

SUPERVÍZNA ZMLUVA

č. ST202126

STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice
konajúci Ing. Jan Nezkusil - riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO 31710549
DIČ 2020483982
IČ DPH SK2020483982
bankové spojenie VÚB a.s., IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, oddiel: Sro, vložka č.: 6435/V.
(ďalej iba **Dodávateľ**)
na strane jednej

a

Psychiatrická nemocnica Philippa Pinela Pezinok

so sídlom Malacká cesta č.63, 902 18 Pezinok
konajúci Ing. Martin Hromádka, PhD., riaditeľ
IČO 30801397
DIČ 2022140483
IČ DPH neplatca DPH
bankové spojenie Štátna pokladnica, IBAN: SK46 8180 000 0070 0028 6717
(ďalej iba **Objednávateľ**)
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej len **zmluva**)
v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení.

Článok I - Účel zmluvy a ciele zmluvných strán

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb Dodávateľom Objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému Objednávateľa.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačných technológií a informačných systémov užívaných Objednávateľom vymenovaných v tejto zmluve.

Článok II – Predmet zmluvy

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov (ďalej len subdodávateľov) dodávať Objednávateľovi služby na zabezpečenie a podporu prevádzky stravovacieho informačného systému **FONS Akord DIET**.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 1, 2 a 3 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť Dodávateľovi ďalej dohodnutú odmenu v dojednaných termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, než uvedené v prílohe č. 1, 2 a 3 tejto zmluvy, môžu byť zabezpečované Dodávateľom po dohode a to výhradne na základe samostatnej potvrdenej písomnej objednávky či ďalšej zmluvy a to v cenách podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy.

Článok III – Vyhlásenie zmluvných strán

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou na riadne a kvalifikované zabezpečenie služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov. Produkt Stapro FONS Akord DIET patrí do produktovej skupiny Stapro FONS.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou.
3. Objednávateľ vyhlasuje, že má dostatočné finančné prostriedky na úhradu ceny dojednanej touto zmluvou.
4. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že mu nie je známe, že by voči nemu bolo započaté konanie o vyhlásenie konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie

správneho alebo iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom na súdnu exekúciu a že takéto konanie nebolo proti nemu započaté.

