

**ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ DOSTUPNOSTI MEDICÍNSKEHO INFORMAČNÉHO SYSTÉMU PROMIS NA  
ZÁKLADE DOHODNUTÝCH CIEĽOVÝCH ÚROVNÍ PODPORNÝCH SLUŽIEB –SERVICE LEVEL AGREEMENT  
/SLA/**

*uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších  
predpisov*

**Článok I  
Zmluvné strany**

**OBJEDNÁVATEĽ**

Obchodné meno : **Univerzitná nemocnica - Nemocnica svätého Michala, a. s.**  
Sídlo : Satinského I.7770/1, 811 08 Bratislava  
IČO : 44 570 783  
DIČ : 2022738586  
IČ DPH : SK2022738586  
Zastúpený : doc. MUDr. Branislav Delej, MPH, PhD., predseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ

Bankové spojenie  
IBAN

(ďalej aj ako "OBJEDNÁVATEĽ")

**a**

**POSKYTOVATEĽ**

Obchodné meno : PROSOFT Košice, a.s.  
Sídlo : Letná 27, 040 01 Košice  
IČO : 31 666 540  
DIČ : 2020485236  
IČ DPH : SK2020485236  
Zastúpený : Ing.Pavol Jesenský, predseda predstavenstva  
Ing. Rastislav Karbas, člen predstavenstva

Bankové spojenie  
IBAN

(ďalej aj ako "POSKYTOVATEĽ")

Objednávateľ a Poskytovateľ (ďalej spolu aj ako „ZMLUVNÉ STRANY“) pristupujú k uzavretiu tejto Zmluvy o zabezpečení dostupnosti medicínskeho informačného systému PROMIS na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb – Service Level Agreement (ďalej aj ako „ZMLUVA“) za účelom úpravy práv a povinností pri zabezpečovaní dostupnosti služby pre Objednávateľa.

## Článok II Predmet Zmluvy

- 2.1 Táto Zmluva sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania podľa § 66 ods. 7 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Zákon o verejnom obstarávaní**“) s predmetom zákazky „Komplexný nemocničný informačný systém NIS PROMIS - licencie a servisná podpora“.
- 2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve zabezpečiť služby podporného kontraktu pre riadnu prevádzku medicínskeho (nemocničného) informačného systému PROMIS vrátane jeho jednotlivých podsystémov (ďalej aj ako „**NIS PROMIS**“) vrátane aplikačnej podpory (ďalej aj ako „**Podporné služby**“).
- 2.3 Zmluvné strany sa dohodli, že dohodnuté parametre cieľových úrovni /SLA/ Podporných služieb poskytovaných Poskytovateľom v rámci predmetu tejto Zmluvy sú uvedené v Prílohe č. 1, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 2.4 Zmluvné strany sa dohodli a Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytovanie služieb podľa predmetu Zmluvy opísaného v bode 2.2. dohodnutú odplatu podľa dohodnutých zmluvných podmienok, špecifikovaných v čl. IV tejto Zmluvy.

## Článok III Miesto plnenia a spôsob realizácie

- 3.1 Miesto plnenia a spôsob realizácie plnenia tejto Zmluvy sú uvedené v Prílohe č. 1.

## Článok IV Cena a platobné podmienky

- 4.1 Za poskytovanie Podporných služieb pre zabezpečenie prevádzky NIS PROMIS podľa predmetu Zmluvy opísaného v Čl. II ods. 2.2 tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi mesačnú paušálnu odmenu za každý kalendárny mesiac trvania tejto Zmluvy vo výške uvedenej v Prílohe č. 2 (ďalej aj ako „**Mesačná paušálna odmena**“).
- 4.2 V prípade potreby rozšírenia podpornej servisnej služby na ďalšie plnenia, t. j. plnenia mimo plnení zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene podľa Prílohy č. 1, poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi za účelom zabezpečenia funkcionality IS PROMIS, bude k Mesačnej paušálnej odmene pripočítaná odmena špecifikovaná v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 4.3 V prípade, ak počas platnosti tejto Zmluvy dôjde k faktickému zúženiu podpornej servisnej činnosti, najmä zautomatizovaním rutinnej činnosti dohľadu systému alebo zastavením používania ucelenej

funkcionality za predpokladu, že táto nemá dopad na ostatnú funkcionality systému, alebo komponenty, ktorú túto funkcionality implementujú, nie sú používané inými komponentmi systému, alebo zastavená funkcionality nie je súčasťou jadra systému, budú strany rokovať o znížení aktuálne platnej Mesačnej paušálnej odmeny. Nová znížená výška Mesačnej paušálnej odmeny bude predmetom dodatku k tejto Zmluve.

4.4 Poskytovateľ je oprávnený fakturovať Mesačnú paušálnu odmenu za poskytovanie Podporných služieb podľa odseku 4.1 tohto článku Zmluvy vždy do pätnásteho dňa mesiaca za predchádzajúci mesiac, v ktorom bola podpora poskytovaná. V prípade necelého kalendárneho mesiaca trvania Zmluvy bude Mesačná paušálna odmena pripadajúca na takýto mesiac určená pomerne podľa doby, po ktorú táto Zmluva v dotknutom mesiaci trvala.

4.5 Platobné a daňové doklady (faktúry) budú vystavené v EUR. Splatnosť faktúr bude 30 dní od ich vystavenia. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené všeobecno-záväznými právnymi predpismi alebo dohodnuté v tejto zmluve, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť na prepracovanie alebo doplnenie Poskytovateľovi v lehote jej splatnosti. Vrátením faktúry Poskytovateľovi prestáva plynúť jej lehota splatnosti a nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť až doručením opravenej alebo dopnenej faktúry.

4.6 K dohodnutým cenám prislúcha v zmysle príslušných právnych predpisov príslušná sadzba DPH. Základom pre výpočet dane bude celková fakturovaná suma.

4.7 Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie prác podľa tejto Zmluvy, pokiaľ od Objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry v lehote 30 dní po splatnosti a ani v dodatočne poskytnutej lehote nie kratšej ako 7 pracovných dní.

4.8 V cenách podľa bodu 4.1 tohto článku Zmluvy sú zahrnuté cestovné a ubytovacie náklady zamestnancov Poskytovateľa alebo iných osôb, ktorých služby využíva pri plnení svojich povinností.

## **Článok V**

### **Vylúčenie podpory**

5.1 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Poskytovateľ nie je povinný poskytnúť podporu v nasledovných prípadoch:

- a) Objednávateľ úmyselne používa NIS PROMIS nesprávnym spôsobom tzn. iným spôsobom, ako je opísané v používateľskej príručke a potvrdenej špecifikácii NIS PROMIS;
- b) prevádzkovaním NIS PROMIS v rozpore s odsúhlasenou dokumentáciou (napríklad operačné systémy, verzia databáz, výkonové parametre, a pod.).

## **Článok VI**

### **Informačno-komunikačná bezpečnosť**

6.1 Zmluvné strany sa dohodli, že podmienky bezpečnosti informačných a komunikačných technológií, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje dodržiavať, sú špecifikované v Prílohe č. 4 a Prílohe č. 5.

## **Článok VII**

### **Záruka a kvalita**

7.1 Poskytovateľ v celom rozsahu zodpovedá za to, že služby podľa tejto Zmluvy budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ oboznámený. Služby budú poskytované s náležitou odbornou starostlivosťou a prostredníctvom osôb, ktoré majú potrebnú kvalifikáciu a skúsenosti nevyhnutné na plnenie svojich úloh. Na všetky služby definované v Prílohe č.1 sa vzťahuje záručná doba v trvaní 12 mesiacov od ich poskytnutia.

## **Článok VIII**

### **Súčinnosť a vzájomná komunikácia**

8.1 Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní súčinnosti zo strany Objednávateľa na účely plnenia predmetu Zmluvy v nasledovnom rozsahu:

- a) v prípade potreby vykonania servisného zásahu Poskytovateľom Objednávateľ po predchádzajúcej vzájomnej dohode umožní Poskytovateľovi prístup do NIS PROMIS Objednávateľa za podmienky, že Poskytovateľ nenaruší prevádzku tohto ani ostatných systémov Objednávateľa;
- b) ak je pre poskytnutie podpornej služby v požadovanom mieste plnenia potrebná prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, je Objednávateľ povinný túto na základe žiadosti Poskytovateľa zabezpečiť;
- c) v prípade, ak Objednávateľ neposkytne odôvodnenú a opodstatnenú súčinnosť, plynutie doby stanovenej na vyriešenie problému sa prerušuje, a to na dobu, počas ktorej nebude požadovaná súčinnosť poskytnutá.

8.2 Zmluvné strany sa dohodli na poskytovaní súčinnosti zo strany Poskytovateľa na účely plnenia predmetu Zmluvy v nasledovnom rozsahu:

- a) na základe žiadosti Objednávateľa je Poskytovateľ povinný zabezpečiť (vo vzájomne dohodnutom termíne) prítomnosť kvalifikovaných špecialistov, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie podpornej služby pre IS v požadovanom mieste plnenia (vid'. Príloha č.1), pokiaľ poskytnutie Podporných služieb nemôže byť realizované vzdialeným prístupom;
- b) v prípade, ak Poskytovateľ požadovanú súčinnosť v dohodnutých časoch (pri rešpektovaní reálne spotrebovaného času potrebného na cestu do miesta požadovaného plnenia) neposkytne, považuje sa to za podstatné porušenie Zmluvy;
- c) pri odstránení chýb v hardvéri, softvéri tretích strán alebo v komunikačných zariadeniach poskytnúť súčinnosť pri nábehu IS. Poskytnutie tejto súčinnosti je zahrnuté v Mesačnej paušálnej odmene.

## **Článok IX**

### **Vyššia moc**

9.1 Zmluvné strany nezodpovedajú za porušenie svojich povinností podľa tejto Zmluvy zapríčinených okolnosťami vyššej moci. Zodpovednosť však nevyklučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z ich hospodárskych pomerov.

- 9.2 Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú prekážky, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v plnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana takúto prekážku v čase podpisu tejto Zmluvy predvídala, a že by následky takejto prekážky odvrátila alebo prekonala. Vyššou mocou sa na účely tejto Zmluvy rozumie, napr. vojna, mobilizácia, povstanie, živelné pohromy, požiar, záplavy a iné.
- 9.3 Ak sa z dôvodu vyššej moci stane plnenie tejto Zmluvy nemožným po dobu viac ako troch mesiacov od vyskytnutia sa prekážky, zmluvná strana, ktorá sa bude chcieť na predmetnú udalosť odvolať, písomne požiada druhú zmluvnú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, k cene a času plnenia. Pokiaľ nepríde k dohode v lehote do 30 dní od doručenia písomného požiadania, má ktorákoľvek zmluvná strana, právo od Zmluvy odstúpiť.
- 9.4 Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu, počas ktorej trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.

## **Článok X**

### **Riešenie sporov**

- 10.1 Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou sa riadia touto Zmluvou, ako aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (Obchodný zákonník) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 10.2 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že za dodržiavanie dohodnutých podmienok úrovni Podporných služieb zmluvných strán podľa tejto Zmluvy zodpovedajú Prevádzkoví garanti Zmluvy podľa Prílohy č.1 Zmluvy každý za svoju stranu.
- 10.3 Zmluvné strany sa dohodli, že prvá úroveň eskalácie je riešená na úrovni Prevádzkových garantov Zmluvy.
- 10.4 Zmluvné strany sa dohodli, že druhá úroveň eskalácie je riešená prostredníctvom Garantov Zmluvy podľa Prílohy č.1 Zmluvy. Eskaláciu iniciujú Prevádzkoví garanti Zmluvy, každý za svoju stranu, ak spor nedokázali vyriešiť na svojej úrovni.

## **Článok XI**

### **Hodnotenie Podporných služieb**

- 11.1 Zmluvné strany sa dohodli, že posudzovanie cieľovej úrovne poskytovaných Podporných služieb sa bude vykonávať spravidla štvrťročne. Osoby povinné a oprávnené vykonávať hodnotenie úrovne Podporných služieb sú uvedené v Prílohe č. 1. Návrh na zvolanie hodnotiaceho stretnutia podáva osoba u Objednávateľa uvedená v Prílohe č. 1 ako Garant Zmluvy Objednávateľa. Závery tohto stretnutia môžu byť využité pri prehodnotení Mesačnej paušálnej odmeny v Prílohe č. 2, resp. pri úprave cieľových úrovní Podporných služieb uvedených v Prílohe č.1.

- 11.2 Zmluvné strany sa dohodli, že cieľom hodnotiaceho stretnutia podľa ods. 11.1 tohto článku tejto Zmluvy je:
- a) posúdenie dodržiavania dohodnutej úrovne poskytovaných služieb;
  - b) identifikácia každého špecifického problému;
  - c) rozhodnutie o nevyhnutných krokoch.
- Z hodnotiaceho stretnutia bude vyhotovená zápisnica.

## **Článok XII**

### **Autorské práva**

- 12.1 Zmluvné strany deklarujú, že vzhľadom na charakter tejto Zmluvy a dohodnutý rozsah poskytovaných služieb, nemôže Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy alebo na ňu nadväzujúcich Požiadaviek na zmenu vytvoriť samostatné dielo chránené autorským zákonom. V prípade, ak počas trvania tejto Zmluvy dôjde k zmene existujúcej funkcionality NIS PROMIS alebo k doplneniu novej funkcionality NIS PROMIS, takáto zmena alebo doplnenie musí byť v súlade s licenčnými podmienkami NIS PROMIS a zároveň vzniká Objednávateľovi dňom akceptácie funkcionality rovnaké právo na užívanie (licenciu) takto zmenenej alebo doplnenej funkcionality ako k pôvodnému NIS PROMIS.
- 12.2 V prípade, ak by aj napriek ustanoveniu bodu 12.1 tohto článku tejto Zmluvy malo dôjsť činnosťou Poskytovateľa alebo spoločnou činnosťou Poskytovateľa a Objednávateľa k vytvoreniu samostatného diela podľa tejto Zmluvy, chráneného autorským zákonom, je Poskytovateľ povinný bezodkladne túto skutočnosť oznámiť Objednávateľovi a až do doby obdržania písomných pokynov od Objednávateľa zdržať sa v ďalšom pokračovaní vytvárania, úpravy alebo dokončenia takéhoto diela, inak Objednávateľ nie je povinný takto vytvorené dielo od Poskytovateľa prevziať a zaplatiť za neho dohodnutú odmenu, či úhradu nákladov spojených s dovtedy vykonanými prácami a činnosťami na diele.
- 12.3 Poskytovateľ vyhlasuje, že je oprávnený uzatvoriť túto Zmluvu, vykonávať Predmet plnenia a poskytnúť Práva v rozsahu uvedenom v tomto článku Zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že používaním diela v rozsahu a spôsobom uvedeným v tomto článku Zmluvy nedôjde k porušeniu práv tretích osôb a že na základe tejto Zmluvy dodaný predmet plnenia nemá právne vady. Poskytovateľ sa zaväzuje upraviť svoje zmluvné vzťahy s osobami spolupracujúcimi s Poskytovateľom, ako aj so svojimi zamestnancami tak, aby boli v súlade s touto Zmluvou.

## **Článok XIII**

### **Sankcie**

- 13.1 V prípade, ak Poskytovateľ nezabezpečí riadne a včas podporné služby k NIS PROMIS podľa bodu 3.2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.
- 13.2 Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku jeho nedbanlivosti, alebo neodborného postupu a za škodu spôsobenú úmyselne.

