

Zmluva o poskytovaní služieb informačného systému

uzatvorená v súlade so zákonom č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a § 91 a nasl. zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zmluva“) medzi:

1. Objednávateľ:	Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou
So sídlom:	Želova 2, 829 24 Bratislava 25
IČO:	30 796 482
DIČ:	2021904456
IČ DPH:	nie je platiteľom DPH
Bankové spojenie:	XXX
IBAN:	XXX
Zastúpený:	Ing. Renáta Bláhová, MBA, FCCA, LL.M. – predsedníčka
Zriadený:	zákonom o zdravotných poisťovniach

(ďalej len „**objednávateľ**“ alebo „**ÚDZS**“)

a

2. Dodávateľ:	CRYSTAL CONSULTING, s.r.o.
So sídlom:	Jilemnického 7053/3, 911 01 Trenčín
IČO:	35788402
DIČ:	2020222963
IČ DPH:	SK2020222963
Bankové spojenie:	XXX
IBAN:	XXX
Zastúpený:	Mgr. Tibor Baďura
Zapísaný:	Obchodný register Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 31221/R

(ďalej len „**dodávateľ**“)

(objednávateľ a dodávateľ ďalej spoločne ako „**zmluvné strany**“ alebo jednotlivu ako „**zmluvná strana**“)

Preambula

1. Objednávateľ je orgán verejnej moci, v ktorého pôsobnosti je vydávanie povolení na prevádzkovanie ambulancií záchrannej zdravotnej služby v zmysle zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Objednávateľ ako orgán príslušný na vydávanie povolení na prevádzkovanie ambulancií záchrannej zdravotnej služby vedie prostredníctvom informačného systému register povolení v súlade s § 26a zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch,

stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3. Účelom tejto zmluvy je zabezpečenie informačného systému, prostredníctvom ktorého bude objednávateľ vydávať povolenia na prevádzkovanie ambulancií záchrannej zdravotnej služby a viesť register povolení.
4. Dodávateľ je úspešný uchádzač verejného obstarávania vyhláseného objednávateľom podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na predmet zákazky „Software ako služba- Register povolení“ (ďalej len „zákazka“ alebo „verejné obstarávanie“) podľa ZVO.

Čl. I

Definície pojmov

1. Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:
 - a) „Služba“ je služba, ktorá objednávateľovi umožní prostredníctvom informačného systému vydávať povolenia na prevádzkovanie ambulancií záchrannej zdravotnej služby a viesť register povolení v súlade s touto zmluvou;
 - b) „Autorský zákon“ je zákon č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov;
 - c) „Vyhláška č. 85/2020 Z.z.“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o riadení projektov;
 - d) „Vyhláška č. 78/2020 Z.z.“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy;
 - e) „Vyhláška č. 179/2020 Z.z.“ je vyhláška Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu, ktorou sa upravuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení ITVS;
 - f) „Zákon o KB“ je zákon č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - g) „Zákon o ITVS“ je zákon č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - h) „Zákon o registri partnerov verejného sektora“ je zákon č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
 - i) „Zákon o slobodnom prístupe k informáciám“ je zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov;
 - j) „Zákon o NZIS“ je zákon č. 153/2013 Z.z. o národnom zdravotníckom informačnom systéme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;

- k) „ZVO“ je zákon č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- l) „Zákon o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti“ je zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- m) „Zákon o zdravotných poisťovniach“ je zákon č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
- n) „Zákon o egovernmente“ je zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente);
- o) „Softvér ako služba“ je model nasadenia softvéru dodávateľa, ktorý umožňuje objednávateľovi prístup k tomuto softvéru z akéhokoľvek zariadenia pripojeného na internet cez internetový prehliadač.

