich s predmetom plnenia.
 11. Zhotoviteľ je povinný na vyzvanie Objednávateľa v lehote 10 dní preukázať súlad Zhotoviteľa so zákonom č. 18 /2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nariadenia GDPR a ostatných súvisiacich právnych predpisov upravujúcich danú problematiku.
 12. V prípade vzniku nového prevádzkovateľa základnej služby sa Zhotoviteľ zaväzuje udeliť, poskytnúť, previesť alebo poskytnúť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby na prevádzkovateľa základnej služby, tento záväzok ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného vzťahu s Zhotoviteľom počas desať rokov. Odplata za zachovanie, udelenie, poskytnutie, prevedenie licencií, práva alebo poskytnutie súhlasov nevyhnutných na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej služby je zahrnutá v celkovej cene za dielo a služby.



13. V prípade zániku Zhotoviteľa bez právneho nástupcu, prechádzajú práva a povinnosti z licencií na Objednávateľa. Objednávateľ má práva a povinnosti v súlade so zákonom 185/2015 Z. z. autorský zákon, a to v pôvodnom rozsahu Zhotoviteľa.
14. **Dĺžka trvania zmluvy je čas potrebný pre odovzdanie diela a čas servisnej podpory v uvedení v tejto zmluve.** Čas potrebný pre odovzdanie diela vychádza z harmonogramu prác v prílohe tejto zmluvy.
15. Evidencia všetkých uzatvorených zmlúv s treťou stranou je súčasťou bezpečnostnej dokumentácie Zhotoviteľa podľa § 2 ods. 1 písm. c). vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení, zadokumentované vymedzenie rozsahu a spôsobu plnenia všetkých bezpečnostných opatrení; konkrétny obsah môže byť odvodený z princípov niektorého z rámcov riadenia bezpečnostnej architektúry.
16. Zhotoviteľ je povinný prijať bezpečnostné opatrenia špecifikované v bode Technickom opise, ktorý tvorí Prílohu č. 1 tejto zmluvy, a to najneskôr v deň účinnosti zmluvy.
17. Zhotoviteľ a tretie osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy sa zaväzujú dodržiavať minimálne bezpečnostné opatrenia pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bezpečnostné opatrenia sa prijímajú najmä pre oblasť, fyzickej bezpečnosti a bezpečnosti prostredia:
 - technických zraniteľností systémov a zariadení, riadenia prístupov, riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov ako sú najmä: antivírusovou ochranou, Firewall, správa hesiel a prístupov, riadená likvidácie HW a dátových úložísk, používanie autorizovaných SW, poučenie zamestnancov a osôb podieľajúcich sa na plnení zmluvy,
 - riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, vypracovaním vnútorných bezpečnostných predpisov Zhotoviteľa určujúcich postupy a opatrenia pri bezpečnostných incidentoch a odstránenia následkov,
 - vnútropodnikovú bezpečnostnú dokumentáciu, spôsobu monitorovania, testovania bezpečnosti a spôsob vykonávania bezpečnostných auditov,
 - hlásenie bezpečnostných incidentov v súlade vyhlášky č. 165/2018 Z. z. Národného bezpečnostného úradu z 1. júna 2018, ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov,
 - riadenia pohybu osôb v priestoroch Zhotoviteľa, prístupu do informačného systému Zhotoviteľa, sprava hesiel a prístupov, filtrovanie obsahu internetu, priestory Zhotoviteľa musia spĺňať podmienky bezpečnosti požiarnej ochrany,
 - správa hesiel do systému Objednávateľa , heslá nemajú byť kratšie ako sedem znakov, nesmú byť bežné slová, majú mať malé aj veľké písmená, čísla alebo špeciálne znaky, nesmú byť mená alebo užívateľské mená, nesmú sa zapisovať, evidovať mimo bezpečnostnú dokumentáciu,
 - Time out, odpojenie užívateľa – správcu, nečinnosti užívateľa maximálne 300 sek.,
 - zabezpečenie prístupu do počítačov minimálne prostredníctvom hesla,
 - prístup do infraštruktúry Objednávateľa musí byť zabezpečený cez VPN tunel – OpenVPN alebo prístup cez SSL VPN pripojovanú cez FortiGate.