- 13.3 Zmluvné strany sa dohodli, že súčet všetkých zmluvných pokút, zliav, úrokov z omeškania, náhrady škody a iných sankcií či finančných nárokov uplatnených z titulu porušenia povinností podľa tejto Zmluvy, ktorý môže jedna zmluvná strana uplatniť voči druhej zmluvnej strane za porušenie povinností, je limitovaný maximálne do výšky 50 % z celkovej hodnoty zákazky podľa tejto Zmluvy.
- 13.4 Poskytovateľ je povinný vykonávať Podporné služby tak, aby nedošlo k prerušeniu alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak poskytnutie Podporných služieb nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ nedostane Poskytovateľ inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe alebo súhlas s poskytnutím Podpornej služby, je Poskytovateľ povinný zdržať sa vykonávania tých Podporných služieb, ktoré by mohli spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. Plynutie časov podľa Prílohy č.1, Tabuľka 11 alebo Tabuľka 12 sa pozastavuje až do písomnej inštrukcie Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré tým spôsobí Objednávateľovi.
- 13.5 Poskytovateľ nebude v omeškaní a zmluvná pokuta neprináleží Objednávateľovi, ak je omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť Poskytovateľa, alebo ak omeškanie vzniklo úplne alebo čiastočne okolnosťami na strane Objednávateľa alebo tretích strán pôsobiacich na strane Objednávateľa.
- 13.6 V prípade, ak sa ktorákoľvek zmluvná strana dostane do omeškania s úhradou svojho záväzku druhej zmluvnej strany podľa tejto zmluvy, je príslušná zmluvná strana oprávnená uplatniť voči druhej zmluvnej strane úroky z omeškania vo výške stanovenej všeobecne-záväznými právnymi predpismi SR.
- 13.7 Zmluvné strany prehlasujú, že informácie uvedené v tejto Zmluve sú pravdivé, aktuálne a úplné. V prípade akýchkoľvek škôd spôsobených na základe nepravdivých, neaktuálnych alebo neúplných informácií uvedených jednou zo zmluvných strán, je za vznik škody a jej úhradu zodpovedná strana, ktorá tieto informácie uviedla.
- 13.8 Ďalšie sankcie za porušenie povinnosti ochrany dôverných informácií sú uvedené v článku XIV tejto Zmluvy.

#### **Článok XIV**

##### **Ochrana dôverných informácií, osobných údajov a mlčanlivosť**

- 14.1 Za dôvernú informáciu sa považuje akákoľvek informácia/dáta, o ktorej/ktorých možno vzhľadom na jej/ich povahu a obsah predpokladať, že na ich utajení má Poskytujúca strana (Objednávateľ) záujem, a ktoré nie sú bežne dostupné v obchodných kruhoch, najmä obchodné tajomstvo, know-how, analýzy, kompilácie, štúdie, správy, databázy, dokumenty, finančné, štatistické a osobné údaje, najmä ale nie výlučne zdravotná dokumentácia pacientov a informácie o ich zdravotnom stave, podnikateľské plány alebo iné materiály, poskytnuté ústne, písomne, vizuálne, poskytnutím prístupu k informáciám (napr. databáze) alebo akýmkoľvek iným spôsobom, týkajúce sa Poskytujúcej strany. Za dôverné informácie sa považujú aj informácie, ktoré sú vo všeobecnosti dostupné alebo prístupné verejnosti, ak takéto informácie budú Poskytujúcou stranou získané, zhromaždené, zostavené alebo vedené spôsobom, ktorý nie je prístupný verejnosti alebo pre účel prospešný Poskytujúcej strane. Za dôvernú informáciu sa

považuje vždy informácia, ktorú Poskytujúca strana v zmysle kategórií informácií podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy označí ako „interné“ alebo „chránené“.

#### 14.2 Dôvernou informáciou nie je:

- a) informácia/dáta, ktoré sú všeobecne známe alebo sa stali všeobecne známymi inak ako porušením tejto Zmluvy Prijímajúcou stranou (Poskytovateľom) alebo v dôsledku protiprávneho konania tretej strany;
- b) informácia/dáta, ktoré boli nezávisle vyvinuté, bez použitia akýchkoľvek Dôverných informácií Poskytujúcej strany podľa tejto Zmluvy;
- c) informácia/dáta, ktoré boli Prijímajúcej strane poskytnuté treťou stranou, ktorá takéto informácie/dáta nezískala porušením povinnosti ich ochrany;
- d) informácia/dáta, ktoré je Prijímajúca strana donútená poskytnúť na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia orgánu verejnej moci za predpokladu, že:
  - i/ bez zbytočného meškania písomne alebo telefonicky informuje druhú Stranu o možnosti, že bude nútená poskytnúť informáciu podľa ods. 14.1 tohto článku tejto Zmluvy;
  - ii/ poskytne druhej Strane potrebnú súčinnosť pri obrane proti nútenému poskytnutiu informácie/dát podľa ods. 16.1 tohto článku;
  - iii/ poskytne informáciu/dáta podľa ods. 14.1 tohto článku tejto Zmluvy len v minimálnom nevyhnutnom a požadovanom rozsahu;
- e) informáciu/dáta, ktoré je povinná Poskytujúca strana zverejniť alebo sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

14.3 Informácie, údaje, dokumenty a listinné podklady poskytnuté, resp. sprístupnené si navzájom Zmluvnými stranami, musia byť pri poskytnutí, resp. sprístupnení zreteľne označené nápisom „verejnú“, alebo „internú“, alebo „chránenú“ (v zmysle príslušnej dokumentácie Poskytujúcej strany). Ak takéto označenie na informácii nie je, považuje sa takto poskytnutá informácia za verejnú.

14.4 V prípade, že si Prijímajúca strana nie je istá, či majú byť akékoľvek skutočnosti alebo informácie podľa vôle Poskytujúcej strany utajené, je povinná si pred ich oznámením alebo sprístupnením tretej osobe na to vyžiadať písomný súhlas Poskytujúcej strany. Prijímajúca strana sa zaväzuje konať v dobrej viere tak, aby zachovala dôvernú povahu dôverných informácií.

14.5 Účelom ochrany informácií je predovšetkým, no nie len, stanovenie podmienok ochrany dôverných informácií, ktoré môže Poskytujúca strana odovzdať alebo sprístupniť Prijímajúcej strane, a to bez ohľadu na formu takto poskytnutých a/alebo sprístupnených informácií.

14.6 Účelom je zachovanie mlčanlivosti a ochrana dôverných informácií, o ktorých sa Prijímajúca strana dozvedela pri vzájomnej spolupráci v rámci riešenia predmetu tejto Zmluvy.

14.7 Prijímajúca strana sa zaväzuje, že poskytnuté dôverné informácie použije výhradne na účely a ciele, na ktoré budú Poskytujúcou stranou určené a v súlade s touto Zmluvou.



- 14.8 Poskytnuté dôverné informácie podliehajú vždy mlčanlivosti bez ohľadu na to, či ako také boli explicitne označené alebo nie.
- 14.9 Prijímajúca strana sa zaväzuje chrániť poskytnuté dôverné informácie pred odcudzením, stratou, zneužitím a neoprávneným kopírovaním.
- 14.10 Prijímajúca strana sa zaväzuje, pokiaľ nie je v tejto Zmluve stanovené inak, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytujúcej strany neposkytne ani nesprístupní tretej strane.
- 14.11 Za porušenie povinnosti ochrany dôverných informácií sa nepovažuje:
- poskytnutie dôverných informácií oprávnenému subjektu Zmluvnou stranou na základe povinnosti vyplývajúcej z platných právnych predpisov pre Zmluvnú stranu, ktorá informácie poskytuje;
  - poskytnutie dôverných informácií Poskytujúcou stranou schválenému subdodávateľovi Prijímajúcej strany v rozsahu potrebnom pre plnenie jeho úloh, ktorý je viazaný povinnosťou mlčanlivosti minimálne v rozsahu stanovenom touto Zmluvou, pričom za porušenie povinnosti touto osobou zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu;
  - poskytnutie dôverných informácií odborným poradcom strán (advokáti, daňoví poradcovia, audítori), ktorí sú viazaní zákonnou povinnosťou mlčanlivosti a to v súvislosti s poskytovaním ich služieb dotknutej Strane, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu;
  - Prijímajúca strana je vždy povinná požiadať o písomný súhlas Poskytujúcej strany pre poskytovanie informácií tretej strane, ak je touto alternatívny operátor na trhu poštových služieb;
- 14.12 Prijímajúca strana sa zaväzuje, že bude dôverné informácie chrániť aspoň v takom rozsahu ako vlastné dôverné informácie, v žiadnom prípade však nie v menšom rozsahu ako je primeraný a obvyklý stupeň ochrany takýchto informácií. Prijímajúca strana obmedzí poskytnutie dôverných informácií iba tým osobám, ktoré sú nevyhnutne potrebné na splnenie predmetu Zmluvy. Prijímajúca strana sa zaväzuje v rovnakom rozsahu zaviazat' mlčanlivosťou svoje organizačné zložky, zamestnancov alebo riadiacich pracovníkov, prostredníctvom ktorých sa splnenie predmetu Zmluvy uskutočňuje, pričom za porušenie povinnosti týchto osôb zodpovedá Prijímajúca strana v plnom rozsahu. Prijímajúca strana sa ďalej zaväzuje počas doby platnosti Zmluvy, ako aj po jej zániku, pokiaľ ju tejto povinnosti Poskytujúca strana písomným vyhlásením nezbaví, chrániť dôverné informácie najmä pred:
- ich neoprávneným použitím, čím sa rozumie akékoľvek použitie dôvernej informácie v rozpore s touto Zmluvou;
  - sprístupnením dôverných informácií tretej strane;
  - zverejnením alebo sprístupnením dôvernej informácie, pokiaľ také zverejnenie alebo sprístupnenie nie je dané povinnosťou vyplývajúcou z platnej legislatívy;
  - pred akýmkoľvek iným neoprávneným zverejnením, sprístupnením, stratou, odcudzením, zničením, rozširovaním, rozmnožovaním, náhodným či iným poškodením či iným neoprávneným využívaním alebo spracovaním.
- 14.13 Prijímajúca strana je oprávnená poskytnúť alebo sprístupniť dôvernú informáciu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytujúcej strany len na základe právoplatného rozhodnutia orgánu štátnej moci za splnenia podmienok stanovených v ods. 14.2 písm. d) tohto článku tejto Zmluvy a v prípade uvedenom v ods. 16.2 písm. e) tohto článku tejto Zmluvy. Prijímajúca strana je povinná o

uvedenej skutočnosti bezodkladne informovať Poskytujúcu stranu, ak jej v tom nebráni zákonné obmedzenie.

- 14.14 Prijímajúca strana nesmie dôverné informácie využívať mimo vzájomnej spolupráce počas ani po skončení vzájomnej spolupráce. Táto povinnosť platí bez časového obmedzenia po zániku Zmluvy.
- 14.15 Strany sa zaväzujú dodržiavať právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu dôverných informácií, obchodného tajomstva, ochranu osobných údajov, ako aj všetky právne predpisy, ktorými sú viazané.
- 14.16 Prijímajúca strana je povinná oboznámiť Poskytujúcu stranu o porušení povinnosti chrániť dôverné informácie bez zbytočného odkladu potom, čo sa o takomto porušení dozvie. Prijímajúca strana je povinná v takomto prípade bezodkladne vykonať opatrenia potrebné na zamedzenie porušovania povinností vyplývajúcich jej z tejto Zmluvy.
- 14.17 Prijímajúca strana je povinná písomne oznámiť Poskytujúcej strane akékoľvek okolnosti, ktoré by mohli viesť k vzniku konfliktu záujmov s Poskytujúcou stranou.
- 14.18 Prijímajúca strana berie na vedomie, že Poskytujúca strana poskytuje dôverné informácie bez záruk akéhokoľvek druhu a nezodpovedá Prijímajúcej strane za škody, vzniknuté v súvislosti s poskytnutím, resp. sprístupnením týchto dôverných informácií.
- 14.19 Prijímajúca strana si je vedomá všetkých obchodno-právnych a trestno-právnych dôsledkov porušenia povinností podľa tohto článku Zmluvy.
- 14.20 Prijímajúca strana použije poskytnuté dôverné informácie jedine za účelom a cieľom definovaným v tejto Zmluve. Oprávnenie Prijímajúcej strany nakladať s dôvernými informáciami v zmysle tejto Zmluvy zaniká po splnení účelu ich poskytnutia, resp. sprístupnenia.
- 14.21 Poskytnutím dôverných informácií Poskytujúca strana v žiadnom prípade neprevádza a ani nemá v úmysle previesť majetkové či iné práva k akýmkoľvek predmetom duševného vlastníctva, ktoré vyplývajú, alebo by mohli vyplývať z poskytnutých dôverných informácií.
- 14.22 V prípade, ak Prijímajúca strana akýkoľvek záväzok týkajúci sa ochrany dôverných informácií vyplývajúci z tejto Zmluvy poruší, zodpovedá Poskytujúcej strane za takto vzniknutú škodu v celom rozsahu. V prípade, ak by na základe právneho predpisu, súdneho alebo iného rozhodnutia alebo akejkoľvek inej skutočnosti vznikla v súvislosti s porušením povinností podľa tejto Zmluvy povinnosť uhradiť akúkoľvek finančnú čiastku v prospech akejkoľvek tretej osoby, zaväzuje sa Prijímajúca strana túto povinnosť splniť namiesto Poskytujúcej strany, avšak len v prípade, ak povinnosť plnenia Poskytujúcej strany vznikla v súvislosti s konaním Prijímajúcej strany, ktorým došlo k porušeniu jej povinností podľa tejto Zmluvy. Pokiaľ by Prijímajúca strana túto povinnosť nespĺnila a musela by ju splniť Poskytujúca strana, zaväzuje sa Prijímajúca strana, že zaplatí Poskytujúcej strane všetko, čo bola Poskytujúca strana povinná zaplatiť a zároveň jej uhradí všetky náklady spojené s uskutočnenými úkonmi.
- 14.23 Ak Prijímajúca strana poruší povinnosť ochrany dôverných informácií a tieto dôverné informácie alebo ich časť bez súhlasu Poskytujúcej strany akýmkoľvek spôsobom odovzdá alebo poskytne tretej strane, alebo umožní k nim prístup tretej strane alebo ich použije sama v rozpore s účelom a cieľom pre

ktorý jej boli tieto dôverné informácie poskytnuté zo strany Poskytujúcej strany, má poskytujúca strana právo požadovať od Prijímajúcej strany zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 2.500,- EUR (slovom: dvetisícpäťsto EUR) za každé jednotlivé porušenie, pričom právo Poskytujúcej strany požadovať náhradu škody tým nie je dotknuté.