Článok IV - Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v tejto zmluve s náležitou odbornou starostlivosťou, kvalifikovanými a vyškolenými pracovníkmi a v súlade s jemu známymi záujmami Objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v zhode s bezpečnostnými požiadavkami Objednávateľa, ktoré budú Dodávateľovi písomne odovzdané a Dodávateľom písomne potvrdené.
3. Dodávateľ i Objednávateľ sa zaväzujú stanoviť za účelom riadenia vzťahu medzi Objednávateľom a Dodávateľom v oblasti pôsobnosti tejto zmluvy osobu zodpovednú za tento vzťah. Mená pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno pracovníka je uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť zodpovedných pracovníkov a poskytnúť Dodávateľovi primeranú súčinnosť, nevyhnutné údaje a informácie potrebné na riadne plnenie tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu. V čase vykonávania služieb podľa tejto zmluvy bude na vyžiadanie Dodávateľa prítomný na pracovisku Objednávateľa zodpovedný pracovník Objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámca bežnej pracovnej doby, u plánovaných akcií po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosti podľa tejto zmluvy aj mimo bežnej pracovnej doby.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom Dodávateľa:
 - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch Objednávateľa,
 - prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie technológií dotknutých touto zmluvou.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prijať dojednané plnenie Dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ Objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek odôvodnenia nepreberie, má sa zato, že plnenie bolo odovzdané dňom, kedy sa tak podľa písomného oznámenia malo stať. Písomné oznámenie musí byť adresované príslušnej zodpovednej osobe, resp. osobe, ktorá ju v čase neprítomnosti zastupuje, a musí jej byť preukázateľne doručené.
9. Objednávateľ sa zaväzuje po dohode s Dodávateľom zabezpečiť dostupnosť technických a softvérových prostriedkov servera systému FONS Akord DIET, ako aj dostupnosť komponentov (hardvérové, softvérové) alebo služieb na strane klienta systému FONS Akord DIET, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú nutné na zabezpečenie služieb Dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe zdôvodnených požiadaviek Dodávateľa. Pokiaľ tieto prostriedky nebudú dostupné, Dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb.
10. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona v platnom znení. Objednávateľ berie na vedomie, že Dodávateľ vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho softvéru, a že za užívanie nelegálneho softvéru Objednávateľom nenesie Dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
11. Objednávateľ sa zaväzuje, že do aplikačného softwarového vybavenia dodaného Dodávateľom nebude vykonávať žiadne zásahy narušujúce štruktúry databázy alebo jej funkcie, nebude vykonávať žiadne zásahy, ktoré by vplyvovali výkon databázového stroja a to včítane napojenia iných systémov na databázu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa. V prípade porušenia takeého záväzku, Dodávateľ negarantuje bezchybný chod aplikácie a je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy.
12. Objednávateľ je oprávnený vykonávať dátové a konfiguračné zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované Dodávateľom, potom Dodávateľ nezodpovedá na prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takom prípade zaväzuje vyvolať rokovanie s Dodávateľom na zabezpečenie nápravy.
13. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému Objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov Dodávateľa podľa tejto zmluvy.
14. Dodávateľ sa zaväzuje prijať potrebné opatrenia na zabezpečenia ochrany osobných údajov spracúvaných vo FONS Akord DIET v zmysle zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR, najmä poučiť svojich zamestnancov a osoby, používané na plnenie tejto zmluvy o povinnosti mlčanlivosti a ďalších právach a povinnostiach plynúcich z uvedeného zákona a tejto zmluvy.
15. Dodávateľ sa tiež zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách týkajúcich sa Objednávateľa, ktoré získa v súvislosti s plnením tejto zmluvy. O zachovaní mlčanlivosti Dodávateľ poučí a zaviazuje všetkých pracovníkov, ktorí prídu do styku s informáciami Objednávateľa.
16. Dodávateľ sa zaväzuje Objednávateľovi k tomu, že bude dbať na to, aby pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k osobným údajom Objednávateľa,

ktoré požívajú ochranu podľa zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR.

17. Dodávateľ sa zaväzuje uzavrieť s Objednávateľom „**Zmluvu o mlčanlivosti**“.
18. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nie je oprávnený postúpiť pohľadavku podľa § 524 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník v znení neskorších predpisov bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, ktorým bude postúpená pohľadavka v rozpore s dohodou podľa predchádzajúcej vety, bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka absolútne neplatný. Súhlas dlžníka je zároveň platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas MZ SR ako zriaďovateľa Objednávateľa.

Článok V – Miesto a termíny a preukazovania plnenia

1. Miestom plnenia služieb dojednaných podľa tejto zmluvy je pracovisko stravovacej prevádzky v areáli sídla Objednávateľa.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracovisko Objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská Dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre Objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených Objednávateľom o čas zdržania. Za zdržanie spôsobené Objednávateľom je považované aj meškanie platieb Objednávateľa za služby Dodávateľa podľa tejto zmluvy.
4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dojednaných služieb sú uvedené v prílohách tejto zmluvy.

Článok VI - Cena plnenia a platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy hradiť Dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí aj daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške stanovenej platnou právnou úpravou k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktorá je daňovým dokladom účtovaná.
3. Cena bude hradená Objednávateľom v mesačných platbách vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny, a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu Dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry, daňové doklady, k prvému dňu prvého kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá, najneskôr však do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola služba poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 30 dní odo dňa jej vystavenia.
4. Daňové doklady budú zasielané elektronickou poštou na e-mailovú adresu Objednávateľa nagy@pnpp.sk. Daňové doklady budú zasielané ako príloha e-mailu vo formáte PDF pre náhľad a prípadnú tlač.
5. Platby budú Objednávateľom vykonávané bezhotovostne na účet Dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet Dodávateľa.
6. Objednávateľ sa zaväzuje hradiť Dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné náklady spojené s plnením tejto zmluvy, predovšetkým cestovné a ubytovacie náklady Dodávateľa, priebežne po ich vynaložení. Náklady budú hradené Objednávateľom priebežne na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) Dodávateľom. Uvedené náklady Dodávateľa nie sú súčasťou dohodnutej ročnej ceny.
7. Servisné a inštalačné činnosti nad rámec dojednaných služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované na základe predchádzajúcej objednávky Objednávateľa podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa na základe daňového dokladu vystaveného po dokončení dojednaného plnenia.
8. Pokiaľ zmluvné strany dojednávajú zmenu rozsahu plnenia podľa tejto zmluvy v nadväznosti na Objednávateľom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dojednaných služieb, modulov a licencií, potom súčasne dojednávajú zmenu dohodnutej ročnej ceny, a to formou písomného dodatku k tejto zmluve.