Čl. II

Vyhlásenia zmluvných strán

1. Dodávateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa pred podpisom tejto zmluvy riadne oboznámil s požiadavkami objednávateľa vyplývajúcimi z oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania, so súťažnými podkladmi zákazky a všetkou ďalšou dokumentáciou k zákazke, vrátane jej príloh a podaných vysvetlení (ďalej len spoločne „dokumentácia zákazky“) a sú mu známe všetky relevantné technické, kvalitatívne, legislatívne a iné podmienky nevyhnutné k plneniu tejto zmluvy.
2. Dodávateľ vyhlasuje, že má všetky potrebné práva a oprávnenia na poskytnutie potrebných a požadovaných licencií, ktorých dodanie je súčasťou predmetu zmluvy, disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadne a včasné dodanie predmetu tejto zmluvy v zmysle príslušných právnych predpisov.
3. Dodávateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia tejto zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho z tohto zákona, ak mu tieto povinnosti z tohto zákona vyplývajú.
4. Objednávateľ vyhlasuje, že spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté. Dodávateľ súčasne vyhlasuje, že softvér, ktorý poskytuje objednávateľovi ako službu spĺňa všetky podmienky v zmysle platných právnych predpisov, najmä (avšak nie len) podľa predpisov ustanovených v čl. I tejto zmluvy.

Čl. III

Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán spojených so záväzkom dodávateľa na vlastné náklady a nebezpečenstvo pre

objednávateľa riadne a včas a za cenu a za podmienok dohodnutých ďalej v tejto zmluve zabezpečiť softvér ako službu (SaaS), ktorý objednávateľovi umožní vydávať povolenia na prevádzkovanie ambulancií záchrannej zdravotnej služby a viesť register týchto povolení v súlade s touto zmluvou a podľa požiadaviek ustanovených v prílohe č. 1- Opis predmetu zákazky, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy (ďalej len ako „príloha č. 1“).

2. Závazku dodávateľa v zmysle tejto zmluvy zodpovedá záväzok objednávateľa riadne a včas predmet zmluvy prevziať a uhradiť dodávateľovi odmenu v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.

Čl. IV

Podmienky poskytovania Služby

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Službu prostredníctvom cloud computingu, ktorý zodpovedá súčasným bezpečnostným požiadavkám a štandardom v zmysle platných právnych predpisov.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Službu podľa podmienok tejto zmluvy, prostredníctvom web rozhrania.
3. Prístup do Služby budú mať výhradne oprávnené osoby objednávateľa po prihlásení sa do Služby na základe prihlasovacieho mena a hesla. Objednávateľ odošle dodávateľovi požiadavku na vytvorenie užívateľa prostredníctvom help desku. Dodávateľ je povinný vytvoriť užívateľské konto do 24 hodín odo dňa doručenia požiadavky podľa predchádzajúcej vety a doručiť prihlasovacie údaje na e- mailovú adresu užívateľa, pre ktorého bol účet vytvorený.
4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Službu tak, aby oprávnené osoby na základe užívateľského prístupu mohli plniť povinnosti objednávateľa v rozsahu stanovenom platnými právnymi predpismi, touto zmluvou a prílohou č. 1, najmä aby viedli register povolení, vydávali rozhodnutia, vykonávali zmeny v registri a pod.
5. Dodávateľ vyhlasuje, že Služba bude najneskôr v lehote podľa čl. V ods. 1 prepojená s Národným zdravotníckym informačným systémom.

Čl. V

Nasadenie Služby

1. Dodávateľ sa zaväzuje začať poskytovať Službu najneskôr do 90 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy a to v rozsahu a za podmienok podľa tejto zmluvy a jej príloh, najmä prílohy č. 1.
2. Súčasťou poskytovania služieb je dodanie dokumentácie v zmysle prílohy č. 1 a to najneskôr do 10 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy. V prípade, ak sa zmení poskytovanie Služby v takom rozsahu, že bude nutné aktualizovať predmetnú dokumentáciu, zaväzuje sa dodávateľ dodať aktualizovanú dokumentáciu objednávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa, ako nastali zmeny v poskytovaní Služby.
3. Pred začatím poskytovania Služby sa dodávateľ zaväzuje vykonať testovanie poskytovania Služby a to aj v súčinnosti s objednávateľom, v súlade s testovacími scenármi a podľa požiadaviek objednávateľa. Podmienky

testovania sa primerane aplikujú aj pred nasadením aktualizovaných verzií podľa čl. V ods. 6 tejto zmluvy.