- 14.24 Ak je Prijímajúca strana nútená na dosiahnutie účelu a cieľa poskytnutia dôverných informácií sprístupniť tieto ďalšej osobe, je povinná oboznámiť všetky tieto osoby, so svojimi povinnosťami a záväzkami prevzatými touto Zmluvou a zaviazať ich písomným právnym úkonom na dodržiavanie obmedzení používania Dôverných informácií a povinností ich ochrany v rovnakom rozsahu v akom sa vzťahujú na Prijímajúcu stranu podľa tejto Zmluvy. Prijímajúca strana je povinná vopred oznámiť Poskytujúcej strane údaje o každej osobe, či už fyzickej alebo právnickej, ktorej dôverné informácie poskytla a vopred si vyžiadať jej písomný súhlas s takýmto poskytnutím, ak táto Zmluva nestanovuje inak.
- 14.25 Za porušenie záväzku ochrany dôverných informácií osobami, ktorým Prijímajúca strana dôverné informácie sprístupnila alebo poskytla zodpovedá Poskytujúcej strane Prijímajúca strana rovnako ako by sa porušenia tohto záväzku dopustila sama.
- 14.26 Poskytujúca strana je oprávnená auditovať a monitorovať aktivity Prijímajúcej strany súvisiace s poskytnutými dôvernými informáciami.
- 14.27 V prípade, keď sú dôverné informácie poskytované vzájomne, teda aj zo strany Prijímajúcej strany Poskytujúcej strane, sa ohľadne Dôverných informácií poskytnutých Prijímajúcou stranou Poskytujúcej strane aplikujú na Poskytujúcu stranu zhodné práva a povinnosti ako na Prijímajúcu stranu, vrátane povinnosti zaplatiť zmluvnú pokutu dohodnutú v ods. 14.23 tohto článku tejto Zmluvy.
- 14.28 Všetky dôverné informácie ostávajú vo vlastníctve Poskytujúcej strany a žiadne oprávnenie alebo iné práva vzťahujúce sa na dôverné informácie nie sú udelené alebo prevedené na Prijímajúcu stranu.
- 14.29 Na základe písomnej žiadosti je Prijímajúca strana povinná vrátiť Poskytujúcej strane alebo zničiť všetky nosiče informácií so zachytenými dôvernými informáciami, o ktorých vrátenie alebo zničenie Poskytujúca strana požiadala, vrátane všetkých súvisiacich dôverných informácií, najmä, nie však výlučne všetky kópie, záznamy zachytené na nosičoch dát či iných médiách, poznámky, plány, náčrty, poskytnuté dokumenty a podklady a celú dokumentáciu prináležiacu Poskytujúcej strane, ktoré obsahujú dôverné informácie.
- 14.30 Práva a povinnosti Strán uvedené v tomto článku trvajú aj po skončení platnosti Zmluvy, a to bez časového obmedzenia. Ukončenie platnosti Zmluvy nemá žiadny vplyv najmä na záväzok strán chrániť a utajovať dôverné informácie získané počas platnosti Zmluvy, a to ani po jej zániku až do doby než sa dôverné informácie stanú všeobecne známymi za predpokladu, že sa tak nestane v dôsledku porušenia povinnosti Prijímajúcej strany.

## **Článok XV**

### **Kontaktné osoby**

- 15.1 Zoznam osôb oprávnených konať v zmysle predmetu tejto Zmluvy zo strany Objedávateľa a Poskytovateľa (ďalej aj ako „**KONTAKTNÉ OSOBY**“) je uvedený v Prílohe č.1, ktorý je súčasťou tejto Zmluvy.

15.2 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Objednávateľa je Objednávateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Poskytovateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečená prostredníctvom Prevádzkového garanta Zmluvy Objednávateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie Prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

15.3 V prípade zmeny zoznamu kontaktných osôb Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný okamžite túto zmenu písomne ohlásiť Objednávateľovi. Povinnosť nahlasovania zmien kontaktných osôb je zabezpečená prostredníctvom Prevádzkového garanta Zmluvy Poskytovateľa, ktorý je povinný aktualizovať a zaslať zmenené kontaktné údaje najneskôr nasledujúci deň po realizácii zmeny formou aktualizácie Prílohy č.1 tejto Zmluvy.

## Článok XVI

### Povinnosti Poskytovateľa v súvislosti s priamymi subdodávateľmi

16.1 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že ustanovenia tohto článku tejto Zmluvy sa budú aplikovať len v prípade, ak Poskytovateľ na plnenie časti tejto Zmluvy poverí subdodávateľa. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností zmluvné strany potvrdzujú, že v prípade, ak Poskytovateľ na plnenie časti tejto Zmluvy nepoverí žiadneho subdodávateľa, ustanovenia tohto článku tejto Zmluvy sa neaplikujú.

16.2 Poskytovateľ zodpovedá za konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas svojich subdodávateľov tak, ako by išlo o konanie, neplnenie, nedbanlivosť, opomenutie povinností alebo potrebného konania riadne a včas samotného Poskytovateľa.

16.3 Poskytovateľ je oprávnený poveriť časťou plnenia predmetu tejto Zmluvy len tých subdodávateľov, ktorí sú uvedení v zozname subdodávateľov, ktorý tvorí Prílohu č. 7 tejto Zmluvy (ďalej len „**Zoznam priamych subdodávateľov**“).

16.4 Poskytovateľ je oprávnený počas trvania tejto Zmluvy zmeniť subdodávateľa uvedeného v Zozname priamych subdodávateľov len s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa. V písomnej žiadosti Poskytovateľa o udelenie súhlasu je Poskytovateľ povinný uviesť o subdodávateľovi všetky údaje uvedené v Zozname priamych subdodávateľov. Objednávateľ písomne upovedomí Poskytovateľa o svojom rozhodnutí v lehote do 5 (piatich) kalendárnych dní odo dňa doručenia žiadosti o súhlas, v ktorom v prípade neudelenia súhlasu uvedie príslušné dôvody. Ak sa Objednávateľ v lehote podľa predchádzajúcej vety k žiadosti Poskytovateľa nevyjadrí, znamená to súhlas Objednávateľa so subdodávateľom.

16.5 Ak Objednávateľ zistí, že subdodávateľ nie je schopný plniť si svoje záväzky alebo nevykonáva príslušnú časť predmetu tejto Zmluvy riadne, môže od Poskytovateľa okamžite požadovať náhradu za subdodávateľa. Poskytovateľ je povinný spôsobom podľa bodu 16.4 tohto článku tejto Zmluvy žiadosť o náhradu vyhovieť najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti Objednávateľa alebo v tejto lehote Objednávateľovi oznámiť, že príslušný predmet plnenia bude plniť sám. Požiadavka Objednávateľa na

zmenu subdodávateľa podľa tohto bodu, nemá vplyv na povinnosť Poskytovateľa plniť na základe tejto Zmluvy riadne a včas.

- 16.6 Ak počas plnenia tejto Zmluvy dôjde k zmene v subdodávateľoch, Poskytovateľ je povinný predložiť Objednávateľovi aktuálny Zoznam priamych subdodávateľov do piatich pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy s novým subdodávateľom (doplnenie subdodávateľa do zoznamu) alebo odo dňa skočenia zmluvy so subdodávateľom (vynechanie subdodávateľa zo zoznamu bez náhrady). Aktuálny zoznam bude predložený v rozsahu údajov podľa Prílohy č. 7 tejto Zmluvy. Na požiadanie Objednávateľa je Poskytovateľ povinný Objednávateľovi preukázať deň uzavretia zmluvy s novým subdodávateľom alebo deň skončenia zmluvy so subdodávateľom, predložením originálu príslušnej zmluvy alebo dokumentu o ukončení zmluvy, do piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti.
- 16.7 Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Objednávateľovi akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi, a to najneskôr do 10 dní od kedy sa o zmene dozvedel. Pod pojmom „údaje o subdodávateľovi“ sa myslí najmä údaje uvedené v Prílohe č. 7 tejto Zmluvy, zmena právnej formy subdodávateľa, zmena základného imania subdodávateľa, začatie konkurzného konania, reštrukturalizačného konania alebo likvidácie subdodávateľa.
- 16.8 V prípade ak Poskytovateľ poverí časťou plnenia tejto Zmluvy subdodávateľa v rozpore s dojednaním bodu 16.4 tohto článku tejto Zmluvy alebo zmení subdodávateľa v rozpore s dojednaním bodu 16.5 tohto článku tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 20 % z celkovej hodnoty zákazky podľa tejto Zmluvy.
- 16.9 V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením ktorejkoľvek povinnosti Poskytovateľa v zmysle bodov 16.4 až 16.7 tohto článku tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 100,00 € za každý, i začatý deň omeškania.

## **Článok XVII**

### **Zmena Zmluvy**

- 17.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ak počas trvania tejto Zmluvy nastane skutočnosť, ktorá má za následok:
- a) potrebu rozšírenia podpornej servisnej služby na ďalšie plnenia, t. j. plnenia mimo plnení zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene, podľa Prílohy č. 1 poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi za účelom zabezpečenia funkcionality IS, a/alebo,
  - b) zákonné zmeny, ktoré zmluvné strany v čase uzatvorenia tejto Zmluvy nemohli predvídať, a ktoré môžu mať vplyv na cenu podľa tejto Zmluvy, najmä ale nie výlučne zmena minimálnej mzdy, inflačné zmeny, zmena DPH a pod.,
- konkrétne práva a povinnosti zmluvných strán súvisiace a alebo sa vzťahujúce na tieto zmeny budú upravené samostatným dodatkom k tejto Zmluve bez nového verejného obstarávania.

## Článok XVIII Platnosť a ukončenie Zmluvy

- 18.1 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej aj ako „REGISTER“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie Zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle §271 odsek (1) Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Táto Zmluva nadobúda účinnosť v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv na Úrade vlády SR.
- 18.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú na obdobie 4 rokov (štyroch rokov) odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, alebo do vyčerpania finančného limitu tejto zákazky v sume **581.700,00 € (slovom: Päťstoosemdesiatjedentisícšesťdesiat eur) bez DPH**, a to podľa toho, ktorá z týchto skutočností nastane skôr.
- 18.3 Každá zo zmluvných strán je oprávnená ukončiť túto Zmluvu nasledovnými spôsobmi:
- a) písomnou dohodou Zmluvných strán;
  - b) písomným odstúpením s okamžitou platnosťou a účinkom ex nunc v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou zmluvnou stranou. Zmluvné strany deklarujú, že za podstatné porušenie zmluvy sa bude považovať najmä:
    - i/ porušenia povinnosti Poskytovateľa spočívajúcom v nedodržaní dohodnutých zmluvných parametrov Podpornej služby, ak k odstráneniu vzniknutého nedostatku nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote nie kratšej ako 7 dní určenej v písomnej výzve;
    - ii/ omeškanie Objednávateľa s úhradou splatnej finančnej sumy podľa tejto Zmluvy vo viac ako troch po sebe nasledujúcich obdobiach splatnosti odmeny za poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy, ak k úhrade dlžnej sumy nedôjde ani po písomnej výzve Poskytovateľa s dodatočnou lehotou plnenia nie kratšou ako 7 dní po uplynutí posledného z troch po sebe nasledujúcich obdobiach splatnosti odmeny za poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy;
    - iii/ také porušenie povinností Poskytovateľa pri podpore NIS PROMIS podľa bodu 3.2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a/alebo pri zabezpečovaní úrovne podpory podľa článku V. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, v dôsledku ktorého si Objednávateľ uplatní voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu za takéto porušenie trikrát v priebehu jedného kalendárneho roka;
    - iv/ ďalšie porušenie povinností zmluvných strán vyplývajúce z tejto Zmluvy a jej Príloh, ktoré v zmysle § 345 Obchodného zákonníka možno považovať za podstatné porušenie zmluvy;
  - c) ak dôjde k výmazu Poskytovateľa ako partnera verejného sektora z registra počas platnosti tejto Zmluvy a Poskytovateľ má zákonnú povinnosť byť zapísaný v tomto registri, Objednávateľ má právo odstúpiť od Zmluvy dňom právoplatnosti o výmaze podľa § 12 a pokute z dôvodov podľa § 13 ods. 2 ZoRPVS;

- d) ak je partner verejného sektora (Poskytovateľ) viac ako 30 dní v omeškaní so splnením povinnosti podľa § 10 ods. 2 tretej vety ZoRPVS;
- e) ak počas platnosti tejto Zmluvy použije Poskytovateľ subdodávateľa nezapísaného v registri, hoci takýto subdodávateľ mal byť v zmysle ZoRPVS zapísaný v registri, prípadne ak bol subdodávateľ počas plnenia predmetu tejto Zmluvy vymazaný z registra a Poskytovateľ ho naďalej používal na plnenie predmetu tejto Zmluvy ako svojho subdodávateľa;
- f) výpoveďou Objednávateľa bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 6 (šesť) mesiacov a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane. Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas výpovednej doby odovzdá Objednávateľovi kompletnú technickú a licenčnú dokumentáciu, ktorá musí obsahovať prístupové kontá, ktoré Poskytovateľ počas svojho pôsobenia používal na správu NIS PROMIS. V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety, má Objednávateľ právo uplatniť si náhradu vo forme vrátenia peňazí za paušálne platby;
- g) výpoveďou Poskytovateľa bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 6 (šesť) mesiacov a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane. V prípade ukončenia Zmluvy podľa tohto písmena tohto ustanovenia tohto článku tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje, že počas výpovednej doby odovzdá Objednávateľovi kompletnú technickú a licenčnú dokumentáciu, ktorá musí obsahovať prístupové kontá, ktoré Poskytovateľ počas svojho pôsobenia používal na správu NIS PROMIS. V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety, má Objednávateľ právo uplatniť si náhradu vo forme vrátenia peňazí za paušálne platby a,
- h) výpoveďou Objednávateľa z dôvodu, že Poskytovateľ porušuje svoje povinnosti pri podpore HW infraštruktúry podľa bodu 3.2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a/alebo pri zabezpečovaní úrovne podpory podľa článku V a VI. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy tak, že Objednávateľ si voči Poskytovateľovi uplatňuje zmluvné pokuty z titulu porušenia povinností podľa bodu 3.2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a/alebo pri zabezpečovaní úrovne podpory podľa článku V. a VI. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že Objednávateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu v prípade, ak si vo vzťahu k Poskytovateľovi trikrát počas jedného kalendárneho roka uplatní zmluvnú pokutu z titulu porušenia povinností podľa bodu 3.2 Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a/alebo pri zabezpečovaní úrovne podpory podľa článku V. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a/alebo pri zabezpečovaní úrovne podpory podľa článku VI. Prílohy č. 1 tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že v prípade ak počas jedného kalendárneho mesiaca vznikne Objednávateľovi nárok na opakované uplatnenie zmluvnej pokuty, sankcionovanie zmluvnou pokutou sa na účely vypovedania tejto Zmluvy započítava len jedenkrát. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej strane, pričom výpovedná doba je 3 (tri) mesiace a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane. Poskytovateľ sa zaväzuje, že počas výpovednej doby odovzdá Objednávateľovi kompletnú technickú a licenčnú dokumentáciu, ktorá musí obsahovať prístupové kontá, ktoré Poskytovateľ počas svojho pôsobenia používal na správu NIS PROMIS. V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety, má Objednávateľ právo uplatniť si náhradu vo forme vrátenia peňazí za paušálne platby.

## **Článok IX Doručovanie**

- 19.1 Písomnosti týkajúce sa záväzkov medzi účastníkmi, ktoré vyplývajú z tejto Zmluvy sa účastníci zaväzujú doručovať poštou vo forme doporučenej listovej zásielky, pokiaľ nie je v tejto Zmluve dohodnuté inak. Poštou doručuje zmluvná strana - odosielateľ písomnosti druhej zmluvnej strane - adresátovi na adresu jeho sídla uvedeného v záhlaví tejto dohody, resp. adresu písomne oznámenú zmluvnou stranou ako korešpondenčnú adresu. Ak nie je možné doručiť písomnosť na túto adresu, povinnosť odosielateľa je splnená v deň, keď ju pošta vrátila odosielateľovi ako nedoručiteľnú zásielku a to bez ohľadu na dôvod, pre ktorý sa ju nepodarilo doručiť.
- 19.2 Zmluvné strany sa výslovne dohodli na oprávnení doručovať písomnosti týkajúce sa záväzku medzi zmluvnými stranami, ktoré vyplývajú z tejto dohody i prostredníctvom e –mailu a/alebo faxu. Písomnosť doručení prostredníctvom faxu a /alebo e – mailu treba doplniť najneskôr do troch dní predložením originálu spôsobom podľa predchádzajúceho odseku tohto článku, pokiaľ nie je v tejto Zmluve dohodnuté inak.