Článok VII – Vyššia moc

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

Článok VIII – Ochrana osobných údajov a dôverných informácií

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u Objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí predovšetkým o skutočnostiach, o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že nezneužije akúkoľvek dôvernú informáciu, s ktorou príde do styku pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy a ani neumožní toto zneužitie tretej osobe.
3. Dodávateľ sa zaväzuje plne rešpektovať bezpečnostné požiadavky Objednávateľa na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov Objednávateľa.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov Objednávateľa pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov.
5. V súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR každá zmluvná strana sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát druhej zmluvnej strany nesúcich informácie o osobných údajoch druhej zmluvnej strany, jej klientov, zákazníkov apod. a zároveň Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát pacientov Objednávateľa, s ktorými príde Dodávateľ, jeho zamestnanci a osoby použité Dodávateľom na plnenie tejto zmluvy do styku pri plnení podľa tejto zmluvy. To znamená najmä, že každá zmluvná strana poučí svojich zamestnancov a osoby použité na plnenie tejto zmluvy o mlčanlivosti a ďalších právach a povinnostiach plynúcich z uvedeného zákona a zabezpečí, aby zachovávali mlčanlivosť o týchto údajoch, ako aj o všetkých bezpečnostných opatreniach smerujúcich k ochrane týchto údajov a aby vyvíjali snahu zabrániť akémukoľvek využitiu (zneužitiu) týchto osobných údajov treťou osobou.
6. Dodávateľ je povinný poučiť všetky fyzické osoby, ktoré sa budú podieľať v jeho mene a na jeho zodpovednosť pri plnení zmluvy mlčanlivosťou. Dodávateľ predloží podpísané poučenie o povinnosti mlčanlivosti pred plnením zmluvy pre každú vyslanú fyzickú osobu, alebo pred samotným výkonom služby každá vyslaná fyzická osoba sa oboznámi s poučením u Objednávateľa a poučenie podpíše. Bez uvedeného, vyslanej osobe nebude umožnený výkon služby na pracoviskách Objednávateľa, kde môže prísť do styku s osobnými údajmi.
7. **Poučenie o mlčanlivosti s prehlásením o informovaní** tvorí neoddeliteľnú prílohu tejto zmluvy.
8. Dodávateľ zodpovedá za porušenie povinnosti za vyslané fyzické osoby, ktoré sa podieľajú na plnení zmluvy v mene Dodávateľa v priestoroch Objednávateľa.
9. Neumožnený vstup do priestorov Objednávateľa zástupcovi Dodávateľa bez poučenia o mlčanlivosti sa nepovažuje za neposkytnutie súčinnosti pri plnení zmluvy zo strany Objednávateľa.
10. Pokiaľ Dodávateľ zistí porušenie zabezpečenia osobných údajov, ohlási ich bez zbytočného odkladu, najneskôr však behom nasledujúcich dvanástich (12) hodín Objednávateľovi, a zároveň vykoná všetky kroky, ktoré možno od Dodávateľa rozumne požadovať, aby bola možnosť opakovania porušenia zabezpečenia osobných údajov eliminovaná alebo minimalizovaná a aby boli odvrátené nepriaznivé následky pre Objednávateľa. Porušením zabezpečenia osobných údajov sa rozumie porušenie zabezpečenia, ktoré vedie k náhodnému alebo protiprávnemu zničeniu, strate, zmene alebo neoprávnenému poskytnutiu alebo sprístupneniu prenášaných, uložených alebo inak spracovávaných osobných údajov. Ohlásenie obsahuje:
 - a. popis povahy daného prípadu porušenia zabezpečenia osobných údajov, a to vrátane (pokiaľ je to možné) kategórií a približného počtu dotknutých subjektov údajov a kategórií a približného množstva dotknutých záznamov osobných údajov;
 - b. meno a kontaktné údaje poverenca pre ochranu osobných údajov alebo iného kontaktného miesta, ktoré môže poskytnúť bližšie informácie;
 - c. popis pravdepodobných dôsledkov porušenia zabezpečenia osobných údajov; popis opatrení, ktoré Spracovateľ prijal alebo navrhol k prijatiu s cieľom vyriešiť dané porušenie zabezpečenia osobných údajov, vrátane prípadných opatrení k zmierneniu možných nepriaznivých dopadov.