4. Okamih začatia poskytovania Služby je deň podpisu akceptačného protokolu zmluvnými stranami. Podpisom akceptačného protokolu objednávateľ potvrdzuje, že Služba je v súlade s podmienkami tejto zmluvy. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpísať akceptačný protokol v prípade, ak testovacia prevádzka Služby preukázala nedostatky a tieto neboli odstránené, Služba nie je poskytovaná riadne a podľa podmienok tejto zmluvy alebo podľa podmienok platných právnych predpisov, dodávateľ nezriadil Help Desk a Service Desk, nevykonával školenie a nedodal školiace materiály alebo v prípade akýchkoľvek nedostatkov brániacich využívaniu Služby.
5. Dodávateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi školiace materiály a uskutočniť školenie pre objednávateľa v rozsahu podľa prílohy č. 1 a to aspoň 5 pracovných dní pred podpisom akceptačného protokolu podľa čl. V ods. 6 tejto zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje priebežne aktualizovať školiace materiály s prihliadnutím na možné zmeny, ktoré vzniknú aktualizáciami podľa ods. 6 a to najneskôr tri pracovné dni pred nasadením aktualizovanej verzie. V prípade, ak zmeny vykonané podľa ods. 6 podstatným spôsobom zmenia rozhranie Služby, zaväzuje sa dodávateľ uskutočniť preškolenie objednávateľa podľa prvej vety tohto ustanovenia aspoň 5 pracovných dní pred nasadením aktualizovanej verzie Služby.
6. Dodávateľ sa zaväzuje vydávať aktualizácie a vykonávať zmeny v informačnom systéme prostredníctvom ktorého poskytuje Službu s prihliadnutím na zmeny v legislatíve, pokyny a usmernenia Národného centra zdravotníckych informácií, bezpečnostné požiadavky a pod. O vykonaných zmenách v predmetnom informačnom systéme, o dátume ich nasadenia ako aj ďalších podstatných skutočnostiach je dodávateľ povinný informovať objednávateľa najneskôr 5 pracovných dní pred nasadením aktualizovanej verzie informačného systému.
7. Objednávateľ je oprávnený požadovať od dodávateľa zmeny v Službe za predpokladu, že vykonanie zmien zásadne nezmení charakter informačného systému, prostredníctvom ktorého je Služba poskytovaná.

Čl. VI

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - a) zabezpečiť dodávateľovi v primeranom rozsahu potrebné informácie a prípadné konzultácie potrebné pre realizáciu predmetu zmluvy, ak objednávateľ bude takými informáciami disponovať; dostatočný rozsah a primeraná miera súčinnosti bude špecifikovaná pri rešpektovaní technických a kapacitných možností objednávateľa a potrieb dodávateľa,
 - b) postupovať pri poskytovaní súčinnosti takým spôsobom, aby konal v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä ustanoveniami Zákona o ITVS,
 - c) za predpokladu dodržania bezpečnostných a ďalších predpisov objednávateľa zabezpečiť pre dodávateľa poverenia oprávnenej osoby nevyhnutné pre plnenie tejto zmluvy,
 - d) za predpokladu dodržania bezpečnostných a ďalších prípadných predpisov objednávateľa sprístupniť technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru pre realizáciu predmetu zmluvy a zabezpečiť dodávateľovi na jeho žiadosť včas prístup k všetkým zariadeniam, ku ktorým je jeho prístup

potrebný pre realizáciu predmetu zmluvy, vrátane zdrojov energie, elektronickej komunikačnej siete, vrátane vzdialeného prístupu, v rozsahu nevyhnutnom pre realizáciu predmetu tejto zmluvy na náklady objednávateľa, s výnimkou nákladov na prevádzku komunikačnej linky pre vzdialený prístup,