## **Článok X Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 20.1 Zmena tejto Zmluvy je možná len písomnou dohodou Zmluvných strán s výnimkou zmeny kontaktných osôb uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, ktoré sa vykonávajú jednostranným oznámením druhej strane za podmienok uvedených v tejto Zmluve a iných prípadov uvedených v Zmluve.
- 20.2 Poskytovateľ prehlasuje, že uzavretím tejto Zmluvy ani plnením záväzkov z nej vyplývajúcich neporušuje práva duševného vlastníctva tretích osôb. V opačnom prípade je povinný Objednávateľovi uhradiť všetky preukázateľné náklady a škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú uplatnením autorských práv autorov diela, alebo uplatnením akýchkoľvek práv iných osôb v súvislosti s produktmi, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve.
- 20.3 Všetky vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 20.4 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu Prevádzkového dokumentu. Príloha č. 1 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi Zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia bude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku, s výnimkou zmeny kontaktných osôb uvedených v Prílohe č. 1, ktoré môže príslušná zmluvná strana zmeniť svojim jednostranným rozhodnutím doručeným v písomnej forme druhej zmluvnej strane, alebo prostredníctvom e-mailu. Príloha č. 1 obsahuje popis dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb /SLA/.
- 20.5 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 2, ktorá je takto označená a ktorá plní úlohu Platného cenníka. Príloha č. 2 obsahuje paušálnu cenu za jednotlivé dohodnuté služby a cenník prác poskytovateľa nad rámec prác obsiahnutých v paušálnej cene.



- 20.6 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 3, ktorá je takto označená a obsahuje Formuláre služieb. Príloha č. 3 bude priebežne udržiavaná a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi Zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.
- 20.7 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 4, ktorá je takto označená a obsahuje Manipulácie s informáciami. Príloha č. 4 bude priebežne udržiavaná zo strany Objednávateľa a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.
- 20.8 Súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 5, ktorá je takto označená a obsahuje Informačno – komunikačnú bezpečnosť. Príloha č. 5 bude priebežne udržiavaná zo strany Objednávateľa a vzájomne odsúhlasovaná Prevádzkovými garantmi zmluvy počas platnosti tejto Zmluvy a jej aktualizácia nebude vyžadovať zmenu tejto Zmluvy formou dodatku.
- 20.9 Neoddeliteľnou Prílohou č. 6 tejto Zmluvy je Dohoda o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, ktorú sú Zmluvné strany povinné uzatvoriť pri uzatvorení tejto Zmluvy podľa § 19 ods. (2) a (3) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti.
- 20.10 V prípade rozporov medzi Zmluvou a jej prílohami, platí prednostne dohoda zmluvných strán urobená priamo v tejto Zmluve. V prípade rozporov medzi prílohami navzájom je pre výklad záväzná neskoršia dohoda.
- 20.11 Akékoľvek definície, termíny a slovné spojenia uvedené v tejto Zmluve alebo jej prílohách, sa používajú v rovnakom význame v celom texte tejto Zmluvy a jej prílohách, okrem prípadu, ak je v niektorej z príloh výslovne uvedené inak.
- 20.12 Táto Zmluva je vyhotovená v troch (3) rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ obdrží dva (2) rovnopisy a Poskytovateľ jeden (1) rovnopis. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.
- 20.13 Ak zanikne jedna zo zmluvných strán počas platnosti tejto Zmluvy, prechádzajú práva a povinnosti z tejto Zmluvy na jej právneho nástupcu.
- 20.14 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

V Bzovikave, dňa

Za Obidnávateľa: \_\_\_\_\_

doc. MUDr. Branislav Delej, MPH, PhD.,  
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ

V Košiciach, dňa .

Za Poskytovateľa

....  
Ing. Pavol Jesenský  
predseda predstavenstva

.....  
Ing. Rastislav Karbas  
člen predstavenstva

## **Príloha č. 1 Zmluvy o zabezpečení Dostupnosti medicínskeho informačného systému PROMIS na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb –Service Level Agreement /SLA/**

Príloha č. 1 je samostatná príloha Zmluvy o zabezpečení Dostupnosti medicínskeho informačného systému PROMIS na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb –Service Level Agreement /SLA/ Informačného systému (ďalej len „NIS PROMIS“), obsahujúca zoznam v čase sa meniacich parametrov Zmluvy, napr. personálne zmeny v obsadení dohodnutých rol a kontaktných miest, zmeny dohodnutých úrovní, metrik, KPI služieb, zmeny cenových podmienok (zmluvné pokuty, bonusy), používaných formulárov, reportov dohodnutých na základe tejto Zmluvy. Zmeniť akýkoľvek parameter v tejto prílohe je možné iba na základe obojstranného súhlasu Garantov Zmluvy na strane Poskytovateľa a Objednávateľa. Obojstranný súhlas nie je vyžadovaný v prípade personálnych zmien oprávnených zamestnancov na strane Objednávateľa a oprávnených osôb na strane Poskytovateľa. V tomto prípade platí vzájomná nahlasovacia povinnosť zabezpečovaná prostredníctvom Prevádzkových Garantov Zmluvy.

### **I. Definícia základných pojmov**

**1.1 Ľlovekohodina (Ľhod)** je základná časová jednotka pre vykazovanie prácnoti vykonanej pri poskytnutej podpornej službe, vyjadruje prácnot' realizovanú jedným ľlovekom v rozsahu jednej hodiny.

**1.2 Celkový čas na odstránenie poruchy** znamená najneskorší čas (hraničný termín), dokedy Poskytovateľ musí vyriešiť Incident, t. j. čas, kedy bolo uplatnené konečné riešenie. Čas je počítaný v rámci dohodnutej úrovně služby od času nahlásenia Incidentu kontaktnou osobou zo strany Objednávateľa (prostredníctvom dohodnutých komunikačných kanálov, nie však telefonického) do času, kedy Poskytovateľ poskytne konečné riešenie Incidentu a informáciu o jeho vyriešení.

**1.3 Doba odozvy** je čas medzi nahlásením požiadavky Objednávateľom Poskytovateľovi a odoslanou prvotnou informáciou od Poskytovateľa s potvrdením prevzatia požiadavky.

**1.4 Garant Zmluvy Objednávateľa** je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Objednávateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Objednávateľa schvaľuje svojim podpisom.

**1.5 Garant Zmluvy Poskytovateľa** je rola oprávnená dohliadať na plnenie zmluvne dohodnutých povinností a zabezpečovať riadenie eskalácií (úroveň 2) na strane Poskytovateľa. V prípade dohodnutých a akceptovaných zmien v Prílohe č. 1. ju za Poskytovateľa schvaľuje svojim podpisom.

**1.6 Incident** predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky IS a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality IS v produkčnom prostredí.

**1.7 Medicínsky (nemocničný) Informačný systém PROMIS (NIS PROMIS)** je programové vybavenie od spoločnosti PROSOFT Košice, a.s., pre lôžkovú časť, ambulantnú časť, spoločné vyšetrovacie a liečebné zložky a centrálné spracovanie údajov týkajúcich sa celého nemocničného zariadenia. NIS PROMIS je tvorený jednotlivými modulmi s možnosťou neskoršieho rozšírenia podľa potrieb užívateľa. Jednotlivé moduly NIS PROMIS sú ku dňu podpisu Zmluvy podsystémy AMBIS, LOZIS, SVALZIS, CENTRAL, ku ktorému sa pripája bližšie označenie výrobku, napr. LOZIS - Prijímacia kancelária, LOZIS - Lôžkové oddelenie, LOZIS - Sklad liekov a liečiv, AMBIS - Odborný lekár, SVALZIS - Laboratórium, SVALZIS - RDG/USG/CT, SVALZIS - FRO, SVALZIS -

Mikrobiológia, SVALZIS - Patológia, CENTRAL - Spracovanie dávok pre ZP. Ďalšie moduly sú Administrátor, Ústavná lekáreň, Doprava.

1.8 **Požiadavka na zmenu (PZ)** je žiadosť Objednávateľa o zmenu existujúcich alebo doplnenie nových funkcionalít IS podporujúcich poskytovanie produktov, služieb alebo pracovných postupov. Realizáciou PZ nevznikne samostatné dielo.

1.9 **Prevádzkový čas služby** je dohodnutá doba, kedy je dostupná špecifická podporná služba (podpora poskytovaná Poskytovateľom) Objednávateľovi. Všetky dohodnuté časové termíny plynú iba počas tejto doby.

1.10 **Prevádzková dokumentácia** je súbor dokumentov popisujúcich používanie všetkých funkcionalít NIS PROMIS.

1.11 **Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa** je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3., č. 4. a č.5 na strane Objednávateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov v tejto prílohe za stranu Objednávateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

1.12 **Prevádzkový garant Zmluvy Poskytovateľa** je rola oprávnená navrhovať zmeny v Prílohe č. 1., č. 3 a č. 5 na strane Poskytovateľa, na základe požiadaviek vyvolaných aktuálnymi prevádzkovými požiadavkami, resp. na základe priebežného vyhodnocovania kvality poskytovaných podporných služieb a zodpovedná za nahlasovanie zmien a priebežnú aktualizáciu údajov tejto prílohe za stranu Poskytovateľa. Zabezpečuje riadenie eskalácií (úroveň 1).

1.14 **Vady** predstavujú rôzne problémy, ktoré svojim vznikom obmedzujú, alebo pozastavujú službu poskytovanú podľa tejto Zmluvy.

1.15 **Vada kategórie A** je vada pri ktorej software nie je použiteľný vo svojich základných funkciách, alebo sa vyskytuje kritická funkčná vada znemožňujúca jeho činnosť a zakladajúca možnosť vzniku škody.

1.16 **Vada kategórie B** je vada pri ktorej funkčnosť softwaru je vo svojich funkciách znížená tak, že tento stav obmedzuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku systému a Objednávateľa.

1.17 **Vada kategórie C** je vada spočívajúca v ostatných drobných vadách softwaru, ktoré nespádajú do kategórie vád A alebo B.

1.18 **Fix** je nasadená oprava obsahujúca riešenie Incidentu podľa obojstranne dohodnutého plánu nasadenia.

1.19 **HotFix** je urýchlene nasadená oprava Incidentu.

## II. GARANTI ZMLUVY

### 2.1 Garant zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 1

Meno a Priezvisko	Zaradenie/Funkcia	Telefónne číslo	E-mailová adresa
Martin Dzurilla	Vedúci IT oddelenia		

## 2.2 Garant zmluvy Dodávateľa

Tabuľka 2

Meno a Priezvisko	Zaradenie/Funkcia	Telefónne číslo	E-mailová adresa
Ing. Pavol Jesenský	Zástupca gen.riaditeľa		

## 2.3 Prevádzkový garant zmluvy Objednávateľa

Tabuľka 3

Meno a Priezvisko	Zaradenie/Funkcia	Telefónne číslo	E-mailová adresa
Mgr. Martin Dzurilla	Vedúci IT oddelenia		

## 2.4 Prevádzkový garant zmluvy Dodávateľa

Tabuľka 4

Meno a Priezvisko	Zaradenie/Funkcia	Telefónne číslo	E-mailová adresa
Ing. Jozef Štefanko	Projektový manažér		

## III PODPORNÉ SLUŽBY – OPIS, OBJEMY A KLASIFIKÁCIA

### 3.1 Klasifikácia služieb

Tabuľka 5

Poradové číslo	Názov podpornej služby	Forma odmeny
1	Podpora SW NIS PROMIS	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny podľa Tabuľky č. 2 uvedenej v Prílohe č. 2
2	Programátorské úkony nad rámec Podporných služieb	v rámci Mesačnej paušálnej odmeny podľa Tabuľky č. 2 uvedenej v Prílohe č. 2

### 3.2 Podpora SW NIS PROMIS

3.2.1 Podpora SW NIS PROMIS bude zahŕňať v rámci Mesačnej paušálnej odmeny podporu pre všetky licencie vrátane všetkých modulov podsystemov NIS PROMIS, ktoré využíva, vrátane plánovaných nových licencií, ktoré Objednávateľ nadobudne na základe samostatnej zmluvy v nasledovnom rozsahu podľa Tabuľky č. 5:

Tabuľka 5 – Rozsah licencií NIS PROMIS Objednávateľa

Názov modulu	Počet licencií
AMBIS	540
LOZIS	285
PRÍJEM	10
LAB - OKB	43
RTG	47
SKLAD	273
Ústavná lekáreň	15
Doprava	6
STOMA	7
PROMAN = PROM	13
CENTRAL - Poistovne	5
Interoperabilita eZdravie/Moje eZdravie	630
Inteoperabilita Grouper	1
<b>SPOLU</b>	<b>1875</b>

3.2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť nasledovné činnosti:

a) komplexná produktová podpora SW NIS PROMIS vrátane zabezpečenia prevádzky a funkčnosti dátových modelov, reportov, modulu ručných vstupov;

b) Riešenie incidentov/vád chybných častí SW NIS PROMIS;

c) Implementácia a podpora nových modulov podsystémov NIS PROMIS a/alebo nových aktualizácií NIS PROMIS, ktoré vzniknú na základe:

i) príslušných legislatívnych zmien, alebo

ii) zmien požadovaných zdravotnými poisťovňami, bez splnenia ktorých by Objednávateľ neobdržal úhrady zo zdravotných poisťovní, alebo

iii) nové verzie programov, ktoré vzniknú na základe požiadaviek Objednávateľ a nevyplývajú z legislatívnych zmien uverejnených v Zbierke zákonov, alebo zmien požadovaných zdravotnými poisťovňami, bez splnenia ktorých by Objednávateľ neobdržal úhrady zo zdravotných poisťovní;

d) konzultácie prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky v rozsahu mesačne maximálne 10 (desať) ks konzultácií v trvaní jednej konzultácie maximálne 60 minút. Konzultácie budú zahŕňať všetky zakúpené moduly NIS PROMIS vrátane modulu eZdravie;

e) pravidelné školenie administrátora Objednávateľa k softwaru NIS PROMIS pri zmenách v dátovej štruktúre alebo modelovej štruktúre softwaru a pri zmenách spôsobených legislatívnymi zmenami alebo požiadavkami poisťovní;

f) servisný zásah na požiadanie na mieste alebo formou vzdialeného prístupu v rozsahu maximálne 48 (štyridsaťosem) ks servisných zásahov ročne; zásahy, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, sa do uvedeného počtu nezarátavajú. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať len reálne vykonané zásahy, ktoré si Objednávateľ vyžiadal;

g) servisný zásah na požiadanie na mieste alebo formou vzdialeného prístupu v rozsahu maximálne 48 (štyridsaťosem) ks servisných zásahov ročne (zásahy, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa služby, nie sú do tohto počtu započítané). V rámci faktúry budú uhradené len reálne vykonané zásahy Poskytovateľa, ktoré si Objednávateľ vyžiadal;

h) implementácia a podpora nových verzií programov, ktoré vzniknú na základe požiadaviek Objednávateľa a nevyplývajú z legislatívnych zmien, alebo z požiadaviek poisťovní, bez splnenia ktorých by Objednávateľ neobdržal úhrady zo zdravotných poisťovní;

i) programátorská činnosť v rozsahu zapracovania malých zmien v zostavách požadovaných Objednávateľom, ktoré nevyžadujú zmeny v dátových modeloch a pri nezmenenom základnom účele zostavy (doplnenie alebo vynechanie stĺpca alebo riadku, úprava v titulku, hlavičke alebo päte zostavy, zmena vo formátovaní riadku alebo stĺpca a zmeny v zostavách vyplývajúce z prechodu na nový kalendárny rok.