Článok IX – Duševné vlastníctvo a obchodné tajomstvo

1. Všetky materiály (s výnimkou hmotných substrátov ako návody na použitie, certifikáty a pod.), ďalej myšlienky, koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy ostávajú vo vlastníctve Dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné za svoje obchodné tajomstvo a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ v zmysle tejto zmluvy je oprávnený k nevýhradnému užívaniu materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú potrebu, pokiaľ nebudú porušené podmienky na užívanie dojednané touto zmluvou. Objednávateľ nie je oprávnený umožniť akékoľvek ďalšie využitie materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.

3. Žiadna zo zmluvných strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto zmluvy iným tretím osobám s výnimkou svojich externých odborných poradcov a externých členov personálu, ktorí pôsobia v spoločnostiach s majetkovou účasťou Dodávateľa resp. Objednávateľa a materských spoločností Dodávateľa resp. Objednávateľa.
4. Objednávateľ neumožní akékoľvek ďalšie využitie týchto materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

Článok X - Zodpovednosť za vady

1. Dodávateľ zodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú porušením povinností Dodávateľa dohodnutých touto zmluvou. Dodávateľ nezodpovedá za škody Objednávateľa, ktorým mohol Objednávateľ zabrániť, pokiaľ oznámi Objednávateľovi, že porušil alebo poruší zmluvne dojednanú povinnosť a upozorní ho na možné dôsledky.
2. Dodávateľ nesie zodpovednosť za konanie osôb, ktoré použil v súvislosti s plnením tejto zmluvy bez ohľadu na to, či ide o jeho vlastných zamestnancov alebo zamestnancov jeho zmluvných partnerov.
3. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví celkom alebo čiastočne, pokiaľ sa preukáže, že na vzniku škody sa podieľal nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov Objednávateľa alebo tretej osoby (nesprávny či nekvalifikovaný zásah je zásah v rozpore s dojednaným spôsobom používania daného zaškolením, manuálom alebo príručkami). Dodávateľ nezodpovedá za škodu v prípade nesplnenia predpokladov pre kvalifikované ovládanie programového vybavenia obsluhou Objednávateľa.

Článok XI - Doba platnosti a účinnosti zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na obdobie štyroch rokov.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
3. Táto zmluva stráca účinnosť v týchto prípadoch:
 - ▶ Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
 - ▶ Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a beží odo dňa doručenia výpovedi druhej zmluvnej strane.
 - ▶ Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že Objednávateľ mešká s akoukoľvek platbou účtovanou Dodávateľom podľa tejto supervíznej zmluvy o viacej ako 3 kalendárne mesiace. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla Objednávateľa uvedeného v tejto zmluve.
 - ▶ V prípade zániku oprávnenia k podnikateľskej činnosti Dodávateľa, a to dňom zániku oprávnenia.
 - ▶ V prípade zániku Objednávateľa.