- e) zabezpečiť nevyhnutné relevantné prístupy na pracoviská pre oprávnené osoby dodávateľa vykonávajúce práce na plnení predmetu zmluvy počas pracovných dní,
- f) informovať bezodkladne dodávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú významné pre splnenie povinností zmluvných strán podľa tejto zmluvy a/alebo o dôvodoch, ktoré objednávateľovi bránia riadne a včas splniť svoje povinnosti podľa tejto zmluvy; informovanie môže byť zabezpečené prostredníctvom e-mailu, v prípade telekonferenčného hovoru alebo inej formy, čo následne musí byť potvrdené formou zápisu,
- g) bezodkladne po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy oboznámiť dodávateľa s bezpečnostnou politikou objednávateľa, ako aj internými predpismi súvisiacimi s predmetom zmluvy, o čom zmluvné strany spíšu záznam.

2. Dodávateľ sa zaväzuje:

- a) plniť predmet zmluvy riadne, včas, na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo, v súlade s požiadavkami objednávateľa uvedenými v tejto zmluve, vrátane jej príloh,
- b) postupovať s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito, hospodárne s využitím dostupných odborných znalostí a skúseností v súlade s jemu známymi záujmami objednávateľa,
- c) nie byť zodpovedný za vzniknutú škodu spôsobenú objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy a/alebo právnych predpisov v zmysle tejto zmluvy,
- d) zabezpečiť prípravu, podporu a pomoc pri vykonávaní akceptačného konania,
- e) pri plnení povinností podľa tejto zmluvy dodržiavať pokyny a podklady objednávateľa, ak nie sú v rozpore s ustanoveniami tejto zmluvy,
- f) bez zbytočného odkladu upozorniť objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov a/alebo podkladov poskytnutých mu objednávateľom, ak mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti; v prípade nevhodných pokynov prerušiť dodávku predmetu zmluvy až do doby odstránenia alebo nahradenia nesprávnych alebo nevhodných pokynov,
- g) neodkladne písomne informovať objednávateľa o každom prípadnom omeškaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť riadne a včasné dodanie predmetu zmluvy,
- h) poskytnúť oprávnenej osobe objednávateľa alebo inej poverenej osobe objednávateľa informáciu o stave plnenia predmetu zmluvy alebo informáciu súvisiacu s plnením na základe žiadosti objednávateľa (e-mailom, prostredníctvom informačného systému na správu požiadaviek); lehota na vybavenie takejto požiadavky sú tri pracovné dni.
- i) spolupracovať s tretími stranami, ktoré objednávateľovi poskytujú plnenia a/alebo ktorých časti informačných systémov sú/budú integrované so Službou podľa tejto zmluvy a ktorých súčinnosť je nevyhnutná na plnenie tejto zmluvy,
- j) umožniť objednávateľovi vykonať audit bezpečnosti Služby podľa tejto zmluvy, vrátane informačných systémov a vývojového prostredia dodávateľa na overenie miery dodržiavania bezpečnostných požiadaviek relevantných právnych predpisov a zmluvných požiadaviek a prijať opatrenia na zabezpečenie nápravy zistení z auditu bezpečnosti informačných systémov k čomu je dodávateľ povinný poskytnúť súčinnosť,