3.2.3. Objednávateľ a Poskytovateľ počítajú s prípadom, že pre zabezpečenie riadneho a žiadúceho chodu NIS PROMIS u Objednávateľa, bude počas trvania Zmluvy potrebné poskytnúť služby podpory softwaru nad rámec služieb zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene (ďalej aj ako „NAVIAC PRÁCE“). V prípade, ak bude potrebné vykonať naviac práce, Poskytovateľ je povinný o tom informovať Prevádzkového garanta Zmluvy Objednávateľa a naviac práce realizovať až po ich odsúhlasení Prevádzkovým garantom Zmluvy Objednávateľa. V prípade, ak príde požiadavka vykonať naviac práce zo strany Objednávateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje tieto naviac práce vykonať spôsobom, v kvalite a na úrovni ako má poskytovať službu zahrnutú v Mesačnej paušálnej odmene. Požadovať naviac práce za stanú Objednávateľa môže iba Prevádzkový garant Zmluvy Objednávateľa. Odmena a maximálne množstvo naviac práce sa riadi Prílohou č. 2, Tabuľka č. 3.

#### **IV. KONTAKTNÉ CENTRUM POSKYTOVATEĽA, SPÔSOB REALIZÁCIE VÝKONU PLNENIA PODPORNÝCH SLUŽIEB POSKYTOVATEĽOM A MIESTA PLNENIA U OBJEDNÁVATEĽA**

##### 4.1 Kontaktné centrum Poskytovateľa

Tabuľka 6

Nahlasovací kanál	Kontaktné údaje	Dostupnosť
		Pracovné dni
E-mail		8.00 až 16.00 hod.
Telefón		8.00 až 16.00 hod.
WEB		8.00 až 16.00 hod.

4.2 Riadenie komunikácie a koordinácie súčinnosti a ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia riadenia a riešenia predmetnej požiadavky na podpornú službu prebiehajú prostredníctvom týchto nahlasovacích kanálov a kontaktných údajov.

#### 4.3 Spôsob realizácie výkonu plnenia podporných služieb Poskytovateľom

a) vzdialeným prístupom na miesto plnenia, pričom túto formu poskytnutia podporných služieb je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi umožniť vždy ako preferovanú. Vzdialený prístup do NIS PROMIS Objednávateľa bude Poskytovateľovi umožnený v súlade s platnými internými predpismi Objednávateľa a za predpokladu, že vzdialený prístup nenaruší prevádzku ostatných informačných systémov Objednávateľa. Vzdialený prístup bude riadený zo strany Objednávateľa, časovo obmedzený a vykonávané aktivity budú logované pre účely auditu;

b) v prípade, ak nemôže byť služba realizovaná vzdialeným prístupom, bude poskytnutá na pracovisku Objednávateľa uvedenom v Tabuľke 7. Čas, ktorý Poskytovateľ reálne spotreboval na cestu na pracovisko Objednávateľa, sa do plynutia dohodnutých časových lehôt podporných služieb nezapočítava, t. j. tieto sú o tento čas predĺžené;

c) na pracovisku Poskytovateľa.

4.4 V prípade, že pri riešení nahlásenej požiadavky na podpornú službu je potrebné, aby Objednávateľ poskytol Poskytovateľovi doplňujúce informácie príp. potvrdenie nevyhnutné pre ďalšie riešenie udalosti, je prerušené počítanie času dohodnutých cieľových úrovni podporných služieb až do okamihu poskytnutia požadovaných informácií príp. potvrdenia Objednávateľom Poskytovateľovi.

#### 4.5 Miesta plnenie výkonu Podporných služieb u Objednávateľa

Tabuľka 7

Názov miesta	Adresa
Univerzitná nemocnica - Nemocnica svätého Michala, a. s.	Satinského I.7770/1 811 08 Bratislava Murgašova 1390/1, 040 01 Košice

### V. ÚROVEŇ SERVISNEJ PODPORY

5.1 Prostredníctvom tejto služby zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi Proces riadenia a riešenie Objednávateľom označených Incidentov (kategória služby „Incident“) a Vád (kategória služby „Vady“), ktoré majú resp. môžu mať vplyv na dostupnosť a kvalitu prevádzky NIS PROMIS.

5.2 Spôsob nahlasovania:

a) Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu”, resp. “Hlásenie Vady”, Elektronickou poštou /e-mail/ (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) s opisom Incidentu bez použitia formulára “Hlásenie Incidentu”, resp. “Hlásenie Vady” alebo prostredníctvom programu na nahlasovanie incidentov (ticketovací systém) v prípade, ak Poskytovateľ disponuje daným riešením.

b) Prostredníctvom dohodnutých IS KC prostredníctvom formulára “Hlásenie Incidentu”, resp. “Hlásenie Vady”,

c) telefonicky - nahlásenie Incidentu s prioritou „Vada kategórie A“ môže byť Objednávateľom prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu s následným nahlásením Elektronickou poštou. Čas trvania Incidentu sa počíta od telefonického nahlásenia, pričom aj Objednávateľ, aj Poskytovateľ akceptujú tento čas nahlásenia v dodatočne vyhotovenom formulári „Hlásenie Incidentu“.



### 5.3 Základné činnosti poskytované v rámci služby:

#### a) Analýza - preskúmanie a diagnostika –výstupom je:

- i) návrh náhradného riešenia s analýzou dopadov;
- ii) kvalifikovaný odhad termínu jeho nasadenia, alebo návrh konečného riešenia (kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia);
- iii) potreba zásahu - prístupu Poskytovateľa do NIS PROMIS;
- iiii) rozsah požadovanej súčinnosti Objednávateľa.

#### b) Vyriešenie Incidentu, resp. dočasná obnova prevádzky NIS PROMIS – výstupom je:

- i) vyriešenie Incidentu, t. j. úplná obnova prevádzky NIS PROMIS;
- ii) dočasná obnova prevádzky, t. j. náhradné riešenie, kým Incident nie je definitívne odstránený a prevádzka NIS PROMIS nie je úplne obnovená;
- iii) Funkčný test;
- iv) Spravidla Fix , HotFix;

#### c) Uzavretie – výstupom je:

- i) akceptácia Objednávateľa;
- ii) zápis o ukončení v IS KC Objednávateľa;
- iii) zápis o ukončení v IS KC Poskytovateľa.

5.4 Činnosti 5.2 a 5.3 Poskytovateľ prostredníctvom svojho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory – Tabuľka 8, 10) musí vykonať a výstupy poskytnúť Objednávateľovi prostredníctvom jeho Kontaktného centra (1.úroveň podpory), resp. špecialistu (2.úroveň podpory – Tabuľka 9, 13), v dohodnutom čase Doby odozvy (Tabuľka 11, resp. Tabuľka 12).

5.5 V prípade, že pri vykonávaní testu – akceptácií konečného vyriešenia Incidentu Objednávateľ zistí, že Incident stále trvá, tak táto Požiadavka na podpornú službu zo strany Objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená. Čas nahlásenia Požiadavky na podpornú službu ostáva pôvodný a všetky časové termíny ďalej plynú a počítajú sa od doručenia zaevidovania pôvodnej prvotnej požiadavky Objednávateľa.

5.6 V prípade, že pri vykonávaní testu – akceptácii konečného vyriešenia Incidentu dôjde Objednávateľom k zisteniu nových Incidentov, ktoré majú dopad na štandardnú prevádzku NIS PROMIS, budú tieto nové Incidenty oznámené Poskytovateľovi. Priorita týchto novo vzniknutých Incidentov bude klasifikovaná podľa štandardných kritérií a lehoty na ich vyriešenie sa však ďalej riadia podľa klasifikácie priority týchto Incidentov.

5.7 V prípade, že vyriešením Incidentu sú aj nové funkcionality, procesné činnosti pri prevádzkovaní NIS PROMIS, Poskytovateľ je povinný dodať – upraviť Dokumentáciu pre prevádzku, podporu a údržbu NIS PROMIS (administrátorská dokumentácia pre systém, programová dokumentácia, používateľská dokumentácia) a zabezpečiť v adekvátnom časovom termíne prezentáciu riešenia pre Objednávateľa vrátane zaškolenia administrátora NIS PROMIS Objednávateľa. Úprava Dokumentácie a Prezentácie riešenia nie sú

počítané do času konečného vyriešenia Incidentu. V tomto prípade sa odmena za dokumentáciu, prezentáciu riešenia a školenie neposkytuje.

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 8

Meno a priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Jozef Štefanko		

Objednávateľ - Oprávnení zamestnanci pre Incidenty informačnej bezpečnosti

Tabuľka 9

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Mgr. Martin Dzurilla		

Poskytovateľ – Oprávnené osoby pre službu Správa Incidentov/Vád

Tabuľka 10

Meno a Priezvisko	Telefón	E-mailová adresa
Ing. Jozef Štefanko		

Poskytovateľ - Prevádzkový čas a Cieľové úrovne služby Správa Incidentov/Vád

Tabuľka 11

	Vada kategórie A	Vada kategórie B	Vada kategórie C	Doba podpory
<b>Reakčná doba po nahlásení incidentu</b>	Incident A ≤ 60 minút	Incident B ≤ 2 dni	Incident C ≤ 2 dni	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
<b>Odstránenie poruchy</b>	Incident A ≤ 60 minút	Incident B ≤ 3 dni	Incident C ≤ 28 dní	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00
<b>Celkový čas na odstránenie poruchy od nahlásenia poruchy</b>	Incident A ≤ 120 minút	Incident B ≤ 5 dní	Incident C ≤ 30 dní	Pondelok až piatok od 8:00 do 16:00

## 5.8 Incident/vada kategórie A

5.8.1 V prípade výskytu vady kategórie A, je Poskytovateľ povinný začať s riešením vzniknutej vady v pracovných dňoch v týždni od pondelka do piatka do 1 (jednej) hodiny od nahlásenia tejto vady a zároveň je povinný predmetnú vadu kategórie A odstrániť a uviesť systém do pôvodného režimu do 1 (jednej) hodiny po uplynutí lehoty započatia riešenia. Ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2,5 % z Mesačnej paušálnej odmeny za každú ďalšiu započatú hodinu, ktorá nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy stanovenej podľa tejto Prílohy č. 1 k Zmluve. Zmluvná pokuta podľa predchádzajúcej vety bude započítaná na nasledujúcu Mesačnú paušálnu odmenu. Na faktúre bude položka zmluvnej pokuty samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži Mesačnú paušálnu odmenu o výšku zmluvnej pokuty.

5.8.2 Za ukončenie poruchy a odstránenie vady kategórie A sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy oprávnenému pracovníkovi IT oddelenia Objednávateľa a následne jeho potvrdení, že je porucha naozaj odstránená. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že si dohodnú konkrétne kontaktné údaje – kontaktný e-mail a telefónne číslo, kde bude Poskytovateľ posilať informáciu ohľadom odstránenia poruchy a potvrdenia skutočného odstránenia poruchy zo strany Objednávateľa.

5.8.3 Na Incident sa nevzťahujú poruchy ktoré boli spôsobené tretími stranami.

## 5.9 Incident/vada kategórie B

5.9.1 V prípade výskytu vady kategórie B, je Poskytovateľ povinný začať s riešením vzniknutej vady v pracovných dňoch v týždni od pondelka do piatka do 2 (dvoch) dní od nahlásenia tejto vady a zároveň je povinný predmetnú vadu kategórie B odstrániť a uviesť systém do pôvodného režimu do 3 (troch) dní po uplynutí lehoty započatia riešenia. Ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2,5 % z Mesačnej paušálnej odmeny za každú ďalšiu započatú hodinu, ktorá nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy stanovenej podľa tejto Prílohy č. 1 k Zmluve. Zmluvná pokuta podľa predchádzajúcej vety bude započítaná na nasledujúcu Mesačnú paušálnu odmenu. Na faktúre bude položka zmluvnej pokuty samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži Mesačnú paušálnu odmenu o výšku zmluvnej pokuty.

5.9.2 Za ukončenie poruchy a odstránenie vady kategórie B sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy oprávnenému pracovníkovi IT oddelenia Objednávateľa a následne jeho potvrdení, že je porucha naozaj odstránená. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že si dohodnú konkrétne kontaktné údaje – kontaktný e-mail a telefónne číslo, kde bude Poskytovateľ posilať informáciu ohľadom odstránenia poruchy a potvrdenia skutočného odstránenia poruchy zo strany Objednávateľa.

5.9.3 Na Incident sa nevzťahujú poruchy ktoré boli spôsobené tretími stranami.

## 5.10 Incident/vada kategórie C

5.10.1 V prípade výskytu vady kategórie C, je Poskytovateľ povinný začať s riešením vzniknutej vady v pracovných dňoch v týždni od pondelka do piatka do 2 (dvoch) dní od nahlásenia tejto vady a zároveň je povinný predmetnú vadu kategórie C odstrániť a uviesť systém do pôvodného režimu do 28 (dvadsaťosem) dní po uplynutí lehoty započatia riešenia. Ak Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa predchádzajúcej vety, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 2,5 % z Mesačnej paušálnej odmeny za každý ďalší započatý deň, ktorý nastala po uplynutí doby na odstránenie poruchy stanovenej podľa tejto Prílohy č. 1 k Zmluve. Zmluvná pokuta podľa predchádzajúcej vety bude započítaná

na nasledujúcu Mesačnú paušálnu odmenu. Na faktúre bude položka zmluvnej pokuty samostatne uvedená so záporným číslom, ktoré poníži Mesačnú paušálnu odmenu o výšku zmluvnej pokuty.

5.10.2 Za ukončenie poruchy a odstránenie vady kategórie C sa považuje nahlásenie odstránenia poruchy oprávnenému pracovníkovi IT oddelenia Objednávateľa a následne jeho potvrdení, že je porucha naozaj odstránená. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že si dohodnú konkrétne kontaktné údaje – kontaktný e-mail a telefónne číslo, kde bude Poskytovateľ posilať informáciu ohľadom odstránenia poruchy a potvrdenia skutočného odstránenia poruchy zo strany Objednávateľa.

5.10.3 Na Incident sa nevzťahujú poruchy ktoré boli spôsobené tretími stranami.

Zmluvné strany sa dohodli, že plánovaná odstávka NIS PROMIS v dohodnutom rozsahu sa nezapočítava do dostupnosti informačného systému.

5.11 Záznamy o vykonaných činnostiach služby dodáva Poskytovateľ Objednávateľovi prostredníctvom Reportingu /Hodnotenia s vykazovaním skutočnej prácnosti Poskytovateľa v Čhod pri každej poskytnutej službe.

5.12 V prípade vád Kategórie A, B, a C je vo všeobecnosti Poskytovateľ služby povinný zabezpečiť prevádzku NIS PROMIS v obmedzenom režime až do okamihu úplného odstránenia nahlásenej vady. Riešenie vád kategórie A, B a C dodávateľ vykoná :

- a) zaslaním opravného kódu programu, alebo
- b) zaslaním súboru, ktorý u obstarávateľa vykoná opravu údajov, alebo
- c) servisným zásahom formou vzdialeného prístupu z miesta Poskytovateľa do informačného systému Objednávateľa, alebo
- d) servisným zásahom na mieste, alebo
- e) kombináciou vyššie uvedených prípadov.