Článok XII – Ustanovenia spoločné a záverečné

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými na takéto konanie.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka (zákon číslo 513/1991 Z. z. v platnom znení) a autorského zákona (zákon číslo 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v platnom znení).
3. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých po jednom rovnopise obdrží Dodávateľ a Objednávateľ. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 4:
 - ▶ Príloha č. 1 - Rozsah služieb podpory a cena plnenia,
 - ▶ Príloha č. 2 - Popis služieb podpory,
 - ▶ Príloha č. 3 - Menovanie osôb a pravidiel súčinnosti,
 - ▶ Príloha č. 4 - Cenník služieb STAPRO SLOVENSKO s.r.o..
4. V prípade, ak je niektoré ustanovenie zmluvy alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stane neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné (obsoletné), nemá a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere, rešpektujúc zásady poctivého obchodného styku a dobrých mravov rokovať tak, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo možno najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel zmluvy musí byť zachovaný. Do doby, pokiaľ takáto dohoda nebude uzavretá, rovnako v prípade, ak k nej vôbec nedôjde, použijú sa na nahradenie neplatného, neúčinného alebo nevynútiteľného ustanovenia iné ustanovenia zmluvy a ak také ustanovenia nie sú, potom sa použijú ustanovenia slovenských právnych predpisov a inštitútov, ktoré sú upravené slovenským právnym poriadkom, pričom sa použijú také ustanovenia, ktoré zodpovedajú kritériám predchádzajúcej vety.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve alebo oznámenú písomne po uzatvorení tejto zmluvy alebo náhradným doručením. O náhradné doručenie pôjde, pokiaľ adresát zásielky si túto nevyzdvihol, aj keď bol o uložení zásielky riadne upovedomený, a to ani v lehote 10 dní. Posledný deň lehoty je dňom doručenia. Zmluvné strany dojednávajú za právne relevantný spôsob doručenie písomnosti doručením faxovou správou alebo elektronickou poštou.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vznikli alebo v budúcnosti vzniknú z tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou, budú rozhodované súdmi SR.
7. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a potvrdzujú podpismi osôb oprávnených na rokovanie zmluvných strán, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a jej príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej pravej a slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpísania tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by im mohli brániť v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, túto zmluvu urobiť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmarit' jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

V Košiciach dňa

Za Dodávateľa

V Bratislave dňa

Za Objednávateľa

Ing. Jan Nezkusil
riaditeľ a konateľ

Ing. Martin Hromádka, PhD.
riaditeľ

PRÍLOHA č. 1

ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

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

Aplikačný software

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

Licencie ASW modulov FONS Akord Diet

Kód	Moduly a licencie	Stav dodania ASW k užívaniu
NLSA01-001	FONS Akord - DIET - zamestnanecké stravovanie	Áno, 1x
NLSA01-002	FONS Akord - DIET - patientske stravovanie	Áno, 1x
NLSA01-005	FONS Akord - DIET – web objednávanie	Áno, 1x
NLSA01-006	FONS Akord - DIET – doplnkový predaj	Nie
NLSA01-007	FONS Akord - DIET – EET	Nie
NLSA01-850	FONS Akord - DIET – licencie	Áno, 5 ks

2. Podpora aplikačného software

Aplikačný sw FONS Akord DIET

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

- **Základná podpora aplikačného sw FONS Akord DIET** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
 - Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
 - Garancia rozvoja ASW – poskytovanie update a upgrade.
 - Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade pre zakúpené moduly.
 - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
 - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk - Centra podpory zákazníkov
 - Garancia vybraných služieb:
 - inštalácie opráv (hot-fix a patch) na serveroch,
 - umožniť migráciu ASW FONS Akord DIET na vyššiu verziu db prostredia.
 - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o zmenách a nových sw produktoch.
 - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe Objednávateľa.
 - ▶ aplikačný server FONS Akord DIET a DB SQL **1x ročne**

- ▶ **Konzultačné hodiny (návštevy)** - konzultačné služby poskytované v mieste Objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk Objednávateľa, včítane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe Objednávateľa:
 - ▶ pracovisko s ASW FONS Akord DIET **8 hodín ročne**

Konzultačné hodiny je možné čerpať:

- Riešením konzultácií a požiadaviek Objednávateľa zadaných a evidovaných prostredníctvom služby HelpDesk. V prípade požiadavky na vývojové činnosti sa konzultačné hodiny zamieňajú za vývojové hodiny v pomere 2:1, teda 2 hodiny konzultačných služieb = 1 hodina vývojových činností.
- Konzultačnou návštevou v mieste Objednávateľa na základe požiadavky zadanej prostredníctvom služby HelpDesk vo vopred dohodnutom termíne podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe Objednávateľa. V prípade vyžiadania osobnej konzultačnej návštevy sú hradené cestovné náklady nad rámec supervízie v zmysle platného cenníka. Rozsah jednej konzultačnej návštevy je 8 hodín.