- k) zodpovedať za to, že predmet zmluvy obsahuje všetky objednávateľom vyžiadané a schválené funkcie a vlastnosti v čase jeho odovzdania a riadneho prevzatia objednávateľom a že neobsahuje žiadne objednávateľom nevyžiadané alebo neschválené funkcie a vlastnosti,
- l) poskytnúť objednávateľovi plnú súčinnosť pri riešení bezpečnostného incidentu a vyšetrovaní bezpečnostnej udalosti, ktoré súvisia s plnením tejto zmluvy alebo jej predmetom,
- m) zabezpečiť súlad predmetu zmluvy s platnými právnymi predpismi, najmä Zákonom o ITVS, so Zákonom o KB, so Zákonom o e-Governmente,
- n) dodržiavať ustanovenia a riadiť sa pri plnení predmetu Zmluvy:
 - i. Vyhláškou č. 78/2020 Z.z.,
 - ii. Vyhláškou č. 179/2020 Z.z.,
 - iii. Vyhláškou č. 362/2018 Z.z.
- o) dodržiavať bezpečnostné požiadavky špecifikované v Metodike pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti (ďalej ako „Metodika zabezpečenia“),
- p) zabezpečiť, aby Služba podľa tejto zmluvy poskytovala automatizovaný monitoring SLA parametrov,
- q) zabezpečiť, aby Služba podľa tejto Zmluvy poskytovala funkcionality automatizovaného testovania každej služby na nefunkčnosť a odosielania (automatizovaných) hlásení o nefunkčnosti služby
- r) zriadiť help desk a service desk podľa prílohy č. 1 najneskôr okamihom začatia poskytovania služieb v zmysle čl. V ods. 6 tejto zmluvy a oznámiť objednávateľovi spôsob komunikácie prostredníctvom helpdesku a service desku. Každá požiadavka objednávateľa zadaná prostredníctvom helpdesku alebo service desku musí byť zo strany dodávateľa potvrdená e-mailom; potvrdenie musí obsahovať dátum a čas prijatia požiadavky, predmet požiadavky, predpokladaný čas vyriešenia požiadavky, prípadne ďalšie podstatné náležitosti podľa povahy požiadavky,
- s) najneskôr do 10 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy bezodplatne uzatvoriť Zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona č. 69/2018 Z. z. v spojení s vyhláškou č. 362/2018 Z. z. (ďalej len „Zmluva o kybernetickej bezpečnosti“), ktorá bude platná a účinná počas celej doby trvania tejto zmluvy. Povinnosť uzatvoriť Zmluvu o kybernetickej bezpečnosti podľa prvej vety sa nevzťahuje na poskytovateľa, ktorý je prevádzkovateľom základnej služby alebo digitálnej služby; v prípade, ak bude počas platnosti tejto zmluvy poskytovateľ vymazaný z registra prevádzkovateľov základnej služby alebo z registra prevádzkovateľov digitálnej služby, je povinný o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať objednávateľa a uzatvoriť Zmluvu o kybernetickej bezpečnosti do 10 kalendárnych dní odo dňa výmazu z príslušného registra.
- t) najneskôr do 10 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy bezodplatne uzatvoriť Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v súlade s požiadavkami zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“) a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27.4.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „nariadenie“), ktorá bude platná a účinná počas celej doby trvania tejto zmluvy.

Čl. VII

Miesto a termín plnenia Zmluvy

1. Miestom poskytovania Služby je územie Slovenskej republiky. Služba je prístupná prostredníctvom internetového pripojenia a internetového prehliadača.
2. Dodávateľ sa zaväzuje dodať predmet zmluvy najneskôr do 90 kalendárnych dní odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.
3. Ak prípadné omeškanie objednávateľa s poskytnutím súčinnosti, ktorú je povinný poskytnúť dodávateľovi, má alebo preukázateľne bude mať vplyv na dodržanie lehoty v zmysle ods. 2 tohto článku zmluvy, tzn. ak sa jedná o neposkytnutie takej súčinnosti, ktorá je nevyhnutná pre včasné plnenie predmetu zmluvy, dodávateľ nie je v omeškaní s plnením predmetu zmluvy. Lehota na plnenie predmetu zmluvy sa automaticky predlžuje o čas omeškania objednávateľa s poskytnutím súčinnosti. Zmluvné strany sa dohodli, že po vzniku omeškania objednávateľa dodávateľ písomne upozorní oprávnenú osobu objednávateľa na konkrétne vymedzenú povinnosť súčinnosti, s ktorou je objednávateľ v omeškaní a toto upozornenie pravidelne písomne obnovuje najmenej jedenkrát za 10 pracovných dní až do dosiahnutia nápravy.