## **VI. Programátorské úkony nad rámec Podporných služieb**

6.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa vykonať za odplatu podľa Tabuľky č. 2 Prílohy č. 2 programátorské úkony nad rámec Podporných služieb podľa Tabuľky č. 12 spočívajúce v:

- a) pripojení koncových zariadení na systém NIS PROMIS;
- b) programovanie tlačív.

6.1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa rezervovať svoje kapacity tak, aby bol počas doby trvania Zmluvy schopný poskytnúť Objednávateľovi balík programátorských úkonov nad rámec Podporných služieb v objeme 2.000 hodín.

## Programátorské úkony nad rámec Podporných služieb

Tabuľka 12

Názov činnosti	MJ	Počet
Pripojenie analyzátora bez čiarových kódov	hodina	16
Pripojenie analyzátora s čiarovým kódom	hodina	24
Pripojenie analyzátora audiometra	hodina	24
Pripojenie modality PACS, protokol Tatramed	hodina	80
Pripojenie modality PACS protokol HL-7	hodina	140
Zasielanie SMS z NIS PROMIS	hodina	24
Doprogramovanie tlačiva, náročnosť 1	hodina	4
Doprogramovanie tlačiva, náročnosť 2	hodina	5
Doprogramovanie tlačiva, náročnosť 3	hodina	6
Doprogramovanie tlačiva, náročnosť 4	hodina	7
Doprogramovanie tlačiva, náročnosť 5	hodina	8
Prepojenie AMBIS s BOWA/eKasa	hodina	6
Ročná Dávka DRG	hodina	24
Pripojenie Miditechu	hodina	8

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že v Tabuľke 12 v stĺpci Počet je uvedený počet hodín, koľko Poskytovateľ vynaloží na realizáciu činnosti uvedenej v konkrétnom riadku tabuľky. Počet hodín uvedený v jednotlivých riadkoch Tabuľky 12 je na účely fakturácie ako i spotreby z dojednaného objemu balíka programátorských služieb v rozsahu 2000 hodín pre Zmluvné strany záväzný.

6.2 Poskytovateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa vykonať za odplatu podľa Tabuľky č. 2 Prílohy č. 2 programátorské úkony nad rámec Podporných služieb spočívajúce v:

Služby pri spracovaní ročnej dávky CKS, obsahujúce aktivity:

- Metodické konzultácie k procesu tvorby ročnej dávky v kontexte s Nesasio
- Nastavenie číselníka strediska a účtov HK
- Vytváranie vstupných dávok
- Validácia vstupných dávok
- Validácia výstupnej dávky

6.2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa rezervovať svoje kapacity tak, aby bol počas doby trvania Zmluvy schopný poskytnúť Objednávateľovi balík programátorských úkonov nad rámec Podporných služieb v objeme 130 hodín.

Tabuľka 13

Názov činnosti	MJ	Počet
Spracovanie ročnej dávky CKS	hodina	130

6.2.2 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že pri jednotlivých službách pri spracovaní ročnej dávky CKS je uvedený počet hodín, koľko Poskytovateľ vynaloží na realizáciu týchto jednotlivých činností. Počet hodín uvedený pri jednotlivých činnostiach pri spracovaní ročnej dávky CKS je na účely fakturácie ako i spotreby z dojednaného objemu balíka programátorských služieb v rozsahu 130 hodín pre Zmluvné strany záväzný.

**Príloha č. 2 Zmluvy o zabezpečení Dostupnosti medicínského informačného systému PROMIS na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb –Service Level Agreement /SLA/**

**Cena dohodnutých podporných služieb a cenník rolí Poskytovateľa pre NIS PROMIS**

Tabuľka 1 – Cena Podporných služieb zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene

Názov podpornej služby	Cena v EUR bez DPH	Cena v EUR s DPH
Podpora SW NIS PROMIS	9.900,00	11.880,00

Tabuľka 2 – Cena programátorských úkonov **nad rámec Podporných služieb** zahrnutých v Mesačnej paušálnej odmene

Pripojenie koncových zariadení na systém PROMIS

Programovanie tlačív

Merná jednotka	počet	Cena v EUR bez DPH	Cena v EUR s DPH
Človekohodina	1	50,00	60,00

Služby pri spracovaní ročnej dávky CKS

Merná jednotka	počet	Cena v EUR bez DPH	Cena v EUR s DPH
Človekohodina	1	50,00	60,00

**Príloha č. 3 Zmluvy o zabezpečení Dostupnosti Medicínského informačného systému PROMIS na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb –Service Level Agreement /SLA/**

**Formuláre hlásení**

Formulár č. 1 – Hlásenie incidentu

<b>Hlásenie incidentu</b>	<b>Číslo hlásenia incidentu: por. č./č. mesiaca/rok/l</b>
<b>Objednávateľ: Údaje o incidente</b>	
Názov informačného systému	Medicínsky informačný systém PROMIS
Kontaktná osoba:	
Dátum a čas nahlásenia:	
Miesto zistenia, umiestnenie počítača:	
Názov programu/modulu a jeho verzia:	
Priorita riešenia incidentu:	
Detailný popis problému:	
Text chybovej hlášky (ak bola zobrazená):	
Popis činnosti, ktorá predchádzala chybe:	
Poznámka:	
<b>Priorita riešenia incidentu</b>	
Dátum a čas zaevidovania:	
Analýza prvotnej požiadavky na službu:	
Dôvod reklasifikovania na inú službu:	
Priorita riešenia incidentu:	
Dôvod reklasifikovania priority:	
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:	
Poznámky:	

Formulár č. 2 – Vyriešenie incidentu

<b>Hlásenie vyriešenia incidentu</b>	<b>Číslo hlásenia incidentu: por. č./č. mesiaca/rok/VI</b>
<b>Poskytovateľ:</b>	
Popis vykonaných prác:	
Incident je vyriešený (uviesť spôsob):	
Odovzdané (kým), (dátum a čas):	
Poznámky:	
<b>Stanovisko Objednávateľa:</b>	
Výsledok opravy incidentu:	
Akceptácia (kým), (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámky:	



**Príloha č. 4 Zmluvy o zabezpečení Dostupnosti medicínskeho informačného systému PROMIS na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb –Service Level Agreement /SLA/**

**Manipulácia s informáciami**

Forma záznamu informácií	Činnosť	Klasifikácia informácií		
		Verejné	Interné	Chránené
Elektronická	<b>Prístup</b>	Bez osobitných opatrení.	Len pre autorizované osoby, autentifikácia minimálne na základe hesla.	Len pre autorizované osoby, autentifikácia minimálne na základe hesla.
	<b>Modifikácia</b>	Podlieha autorizácii.	Podlieha autorizácii.	Podlieha autorizácii.
	<b>Kopírovanie (rozmnožovanie)</b>	Neobmedzené.	Pre potreby zamestnancov Objednávateľa a definované osoby zmluvného subjektu neobmedzené.	S povolením Objednávateľa.
	<b>Počet exemplárov</b>	Neobmedzený	Neobmedzený	Neobmedzený
	<b>Uloženie</b>	Bez osobitných opatrení.	Primeraná fyzická ochrana; zamedziť možnosti náhodného zverejnenia.	Primeraná fyzická ochrana; zamedziť neautorizovanému prístupu; šifrovanie.
	<b>Prenos - e-mail</b>	Bez osobitných opatrení.		V rámci domény Objednávateľa aj mimo nej šifrovane
	<b>Prenos- ostatné elektronické kanály</b>	Bez osobitných opatrení.		V rámci domény Objednávateľa aj mimo nej šifrovane.

	<b>Prenos -na fyzickom nosiči (CD, USB...)</b>	Bez osobitných opatrení.	Dôveryhodný spôsob transportu; ochrana pred fyzickým poškodením počas transportu; ochrana pred fyzickým poškodením počas transportu; šifrovanie.	Dôveryhodný spôsob transportu; ochrana pred fyzickým poškodením počas transportu; balenie, ktoré prezradí pokus o otvorenie prepravného obalu; šifrovanie.
	<b>Likvidácia</b>	Bez osobitných opatrení.	Štandard DoD II/ demagnetizácia/ mechanická deštrukcia.	Štandard DoD II/ demagnetizácia / mechanická deštrukcia.
<b>Papierová</b>	<b>Prístup</b>	Bez osobitných opatrení.	Pre potreby zamestnancov Objednávateľa a definované osoby zmluvného subjektu neobmedzené.	S povolením Objednávateľa.
	<b>Kopírovanie (rozmnožovanie)</b>	Bez osobitných opatrení.	Pre potreby zamestnancov Objednávateľa, a definované osoby zmluvného subjektu neobmedzené.	S povolením Objednávateľa.

	<b>Počet exemplárov</b>	Neobmedzený	Neobmedzený	Neobmedzený
	<b>Uloženie</b>	Bez osobitných opatrení.	Primeraná fyzická ochrana; zamedziť možnosti náhodného zverejnenia.	Primeraná fyzická ochrana; zamedziť neautorizovanému prístupu (napr. uzamykateľná skriňa, uzamykateľná zásuvka, a pod.)
	<b>Prenos - fax</b>	Bez osobitných opatrení.	Bez osobitných opatrení.	Pod dohľadom pri prijímačom faxe.
	<b>Prenos - papierová forma</b>	Bez osobitných opatrení.	Dôveryhodný spôsob transportu; ochrana pred fyzickým poškodením počas transportu.	Dôveryhodný spôsob transportu; ochrana pred fyzickým poškodením počas transportu; balenie, ktoré prezradí pokus o otvorenie prepravného obalu; adresa prijímateľa musí obsahovať aj meno konkrétnej osoby, pre ktorú sú informácie určené.
	<b>Likvidácia vyradených registratúrnych záznamov</b>	Skartácia	Skartácia	Skartácia
	<b>Likvidácia papierových nosičov nepodliehajúcich vyraďovaciemu konaniu</b>	Bez osobitných opatrení.	Skartácia	Skartácia
<b>Osobná</b>	<b>Telefonicky, ústnym podaním</b>	Bez osobitných opatrení.	Upozorniť prijímateľa, že ide o interné informácie.	Upozorniť prijímateľa, že ide o chránené informácie.

**Príloha č. 5 Zmluvy o zabezpečení Dostupnosti medicínského informačného systému PROMIS na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb –Service Level Agreement /SLA/**

**Informačno-komunikačná bezpečnosť**

**1. Poskytnutie a sprístupnenie IKT aktív**

**a) Poskytovateľovi budú poskytnuté / sprístupnené nasledujúce aktíva:**

- i) Elektronický komunikačný portál;
- ii) software NIS PROMIS;
- iii) software operačný, hypervízor na serveroch;
- iv) software databázový;
- v) objekt sídla Objednávateľa.

b) Poskytovateľovi bude umožnený vzdialený prístup k IKT aktívam uvedeným v predchádzajúcom bode.

**2. Pri prístupe k IKT aktívam:**

a) Poskytovateľ sa zaväzuje v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy dodržiavať klasifikáciu informácií ktorá je uvedená v Prílohe č.4 Zmluvy.

**b) Akceptovateľné použitie informácií / IKT aktív je:**

- i) zhotovovať obrazový záznam IKT aktív len po predchádzajúcom súhlase Manažéra IKT bezpečnosti. Súhlas musí byť vydaný v dokumentovanej podobe,
- ii) pristupovať k P2P sieťam len v správe Objednávateľa,
- iii) mimo prostredia Objednávateľa vynášať IKT zariadenia len so súhlasom oprávneného zamestnanca Objednávateľa. Súhlas musí byť vydaný v dokumentovanej podobe s uvedením dôvodu a dátumu návratu zariadenia, ak sa predpokladá jeho návrat.
- iv) k zariadeniam, ktoré sú pripojené do siete Objednávateľa, pripájať len zariadenia (dátové úložiská: USB kľúče, napaľovačky CD/DVD/BlueRay, externé HDD/SD a pod.; mobilné telefóny a modemy; rôzne sieťové zariadenia: Wi-Fi router, switch, hub, koncové zariadenia s káblovým pripojením: počítače/tablety; ostatné zariadenia: scannery, tlačiarne, fotoaparáty, kamery a pod.), ktoré sú v správe Objednávateľa, alebo boli schválené na používanie v sieti Objednávateľa,
- v) využívať zariadenia / softvér na prienik do dátových sietí, testovanie zraniteľností, odpočúvanie a zaznamenávanie dátovej komunikácie len po predchádzajúcom súhlase osôb určených Objednávateľom.

**c) Neakceptovateľné použitie informácií / IKT aktív je:**

- i) využívať pripojenie na Internet na nepracovné účely, s výnimkou využitia nezabezpečenej siete WiFi prevádzkovej Objednávateľom;

ii) umožniť zariadeniam fyzicky pripojeným do siete Objednávateľa súčasné pripojenie do inej siete (napr. GSM internet, Wi-Fi);

iii) Na prístup k IKT aktívam Objednávateľa, uvedeným v bode (1) odstavce a), budú autorizovaní pracovníci Poskytovateľa uvedení v Prílohe č.1;

2.1 Poskytnutie prístupových práv k IKT aktívu sa vykonáva výhradne na základe Žiadosti o pridelenie / zmenu prístupu k IKT aktívu vlastníkovi IKT aktíva formou e-mailu;

2.2 Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať predmet zmluvy v súlade s požiadavkami IKT bezpečnosti Objednávateľa podľa tejto prílohy;

2.3 Poskytovateľ je povinný preukázateľne oboznámiť svojich pracovníkov s požiadavkami IKT Bezpečnosti. Záznam o oboznámení, ktorý bude obsahovať dátum, meno, priezvisko podpis oboznámeného zamestnanca zašle Objednávateľovi;

2.4 V prípade výskytu incidentu informačnej bezpečnosti sú kontaktnými osobami za Poskytovateľa a za Objednávateľa osoby uvedené v Prílohe č.1 tejto Zmluvy. V prípade, že v uvedených dokumentoch nie sú explicitne uvedené kontaktné osoby na hlásenie bezpečnostných incidentov, stávajú sa takýmito osobami Prevádzkoví garanti zmluvy Objednávateľa a Poskytovateľa.

2.5 Ak má Poskytovateľ fyzický prístup k IKT aktívam Objednávateľa, zaväzuje sa, že počas pobytu v priestoroch Objednávateľa, bude dodržiavať všeobecné zásady bezpečnosti práce, protipožiarnej ochrany a ochrany životného prostredia.

2.6 Ak má poskytovateľ prístup k osobným údajom, zaväzuje sa zabezpečiť ochranu osobných údajov v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a Všeobecným nariadením EU o ochrane osobných údajov (nariadenie GDPR) a zaväzuje sa k mlčanlivosti o všetkých osobných údajoch, kedy mlčanlivosť trvá i po skončení Zmluvy.

2.7 Ak poskytovateľ realizuje cezhraničný prenos osobných údajov, zaväzuje sa zabezpečiť ochranu osobných údajov v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov a Všeobecným nariadením EU o ochrane osobných údajov (nariadenie GDPR), zvlášť ustanovení o cezhraničnom prenose osobných údajov.