3. Podpora technických prostriedkov IS

Dodávateľ neposkytuje podporu technických prostriedkov pre prevádzkovanie ASW FONS Akord DIET definovaného v kap. 1.

4. Služby nad rámec zmluvy

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

5. Cena plnenia

Položky	JC služby bez DPH	Mn.	Cena bez DPH
Ročná cena servisnej podpory FONS Akord DIET - Základná podpora 9x5	406,00 €	1	406,00 €
Ročná cena služieb - konzultačné hodiny pre ASW	50,00 €	8 hod.	400,00 €
Ročná cena služieb - profylaktické kontroly pre ASW	320 €	1x	320,00 €
Ročná cena supervízie bez DPH			1 126,00 €
Mesačná cena supervízie bez DPH			93,83 €

Fakturačné položky	Jednotková cena služby	Mn.	Cena bez DPH
Udržiavací poplatok za FONS Akord DIET	49,38 €	1	49,38 €
Supervízna podpora za FONS Akord DIET	44,45 €	1	44,45 €
Mesačná cena supervízie bez DPH			93,83 €
Mesačná cena supervízie s DPH 20%			112,60 €

PRÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽIEB PODPORY

Článok I. - Podpora aplikačných software

1. APLIKAČNÝ SW FONS Akord DIET

Základná podpora

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

Služby podpory prevádzky

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

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

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

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

Služby podpory užívateľov

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

- ▶ **Konzultačné hodiny (návštevy)**- konzultačné služby poskytované zvyčajne vzdialeným prístupom (návštevy spravidla v mieste Objednávateľa) podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk Objednávateľa, včítane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe Objednávateľa, ktoré zahŕňujú:
 - ▶ konzultačná činnosť pre užívateľov a správcu ASW,
 - ▶ zaškolenie užívateľov pri rutinnej prevádzke na pracovisku Objednávateľa,
 - ▶ metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
 - ▶ sledovanie využitia ASW a vypracovanie návrhov na jeho zlepšenie (výškolenie užívateľov, organizačné opatrenia, posilnenie, doplnenie alebo presuny techniky apod.),
 - ▶ metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných hodín pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada je dohodnutá nad rámec ceny základnej podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a je zahrnutá v uvedenom počte podľa prílohy č. 1, čl. V do celkovej ceny podpory.

2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTWARE

Riešenie zmien

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

Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

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

Garancia účasti na stretnutiach organizovaných Dodávateľom

1. Pracovníci Objednávateľa v počte 1 za každú spoločnosť v pôsobnosti Objednávateľa v zmysle tejto zmluvy majú právo zúčastňovať sa na stretnutiach organizovaných Dodávateľom.
2. Počet účastníkov zo strany Objednávateľa môže byť zvýšený na žiadosť Objednávateľa na počet, ktorý je obmedzený iba celkovou kapacitou ubytovacieho zariadenia a prednáškových priestorov. Zvýšenie počtu účastníkov nad počty uvedené vyššie je hradené Objednávateľom mimo túto zmluvu na základe objednávky (prihlášky) Objednávateľa.
3. Stretnutia sú organizované internátnym spôsobom.
4. Termíny a miesta stretnutí stanoví Dodávateľ a informuje o nich Objednávateľa minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
5. Objednávateľ hradí náklady na ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, ktorí sa zúčastnia týchto stretnutí.

Článok II. - Podpora technických prostriedkov informačného systému

1. SERVER PRE ASW FONS AKORD DIET

Dodávateľ neposkytuje podporu technických prostriedkov pre prevádzkovanie ASW FONS Akord DIET definovaný v prílohe č. 1.