Čl. VIII

Odmena za poskytovanie služieb

1. Odmena za poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a na základe výsledku verejného obstarávania v rámci postupu zadávania zákazky, ktorej výsledkom je táto zmluva.
2. Výška odmeny za poskytovanie Služby je vo výške 1100,- EUR za mesiac bez DPH. K cene za Služby bude pripočítaná aktuálna sadzba DPH v zmysle platných právnych predpisov.
3. Objednávateľ uhradí dodávateľovi odmenu na základe faktúry dodávateľa. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi. Faktúra je vystavená vždy za kalendárny mesiac spätne. V prípade, ak dodávateľ nebude poskytovať služby v celom kalendárnom mesiaci, má nárok na úhradu alikvótnej časti.
4. Faktúra vystavená dodávateľom musí spĺňať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov a jej prílohou je SLA report v zmysle čl. IX ods. 8 tejto zmluvy za kalendárny mesiac, za ktorý sa faktúra vystavuje. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa čl. VIII tejto zmluvy, alebo ak bude mať objednávateľ výhrady k SLA reportu, je objednávateľ oprávnený vrátiť faktúru dodávateľovi za účelom odstránenia nedostatkov. Doručením opravenej faktúry začína plynúť nová lehota splatnosti.
5. Odmena dodávateľa sa považuje za uhradenú okamihom pripísania peňažných prostriedkov na účet dodávateľa.
6. V odmene dodávateľa podľa ods. 2 sú započítané všetky náklady dodávateľa na poskytovanie Služby podľa podmienok dohodnutých v tejto zmluve najmä náklady na poskytovanie Služby, náklady na poskytovanie Help desk a Service desk, náklady na licencie.

Čl. IX

Úroveň poskytovaných služieb SLA

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Službu v množstve a v kvalite podľa podmienok tejto zmluvy.
2. Dodávateľ podpisom tejto zmluvy garantuje kvalitatívne parametre Služby v súlade s prílohou č. 1. Dodávateľ sa súčasne zaväzuje dodržiavať servisné a záručné podmienky za účelom zabezpečenia dostupnosti Služby (SLA služby).
3. Zmluvné strany sa dohodli, že nedostupnosť Služby bude objednávateľ nahlasovať prostredníctvom helpdesku v súlade s čl. VI ods. 2 písm. r) tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť vady poskytovania Služby najneskôr v lehote podľa prílohy č. 1. Lehota na odstránenie väd začína plynúť okamihom ich nahlásenia objednávateľom.
5. Plánovanú údržbu a aktualizácie zariadení nevyhnutných pre poskytovanie Služby je povinný dodávateľ vykonať mimo pracovnej doby. Ak je nutné údržbu a aktualizáciu vykonať počas pracovnej doby, je dodávateľ povinný konať tak, aby čo najmenej obmedzoval objednávateľa pri využívaní Služby a je povinný o tejto skutočnosti vopred objednávateľa informovať 5 pracovných dní vopred, ak je to možné.
6. Náklady na poskytovanie SLA služieb sú súčasťou mesačného poplatku za poskytovanie Služby podľa tejto zmluvy a dodávateľ nemá za ich poskytovanie nárok na ďalšiu odmenu. V prípade, ak nutnosť SLA služieb bola spôsobená objednávateľom, má dodávateľ nárok na úhradu účelne vynaložených a preukázaných nákladov, ktoré mu vznikli.
7. Objednávateľ sa zaväzuje oznamovať vady poskytovania Služby bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o nich dozvie.
8. Dodávateľ je povinný predkladať objednávateľovi vždy za kalendárny mesiac SLA report, ktorého obsahom je výsledná hodnota parametra dostupnosti Služby, súpis väd odstránených počas príslušného kalendárneho mesiaca, súpis väd, ktoré sa vyskytli počas príslušného kalendárneho mesiaca a ktoré sú aktuálne odstraňované, súpis väd, ktoré sa nezačali odstraňovať v priebehu príslušného kalendárneho mesiaca a spôsob a harmonogram ich riešenia (ďalej len „SLA report“). SLA report bude prílohou faktúry v zmysle čl. VIII ods. 4 tejto zmluvy.