2.8 Ak bude Poskytovateľ spracovávať informácie mimo siete Objednávateľa, napr. v informačnom systéme Poskytovateľa (bez ohľadu na miesto inštalácie):

a) Poskytovateľ je povinný zriadiť prístupy k informáciám Objednávateľa umiestneným mimo internej siete Objednávateľa, v rámci zásad najmenších nevyhnutných prístupových práv, ktoré sú potrebné na vykonanie konkrétnej činnosti a všetko je zakázané, ak to nie je výslovne dovoľené, pre zabezpečenie nezlučiteľnosti rolí tak, aby zabránil prístupu neautorizovaných osôb k informáciám a aby akékoľvek osoby nezískali nadpráva. Všetky autorizácie na prístup k informáciám musia byť vyhotovené v dokumentovateľnej podobe ( písomne / elektronicky / audio záznam / videozáznam). Poskytovateľ je povinný nepretržite monitorovať a na dennej báze vyhodnocovať pokusy o prístupy a raz mesačne písomne informovať Objednávateľa o výsledkoch vyhodnotenia. V prípade zaznamenania neoprávneného prístupu k informáciám je táto skutočnosť považovaná za bezpečnostný incident a zamestnanec Poskytovateľa uvedený v Prílohe č.1, Tabuľka 8 o tejto skutočnosti bezodkladne oboznámi kontaktné osoby Objednávateľa uvedené v Prílohe č.1, Tabuľka 9.

b) Vlastníkom spracúvaných informácií je Objednávateľ. Informácie sú spracúvané na pracovných staniciach a serveroch Poskytovateľa, ktoré sú umiestnené v prevádzkových priestoroch Poskytovateľa, ktoré slúžia na plnenie predmetu zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť ochranu spracúvaných informácií pred ich stratou a vyzradením;

c) Objednávateľ si vyhradzuje právo vykonávať audit poskytovateľových procesov a opatrení v oblasti informačnej bezpečnosti súvisiacich s plnením predmetu zmluvy na základe vopred schváleného plánu auditu oboma zmluvnými stranami. Objednávateľ sa zaväzuje pri výkone auditu nenarušiť závažným spôsobom prevádzku Poskytovateľa.

2.8 Ak predmetom Zmluvy je vytvorenie, aktualizácia, alebo inštalácia informačného systému, ktorý bude komunikovať s inými informačnými systémami Objednávateľa, resp. ak predmetom Zmluvy bude prepojenie iného informačného systému s informačnými systémami Objednávateľa, Poskytovateľ vyhotoví podrobný popis technického riešenia, pripojenia a spôsobu komunikácie predmetu Zmluvy s týmito informačnými systémami.

2.9 Ak uvedená komunikácia prebiehajúca formou vzájomných transakcií aplikačných služieb bude prebiehať v rámci internej infraštruktúry Objednávateľa, alebo prostredníctvom verejných sietí, tento technický popis dodaný Poskytovateľom bude okrem iného obsahovať:

a) spôsob využitia verejného/súkromného kľúča, alebo elektronického podpisu na overenie identity druhej strany;

b) spôsob overovania platnosti autentifikácie druhej strany;

c) spôsob zabezpečovanie dôvernosti a integrity transakcie;

d) spôsob autorizácie všetkých vykonaných úkonov;

e) spôsob používania zabezpečených protokolov na báze SSL/TLS vo vzájomnej komunikácii;

f) spôsob zabezpečenia úložiska transakčných podrobností (zabezpečenia a integrity transakčných dokumentov jeho umiestnením mimo dosiahnuteľného prostredia neoprávnenými osobami).

3. Poskytovateľ je na plnenie predmetu Zmluvy oprávnený využiť Subdodávateľov na ktorých sa vzťahujú rovnaké požiadavky IKT bezpečnosti ako na Poskytovateľa. Za ich splnenie zodpovedá Poskytovateľ.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že prenos informácií sa bude realizovať v papierovej a elektronickej podobe. Elektronické informácie budú odosielané vo vopred dohodnutom formáte, pred ich odoslaním budú skontrolované, či neobsahujú malvér (škodlivý kód) a počas prenosu s nimi bude narábané v súlade s Prílohou č. 4.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade prenosu informácií na fyzickom médiu budú tieto zaznamenané na fyzickom médiu v dohodnutom formáte, a toto médium bude v zmysle Prílohy č. 5 označené triedou klasifikácie, nosiče budú zabalené ako Poistená zásielka poštového prepravcu alebo budú ich prepravovať dôveryhodní kuriéri, ktorí sa adresátovi preukážu. Adresát potvrdí kuriérovi prevzatie neporušeného nosiča svojim podpisom na sprievodnom liste

## 6. Neprerušiteľnosť spracovania:

a) Poskytovateľ je povinný realizovať predmet Zmluvy tak, aby nedošlo k prerušeniu, alebo obmedzeniu prevádzky Objednávateľa. V prípade, ak plnenie predmetu Zmluvy nevyhnutne vyžaduje prerušenie alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa, je Poskytovateľ povinný vopred preukázateľne o tejto skutočnosti informovať Objednávateľa a do doby, pokiaľ Poskytovateľ nedostane inštrukcie od Objednávateľa o ďalšom postupe, alebo súhlas s plnením predmetu Zmluvy, je Poskytovateľ povinný zdržať sa takého vykonávania predmetu Zmluvy, ktoré by mohlo spôsobiť prerušenie, alebo obmedzenie prevádzky Objednávateľa. V opačnom prípade zodpovedá Poskytovateľ za škody, ktoré týmto spôsobí Objednávateľovi;

b) Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak poskytovateľ nemôže plniť požiadavky IKT bezpečnosti, uvedené v tejto prílohe, vo vlastnej réžii resp. prostredníctvom subdodávateľa;

c) V prípade zániku poskytovateľa bez právneho nástupcu je poskytovateľ povinný odovzdať objednávatelovi vytvorenú projektovú dokumentáciu, funkčné špecifikácie a analytické materiály. Pokiaľ existujú, tak aj vytvorené zdrojové kódy;

## 7. Zmluvné strany sú povinné po zániku tejto Zmluvy:

a) v lehote 60 dní od zániku tejto Zmluvy vrátiť druhej zmluvnej strane všetky fyzické a elektronické aktíva patriace tejto zmluvnej strane, ktoré im boli v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy poskytnuté; to neplatí ak v rovnakej lehote bude uzatvorená alebo je v rokovacom konaní nová zmluva medzi stranami s rovnakým alebo podobným predmetom plnenia ako je táto Zmluva;

b) v lehote 60 dní od zániku tejto Zmluvy zabezpečiť bezpečné odstránenie elektronických aktív druhej zmluvnej strany v prípade, ak sú elektronické aktíva patriace jednej zmluvnej strane v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy umiestnené na zariadení druhej zmluvnej strany; to neplatí ak v rovnakej lehote bude uzatvorená alebo je v rokovacom konaní nová zmluva medzi stranami s rovnakým alebo podobným predmetom plnenia ako je táto Zmluva;

8. Ak sa predpokladajú zmeny v predmete Zmluvy (napr. vývoj softvéru), kontaktnými osobami pre riadenie zmien sú zamestnanci uvedení v Prílohe č.1, Tabuľka 1 a Tabuľka 2 tejto Zmluvy.

9. Pri zistení porušenia niektorých z bezpečnostných požiadaviek uvedených v tejto prílohe Zmluvy a v prípade, že zistený nedostatok nebude odstránený ani na základe písomnej výzvy Objednávateľa a poskytnutí primeranej lehoty na jej odstránenie, je objednávatel oprávnený odstúpiť od Zmluvy.

## 10. Poskytovateľ sa zaväzuje urobiť opatrenia, aby:

a) pri plnení jeho záväzkov podľa tejto Zmluvy nedochádzalo z jeho strany k porušovaniu licenčných pravidiel platných pre písomne odsúhlasené alebo v tejto Zmluve uvedené verzie operačných systémov, databázového prostredia a ďalších podporných a integračných softvérov, slúžiacich pre prevádzku aplikačného softvéru Objednávateľa, ktorého dodávka/úprava/podpora je predmetom záväzku Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, alebo ktorého sa týka poskytnutie služieb v zmysle tejto Zmluvy (ďalej len pravidlá licenčnej politiky),

b) plnenie, ktoré objednávatelovi na základe tejto Zmluvy poskytne, neporušovalo pravidlá licenčnej politiky.

11. Ak sa preukáže porušenie pravidiel licenčnej politiky, ktoré bolo spôsobené činnosťou Poskytovateľa, Poskytovateľ sa zaväzuje uhradiť Objednávateľovi všetky náhrady škody prípadne všetky iné finančné náklady, ktoré Objednávateľovi vzniknú v dôsledku takéhoto porušenia pravidiel licenčnej politiky Poskytovateľom a budú uplatnené autorom softvéru prípadne inou oprávnenou osobou voči Objednávateľovi. Akákoľvek limitácia náhrady škody dohodnutá v tejto Zmluve sa nevzťahuje na náhradu škody, ktorú je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi v zmysle tohto bodu Zmluvy. Povinnosť nahradiť vzniknutú škodu alebo iné finančné náklady, ktoré Objednávateľovi vzniknú v dôsledku porušenia pravidiel licenčnej politiky Poskytovateľom trvá aj po ukončení platnosti tejto Zmluvy a to aj v prípade, ak bol nárok na ich zaplatenie uplatnený voči Objednávateľovi po ukončení platnosti tejto Zmluvy.

12. Dokumentácia dodávaná Poskytovateľom k plneniam podľa tejto zmluvy bude klasifikovaná v súlade s Prílohou č. 4 Zmluvy dohodou zmluvných strán.

13. Vo všeobecnosti platí, že bežná používateľská dokumentácia, ktorá neobsahuje prístupové údaje k informačným systémom (mená, kontá, heslá) a iné citlivé informácie, je klasifikovaná v triede „interné“.

14. Administrátorská a obdobná dokumentácia, ktorá obsahuje inštalačné a konfiguračné postupy, citlivé prístupové údaje a vyhradené informácie, je klasifikovaná v triede „chránené“ a zaväzuje počas zmluvného vzťahu dodať a udržiavať dokumentáciu (inštalačnú, prevádzkovú, administrátorskú, používateľskú) podľa požiadaviek Objednávateľa.

15. Objednávateľom preferovaný formát dokumentácie je docx/doc, alternatívny formát je pdf.



---

Príloha č. 6 k Zmluve o poskytovaní podporných služieb na základe dohodnutých cieľových úrovní  
podporných služieb – Service Level Agreement

**Dohoda o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a § 19 ods. 2 a 3 zákona č. 69/2018  
Z.z. o kybernetickej bezpečnosti (ďalej len „**Dohoda**“)

---

**Preambula**

Zákonné požiadavky týkajúce sa aplikovania bezpečnostných opatrení a oznamovania kybernetických bezpečnostných incidentov a ich zabezpečovanie aj na úrovni dodávateľských služieb predstavujú transpozíciu smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/1148 zo 6. júla 2016 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne bezpečnosti sietí a informačných systémov v Únii, podľa ktorej (okrem iného) prevádzkovatelia základných služieb a poskytovatelia digitálnych služieb by mali zaistiť bezpečnosť sietí a informačných systémov, ktoré používajú. Požiadavky týkajúce sa bezpečnosti a oznamovania by sa mali vzťahovať na relevantných prevádzkovateľov základných služieb a poskytovateľov digitálnych služieb bez ohľadu na to, či údržbu svojich sietí a informačných systémov vykonávajú interne, alebo prostredníctvom externého dodávateľa.

**Článok 1**

**Úvodné ustanovenia**

1. Zmluvné strany uzatvárajú túto Dohodu za účelom špecifikácie plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností v nadväznosti na zmluvný vzťah založený zmluvou, objednávkou alebo iným právnym úkonom uzavretým medzi Poskytovateľom ako podnikom a prevádzkovateľom základnej služby (ďalej v tomto texte len „**Osobitná zmluva**“). Osobitnou zmluvou sa na účely tejto Dohody rozumie Zmluva o poskytovaní podporných služieb na základe dohodnutých cieľových úrovní podporných služieb – Service Level Agreement.
2. Objednávateľ je prevádzkovateľom základnej služby v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zmien (ďalej ako „**Zákon o kybernetickej bezpečnosti**“).
3. Objednávateľ vyhlasuje, že si je vedomý svojich zmluvných a zákonných povinností, prijal všetky potrebné bezpečnostné opatrenia, ktoré bude počas platnosti tejto Dohody udržiavať, má zodpovedajúce materiálne, technické a personálne vybavenie a sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a informácie, aby mohol efektívne naplňať účel a predmet tejto Dohody.
4. Poskytovateľ je Podnik zriadený podľa osobitného predpisu, ktorý poskytuje Objednávateľovi verejné elektronické komunikačné služby na základe Osobitnej zmluvy (ďalej len „**služby**“) a ku ktorému je sieť základnej služby alebo informačný systém základnej služby Objednávateľa pripojený podľa znenia §19 odseku 3 zákona o kybernetickej bezpečnosti.
5. Poskytovateľ prehlasuje, že sa detailne oboznámil s rozsahom a povahou požadovaných bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa tejto Dohody a že disponuje technickým vybavením, kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú potrebné pre zaistenie požiadaviek podľa tejto Dohody.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti definované v tejto Dohode v súlade s platnými právnymi predpismi. Zmluvne strany zhodne prehlasujú, že nič v tejto Dohode nezbavuje Zmluvné strany

zodpovednosti za plnenie vlastných povinností, ktoré im vyplývajú z právnych predpisov vydaných v súlade so zákonom o kybernetickej bezpečnosti a zo zákona o kybernetickej bezpečnosti.

7. Práva a povinnosti Zmluvných strán neupravené v tejto Dohode sa riadia Osobitnou zmluvou a zákonom o kybernetickej bezpečnosti, alebo inými právnymi predpismi vydanými v súlade so zákonom o kybernetickej bezpečnosti.

## Článok 2

### Predmet Dohody

1. Poskytovateľ sa zaväzuje zaistiť pri poskytovaní služieb Objednávateľovi dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek, ktoré sú kladené na tretie strany v zmysle § 19 zákona o kybernetickej bezpečnosti a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z.z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení (ďalej len „**vyhláška NBÚ**“). Poskytovateľ potvrdzuje svojím podpisom, že bude dodržiavať podmienky kybernetickej bezpečnosti, bezpečnostné opatrenia pre oblasť § 20 ods. 3 písm. d) zákona o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby minimálne v rozsahu § 8 ods. 2 vyhlášky NBÚ.
2. Miestom plnenia tejto Dohody sú najmä pracovisko alebo sídlo Objednávateľa, pracovisko alebo sídlo Poskytovateľa, alebo pracoviská a sídla subdodávateľov v zmysle Osobitnej zmluvy. V prípade zmeny alebo doplnenia sídla alebo pracoviska zo strany Zmluvných strán, vykonajú tak Zmluvné strany oznamom zaslaným e-mailom najneskôr do 30 dní od vykonania tejto zmeny.
3. Bezpečnostné opatrenia a notifikačné povinnosti sa Poskytovateľ zaväzuje plniť od okamihu nadobudnutia účinnosti tejto Dohody až do skončenia platnosti Osobitnej zmluvy, pokiaľ z právnych predpisov uvedených v tejto Zmluve nevyplývajú určité povinnosti pre Poskytovateľa aj po skončení platnosti Osobitnej zmluvy.