Článok III. - Popis programu podpory aplikačného software

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE FONS AKORD DIET

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW sa vzťahuje iba k záručenému rozsahu modulov a licencií, uvedených v prílohe č. 1, a to odo dňa dohodnutia tejto podpory. Na tento dohodnutý rozsah sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečovať opravu zistených chýb v programovom kóde ASW formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (ozn. ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory rozvíjať ASW a poskytovať Objednávateľovi updaty, upgrady či vyššie verzie tohto ASW, ktoré boli uvoľnené na trh a ktoré zahŕňajú:

- opravené funkcie a moduly,
 - vylepšené funkcie a moduly,
 - nové funkcie a moduly, ktoré nie sú samostatne dodávané na trh.
3. **Garancia legislatívnych update** - Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať úpravy kódu ASW tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude týkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi oboma zmluvnými stranami tak, aby nebolo narušené bezchybné spracovanie dát pre potreby Objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje Dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW.
 4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku Dodávateľa na adrese **aftp.stapro.cz**. Proces aktualizácie verzie ASW nad databázou Objednávateľa bude prebiehať za súčinnosti Dodávateľa poskytovanou v rámci tejto zmluvy.
 5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať Objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.
 6. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Dodávateľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u Objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW FONS v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
 7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre Objednávateľa nasledujúce služby:
 - **služby migrácie** – prevod aplikácie FONS na vyššiu verziu databázového prostredia. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
 - **služby inštalácie opráv** (hot-fix služby) - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW poskytovaných v rámci tejto podpory.
 - **služby zaškolenia** správcov ASW po implementácii nových verzií. Prípadné náklady na služby zaškolenia nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
 8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať Objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW.
 9. **Podpora ASW nezahŕňa:**
 - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW:**
 - Nové, samostatné alebo rozširujúce moduly, ktoré sú samostatne dodávané na trh a ktoré neobmedzujú dostupnosť a funkčnosť dodaného ASW.
 - Nové, samostatne dodávané funkcie systému, bez ktorých je možné dodaný systém prevádzkovať a ktoré je možné povoliť alebo zablokovať pri zachovaní dostupnosti ostatných funkcií.
 - Rozšírenie počtu licencií jednotlivých modulov alebo zmenu počtu licencií pracovných staníc.
 - Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
 - Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW:**
 - Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia.
 - Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
 - Školenie správcov a užívateľov ASW po implementácii nových verzií ASW.
 - Inštaláčne a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rámci dohodnutej podpory ASW FONS podporu databázového prostredia.

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

1. **Garancia funkčnosti** - Dodávateľ sa zaväzuje inštalovať Objednávateľovi pre podporu db prostredia inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdanie legálnej licencie Objednávateľom.
2. **Garancia opravy** - Dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredie servera ASW Objednávateľa. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie Objednávateľom.
3. **Garancia technickej podpory výrobcu** - Dodávateľ sa zaväzuje sprostredkovať a využiť pre prevádzku db prostredia Objednávateľa technickú podporu výrobcu alebo Dodávateľa databázového prostredia.
4. **Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
 - Inštalačné práce nutné na inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
 - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobcu sw poskytuje za úhradu.

Článok IV. - Kategórie incidentov a podpora prostriedkov IS

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

1. KATEGÓRIA INCIDENTU

Klasifikácia incidentu		
Kategórie incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Havária – prerušenie prevádzky	Služba aplikačného SW ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľa dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Výpadok kritickej časti prevádzky. ▪ Nedostupné moduly FAD. ▪ Nedostupné zapisovanie dokumentácie.
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľa významnejšie obmedzené (dlhý čas odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkčné spracovanie uzávierok v čase zúčtovania. ▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných údajoch. ▪ Nefunkčné zálohovanie.

2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
Havária Prerušenie prevádzky	HelpDesk – 9x5 v pracovné dni: 7:00-16:00, inak záznamník.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
Významná chyba významné obmedzenie prevádzky	Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň	Najneskôr siedmy nasledujúci pracovný deň

Začatím riešenia sa rozumie:

1. začatie prác na lokalizácii a odstránení poruchy,
2. alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia,
3. alebo poskytnutie nahlásenej poruchy na vyriešenie tretej strane (napr. subdodávateľovi).