## Článok 3

### Práva a povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ sa zaväzuje pri poskytovaní služby oboznámiť sa a dodržiavať bezpečnostnú politiku informačných systémov Objednávateľa, s ktorou ho Objednávateľ oboznámil a vyjadril s ňou súhlas („Bezpečnostná politika v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov“, ďalej ako „**bezpečnostná politika**“), v časti, v ktorej je služba Poskytovateľa pripojená k sieti základnej služby alebo informačného systému základnej služby podľa §19, odseku 3 zákona o kybernetickej bezpečnosti. V prípade, ak Objednávateľ vydá alebo zmení bezpečnostnú politiku kybernetickej bezpečnosti alebo bezpečnostné opatrenia kybernetickej bezpečnosti, obe zmluvné strany uzatvoria k tejto Zmluve dodatok, pričom dokumenty týkajúce sa zmeny bezpečnostnej politiky budú prílohou tohto dodatku. Poskytovateľ sa zaväzuje oboznámiť sa s nimi bezodkladne po ich prijatí, vyjadrí s nimi súhlas a dodržiavať ich.
2. Poskytovateľ súhlasí s tým, že bezpečnostná politika Objednávateľa sa môže priebežne meniť a dopĺňať tak, aby zodpovedala aktuálnym bezpečnostným opatreniam, aktuálnemu stavu sietí a informačných systémov Objednávateľa a aktuálnym hrozbám dotýkajúcim sa Poskytovateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa. Objednávateľ je povinný bezodkladne oboznámiť Poskytovateľa s aktualizovanou bezpečnostnou politikou s dôrazom na zmeny v nej uvedené, pričom Poskytovateľ následne potvrdí akceptáciu zmien bezpečnostnej politiky.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje chrániť všetky informácie poskytnuté Objednávateľom, najmä chrániť ich integritu, dostupnosť a dôvernosť pri ich spracovaní a nakladaní s nimi v prostredí Poskytovateľa.

4. Poskytovateľ sa zaväzuje hlásiť všetky potrebné informácie požadované Objednávateľom pri zabezpečovaní požiadaviek kladených na Objednávateľa podľa zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo vyhlášky NBÚ, a to zaslaním mailu na kontaktnú osobu Objednávateľa uvedenú v tejto Dohode.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje hlásiť všetky informácie, ktoré majú vplyv na túto Dohodu zaslaním mailu na kontaktnú osobu Objednávateľa uvedenú v tejto Dohode.
6. V oblasti technických zraniteľností systémov a zariadení realizuje Poskytovateľ opatrenia podľa § 9 vyhlášky NBÚ, najmä identifikuje technické zraniteľnosti informačných systémov, ktoré využíva pri poskytovaní služieb Objednávateľovi a ktoré toto poskytovanie služieb Objednávateľovi ovplyvňujú, napríklad prostredníctvom opatrení definovaných v nasledovných bodoch alebo opatrení s porovnateľným účinkom:
  - a) Zavedenie a prevádzka nástroja alebo mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností programových prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb.
  - b) Zavedenie a prevádzka nástroja alebo mechanizmu určeného na detegovanie existujúcich zraniteľností technických prostriedkov a ich častí, ak sú súčasťou poskytovaných služieb.
  - c) Využitie verejných a výrobcom poskytovaných zoznamov, ktoré opisujú zraniteľnosti programových a technických prostriedkov.
7. Poskytovateľ je ďalej povinný:
  - a) zabezpečiť vlastnú kybernetickú bezpečnosť, aby cez Poskytovateľa nebolo možné zasiahnuť siete a informačné systémy Objednávateľa ako prevádzkovateľa základnej služby,
  - b) sledovať hrozby dotýkajúce sa Poskytovateľa, ktoré by mohli mať potenciálny nepriaznivý vplyv na základnú službu Objednávateľa ako prevádzkovateľa základnej služby („incidenty“),
  - c) zasielať Objednávateľovi včasné varovania pred incidentmi, o ktorých sa dozvie z vlastnej činnosti podľa tejto Dohody alebo inak, a
  - d) spolupracovať s Objednávateľom pri zabezpečovaní kybernetickej bezpečnosti sietí a informačných systémov prevádzkovateľa základnej služby.
  - e) vrátiť, previesť alebo aj zničiť všetky informácie, ku ktorým má Poskytovateľ počas trvania Osobitnej zmluvy s Objednávateľom prístup,
  - f) Poskytovateľ 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, riadené likvidácie HW a dátových úložísk, používanie autorizovaných SW, poučenie zamestnancov a osôb podieľajúcich sa na plnení Dohody;
    - riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, vypracovaním vnútorných bezpečnostných predpisov Poskytovateľa 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 s vyhláškou 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 Poskytovateľa, prístupu do informačného systému Poskytovateľa, správa hesiel a prístupov, filtrovanie obsahu internetu, priestory Poskytovateľa musia spĺňať podmienky bezpečnostnej 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 zabezpečené pripojenie.
8. Poskytovateľ môže zapojiť do poskytovania služieb na základe Osobitnej zmluvy ďalšieho dodávateľa, ak mu to vyplýva z ustanovení Osobitnej zmluvy.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi bez zbytočného odkladu po uzavretí tejto Dohody zoznam osôb, ktoré sa budú podieľať na poskytovaní služieb podľa tejto Dohody pre účely vstupu do verejnosti neprístupných priestorov Objednávateľa. V zozname budú označené osoby v rozsahu: meno a priezvisko, pracovné zaradenia, názov zamestnávateľa v prípade osôb vykonávajúcich činnosť pre Poskytovateľa služby, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu aj meno osoby zodpovednej za mimopracovný zmluvný vzťah. Poskytovateľ je povinný odovzdať zoznam osôb Objednávateľovi s výslovným písomným súhlasom dotknutých osôb so 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 Poskytovateľ 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.
10. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu Objednávateľovi odovzdať písomnú žiadosť, podpísanú osobou zodpovednou za technické plnenie zmluvy o prístup k sieťovej infraštruktúre, pre osoby, ktoré budú v mene Poskytovateľa plniť predmet Dohody, budú sa podieľať na plnení Dohody. Týka sa to zamestnancov Poskytovateľa, zamestnancov subdodávateľa ako aj osôb vykonávajúcich činnosť mimo pracovného pomeru Poskytovateľa. V prípade zmeny oprávnených osôb s prístupom do infraštruktúry Objednávateľa počas plnenia Dohody je Poskytovateľ povinný požiadať o zmenu v osobách prístupujúcich 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, ktoré sa budú podieľať na plnení Dohody. 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 Poskytovateľovi. V súvislosti s prístupom k systémom, infraštruktúry Objednávateľa je Poskytovateľ povinný dodržiavať nasledujúce povinnosti:
- Počas plnenia Dohody budú fakticky pristupovať do systémov len osoby oprávnené a schválené na základe žiadosti Poskytovateľa, Objednávateľ je oprávnený kontrolovať osoby pristupujúce do systémov a infraštruktúry Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný poskytnúť informácie.
  - Pridelené oprávnenia prístupu môžu využívať len osoby ktorým bol prístup pridelený na základe schválenej žiadosti, tieto osoby nesmú pridelené oprávnenia poskytnúť žiadnej osobe.
  - Po ukončení pracovného pomeru osoby, ktorá mala pridelené prístupové práva do systému infraštruktúry Objednávateľa, u Poskytovateľa alebo subdodávateľa alebo ukončenia mimopracovného pomeru prípadne zmluvy je Poskytovateľ povinný najneskôr do dvoch dní, kedy rozhodná skutočnosť nastala, podať žiadosť o ukončenie prístupu týchto osôb. V prípade

spoločného prístupu viacerých oprávnených osôb požiadať Objednávateľ o zmenu prístupových údajov do systému, infraštruktúry Objednávateľa.

11. Všetky osoby podieľajúce sa na plnení Dohody, uvedené v odovzdaných zoznamoch Objednávateľa, ako aj 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.
12. 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 dodávateľa služby. Všetky zásahy do systémov a aplikácií musia byť u Objednávateľa zdokumentované. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať dodávateľa služby o prevedených zmenách a nastaveniach, aby nedošlo k problémom a výpadkom systému.
13. Poskytovateľ je povinný zúčastňovať sa stretnutí zvolaných Objednávateľom, ktoré sa týkajú poskytovania služby podľa tejto Dohody, kybernetickej bezpečnosti a ochrany osobných údajov, pokiaľ nie je bližšie špecifikovaný dôvod, zúčastňuje sa osoba zodpovedná za veci technické.
14. Poskytovateľ sa zaväzuje pri plnení Dohody spolupracovať s akýmkoľvek expertom, odborníkom alebo osobou, ktorú určí objednávateľ, tak aby bol naplnený účel tejto Dohody.
15. Poskytovateľ je povinný na výzvu Objednávateľa umožniť jemu a písomne povereným osobám vykonať audit plnenia požiadaviek vyplývajúcich zo zákona o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to splnenia prijatých bezpečnostných opatrení dodávateľom a požiadaviek súvisiacich s predmetom plnenia.
16. Poskytovateľ je povinný na vyzvanie Objednávateľa v lehote 10 dní preukázať súlad Poskytovateľa 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.

#### Článok 4

##### Reaktivita pri riešení incidentov

1. Poskytovateľ je povinný bezodkladne nahlásiť Objednávateľovi každý incident, o ktorom sa dozvie, a to spôsobom určeným touto Dohodou. Poskytovateľ následne určí závažnosť incidentu.
2. Ak v čase hlásenia incidentu stále trvajú prejavy incidentu, Poskytovateľ odošle Objednávateľovi neúplné hlásenie aj s odkazom, že ide o neúplné hlásenie. Poskytovateľ neúplné hlásenie bez zbytočného odkladu doplní po obnove riadnej a úplnej prevádzky siete a všetkých informačných systémov Objednávateľa.
3. Najčastejšími spôsobmi riešenia incidentov, ktoré Poskytovateľ využíva, sú odozva, označenie incidentov a ich účinkov, náprava nepriaznivých dopadov incidentov a iné vhodné činnosti spojené s nápravou incidentov (ďalej len „**Reakčné opatrenia**“), a to ako na výzvu Objednávateľa, tak aj bez jeho výzvy, ak sa o incidente dozvie.
4. Poskytovateľ pri reakciách na incidenty spolupracuje s Objednávateľom, NBÚ a inými príslušnými orgánmi a za týmto účelom poskytuje súčinnosť a zdieľa všetky získané informácie, ktoré nie sú dôvernými informáciami a ktoré by mohli mať vplyv na implementáciu Reakčných opatrení v budúcnosti.
5. Poskytovateľ bez zbytočného odkladu oznámi Objednávateľovi implementáciu Reakčných opatrení. Ak o to Objednávateľ požiada, po úspešnej implementácii Reakčného opatrenia Poskytovateľ predloží návrh bezpečnostných opatrení a postupov, ktoré zabezpečia, že nedôjde k opakovaniu, pokračovaniu či šíreniu incidentu (ďalej len „**Ochranné opatrenie**“). Ak Poskytovateľ Ochranné opatrenie nenavrhne alebo ak Ochranné opatrenie neprinesie požadovaný efekt, Poskytovateľ vypracuje a predloží iné Ochranné opatrenie. S povolením Objednávateľa Poskytovateľ implementuje Ochranné opatrenie a spíše záznam o efektívnosti jeho implementácie.

## Článok 5

### Zodpovednosť

1. Poskytovateľ berie na vedomie, že neplnenie jeho povinností podľa tejto Zmluvy môže spôsobiť Objednávateľovi škody, pričom v prípade škôd ako dôsledkov incidentov, ktoré by sa pri riadnom a včasnom plnení povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy neprejavili alebo by sa prejavili v menšej intenzite, zodpovedá Objednávateľovi v plnom rozsahu (zodpovednosť za výsledok).

## Článok 6

### Mlčanlivosť

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o podmienkach spolupráce podľa tejto Dohody, ako aj o všetkých skutočnostiach týkajúcich sa druhej Zmluvnej strany (najmä, nie však výlučne obchodnej povahy), ktoré im boli sprístupnené počas trvania tejto Dohody alebo ktoré sa im stali iným spôsobom známe. Uvedené sa týka najmä skutočností týkajúcich sa kybernetickej bezpečnosti a osobných údajov zamestnancov. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po skončení tejto Dohody alebo Osobitnej zmluvy bez časového obmedzenia.
2. Výnimky z povinností podľa tohto článku tejto Dohody upravujú najmä Zákon o kybernetickej bezpečnosti a iné príslušné právny predpisy.

## Článok 7

### Kontaktné osoby

1. Poskytovateľ je povinný komunikovať pri plnení povinností podľa tejto Dohody s Objednávateľom emailom na kontaktné údaje zmluvných strán, alebo iným vhodným spôsobom, pričom vo všetkých prípadoch musí byť prenos informácií uskutočnený za podmienok umožňujúcich chránený prenos informácií.
2. Objednávateľ určuje nasledovnú kontaktnú osobu pre komunikáciu s Poskytovateľom na úseku kybernetickej bezpečnosti: Martin Dzurilla, tel. číslo: \_\_\_\_\_, adresa elektronickej pošty: \_\_\_\_\_
3. Poskytovateľ určuje nasledovnú kontaktnú osobu na úseku kybernetickej bezpečnosti pre komunikáciu s Objednávateľom: Ing. Jozef Štefanko, tel. \_\_\_\_\_ adresa elektronickej pošty: \_\_\_\_\_
4. Kontaktná osoba Poskytovateľa plní úlohy pri zabezpečovaní reaktivity podľa čl. 4 tejto Dohody. Kontaktná osoba plní notifikačné povinnosti prostredníctvom na to povereného organizačného útvaru Poskytovateľa.
5. Kontaktné osoby podľa odsekov 2 alebo 3 tohto článku môže príslušná zmluvná strana zmeniť, ak oznámi novú kontaktnú osobu druhej zmluvnej strane v písomnej forme. Pre oznamovanie novej kontaktnej osoby sa použijú ustanovenia zmluvy o doručovaní. V prípade ak kontaktné osoby majú prístup k informáciám a údajom Objednávateľa sú povinné zachovávať mlčanlivosť podľa § 12 ods. 1 zákona o kybernetickej bezpečnosti.

## Článok 8

### Závěrečné ustanovenia

1. Táto Dohoda je neoddeliteľnou prílohou Osobitnej zmluvy a trvá počas doby trvania Osobitnej zmluvy.
2. Objednávateľ je oprávnený od tejto Dohody odstúpiť v prípadoch, ak Poskytovateľ porušuje svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Dohody. Odstúpenie od tejto Dohody sa musí urobiť písomne, inak sa na neho neprihliada. Povinnosť doručiť odstúpenie od tejto Zmluvy sa považuje za splnenú dňom prevzatia odstúpenia od tejto Zmluvy odmietnutím prevziať odstúpenie od tejto Zmluvy.

## VYHLÁSENIE K SUBDODÁVKAM

Verejný obstarávateľ: **Univerzitná nemocnica – Nemocnica svätého Michala, a. s.**

Predmet zákazky: **„Komplexný nemocničný informačný systém NIS PROMIS - licencie a servisná podpora“**

Uchádzač: PROSOFT Kosice, a.s.

### Vyhlásenie k subdodávkam

Týmto vyhlasujem, že:

Pri plnení Zmluvy nebudem využívať subdodávky a celé plnenie zabezpečím sám. Tým nie je vylúčená neskoršia možnosť doplnenia alebo zmeny subdodávateľa za predpokladu splnenia pravidiel zmeny subdodávateľov počas plnenia zmluvy, ktoré sú uvedené v Zmluve.

V Košiciach, dňa

...

Ing. Pavol Jesenský

predseda predstavenstva

.....  
Ing. Rastislav Karbas

člen predstavenstva