PRÍLOHA č. 3

MENOVANIE OSÔB A PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

Článok I. - Osoby zodpovednej za riadenie vzťahov v rámci tejto zmluvy

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

Dodávateľ

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

Objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:	Ing. Martin Hromádka, PhD.	riaditeľ
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach:	Ing. Martin Hromádka, PhD.	riaditeľ

2. Pracovník Dodávateľa zodpovedný za vlastné plnenie a spoluprácu s Objednávateľom je určený takto:

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy	Ing. Miroslav Molčák	projektový manažér
------------------------------------	-----------------------------	--------------------

3. Pracovníci Objednávateľa zodpovední za spoluprácu s Dodávateľom sú určení takto:

Objednávateľ

osoba zodpovedná za spoluprácu	Ing. Ľubomír Tilňák	vedúci OIT
--------------------------------	----------------------------	------------

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

Objednávateľ - organizačná podpora Objednávateľa pre servisný výjazd	Ing. Ľubomír Tilňák	vedúci OIT	dostupnosť denne od 7:00 do 16:00
---	----------------------------	------------	-----------------------------------

Článok II. - pravidlá súčinnosti

1. Centrum podpory zákazníka - helpdesk

HelpDesk - základné určenie

- Dodávateľ zabezpečuje riadenie a správu požiadaviek, hlásenia chýb alebo porúch vzťahujúcich sa k službám podľa tejto zmluvy prostredníctvom Centra podpory zákazníkov, ktoré používa pre podporu svojej činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviská služby HelpDesk STAPRO (ďalej jen HelpDesk).
- Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup do systému HelpDesk pre tieto účely:
 - príjem požiadaviek užívateľov,
 - hlásenia chýb, porúch, incidentov, problémov, havárií apod.,
 - poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia.
- Prístup k službám sw HelpDesk je poskytovaný a garantovaný Objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odovzdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

- V prípade, že Objednávateľ má na Dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť Dodávateľovi do systému HelpDesk.

2. V prípade, že Objednávateľ zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník Objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť Dodávateľovi do systému HelpDesk.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné nasledujúcimi spôsobmi:
 - internet: <http://www.stapro.sk>
 - e-mail: helpdesk@stapro.sk
 - telefonicky cez pracovné dni od 7:00-16:00 za NIS: [REDACTED]
 - písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.
Hroncova 3
040 01 Košice
5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk Dodávateľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v článku 1.
7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
 - telefonická konzultácia,
 - riešenie vzdialeným prístupom,
 - servisný zásah a oprava na mieste,
 - odovzдание problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
 - predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb

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

Článok III. - bezpečnosť a ochrana

1. Bezpečnosť a ochrana dát na serverových systémoch

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

2. Vzdialený prístup

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

Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je Dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenia vykonať vlastnými prostriedkami a následne vyfaktúrovať náklady podľa aktuálneho cenníka Dodávateľa.

Článok IV. - špecifické dojednania

1. Špeciálne licencie SW produktov vo vlastníctve Objednávateľa

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

PRÍLOHA č. 4

CENNÍK SLUŽIEB STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

Platnosť od 1.1.2019

Konzultačné a servisné návštevy, školenia	Cena bez DPH
Servisná alebo konzultačná návšteva, školenie (za 1 človekohod.) - min. 2 hod.	50,00
Servisná alebo konzultačná návšteva, školenie (za 1 človekoden=8 hod.)	400,00
Za službu vyžadovanú zákazníkom mimo bežnú dobu pracovných dní (16.00 - 7.00 hod.), hodnoty sa pripočítajú sadzbám za bežnú dobu v pracovných dňoch	
za hodinu služby v pracovné dni mimo pracovnú dobu (od 16:00 do 22:00)	50%
za hodinu služby v noci (od 22:00 do 7:00), So, Ne	100%

Príplatok za expresný zásah (aj pri reklamácii)	
do 2. pracovného dňa	100,00
nasledujúci deň	200,00
okamžite (výjazd do 1 hodiny)	400,00

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

Ďalšie nevyhnutné náklady	Cena bez DPH
Cestovné náklady pri použití osobného vozidla (tam a späť)	0,50 € / km
Cena za ubytovanie na osobu a noc	najviac 40€ / os. za noc