Čl. X

Sankcie

1. V prípade, ak bude objednávateľ v omeškaní s úhradou odmeny za poskytnutie služieb, má dodávateľ nárok na úhradu úrokov z omeškania vo výške v zmysle platných právnych predpisov.
2. V prípade, ak dodávateľ nedodrží svoj záväzok poskytovať služby v požadovanej dostupnosti podľa prílohy č. 1, má objednávateľ nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške podľa prílohy č. 1.
3. V prípade, ak dodávateľ neodstráni vady poskytovania služieb v lehote podľa prílohy č. 1, má objednávateľ nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 1 % z mesačnej odmeny dodávateľa za každú začatú hodinu omeškania.

4. Nárok na zmluvnú pokutu podľa čl. X ods. 2 a ods. 3 tejto zmluvy si objednávateľ uplatní výzvou prostredníctvom splnomocnenej osoby. Zmluvnú pokutu uhradí dodávateľ prostredníctvom zľavy z mesačného poplatku za poskytovanie Služby v najbližšom fakturačnom období. V prípade, ak nebude možné uhradiť zmluvnú pokutu zľavou z mesačného poplatku, napr. ak zmluvná pokuta prevýši zostatok finančného plnenia, nárok na zmluvnú pokutu si objednávateľ uplatní podľa ods. 10.
5. Objednávateľ nemá nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty v zmysle čl. X ods. 2 a ods. 3 tejto zmluvy v prípade, ak vady boli spôsobené objednávateľom.
6. V prípade, ak dodávateľ nezačne poskytovať Službu podľa tejto zmluvy v lehote podľa čl. VII ods. 2 tejto zmluvy, má objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške mesačného poplatku dodávateľa za poskytovanie Služby za každých 10 dní omeškania.
7. Objednávateľ má nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 5000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) za porušenie povinnosti mlčanlivosti v zmysle čl. XI tejto zmluvy a to aj opakovane
8. Objednávateľ má nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 5000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) v prípade porušenia povinností podľa čl. VI ods. 2 písm. s) tejto zmluvy.
9. Objednávateľ má nárok na úhradu zmluvnej pokuty vo výške 5000,- EUR (slovom: päťtisíc eur) v prípade, ak neuzatvorí Zmluvu o spracúvaní osobných údajov v zmysle čl. VI ods. 2 písm. t) tejto zmluvy alebo za každé porušenie povinností na úseku ochrany osobných údajov podľa Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, a to aj opakovane.
10. Nárok na úhradu zmluvnej pokuty podľa čl. X ods. 6, ods. 7, ods. 8 a ods. 9 tejto zmluvy si objednávateľ uplatní písomnou výzvou. V písomnej výzve objednávateľ určí aj lehotu na zaplatenie, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní odo dňa doručenia predmetnej výzvy.
11. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

Čl. XI

Mlčanlivosť a ochrana informácií

1. Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách, o ktorých sa dozvedel a ktoré mu boli poskytnuté v súvislosti s plnením predmetu zmluvy a súčasne sa zaväzuje, že nepoužije informácie získané pri plnení zmluvy na iný účel, než je špecifikovaný v tejto zmluve, a to aj po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy.
2. Poskytnuté informácie ostávajú natrvalo vo vlastníctve objednávateľa. Poskytnutím týchto informácií dodávateľ nezískava a ani pre neho nevyplyva poskytnutie licencie, ani akéhokoľvek iného práva k duševnému a priemyselnému vlastníctvu chránenému patentom, autorským právom, ochrannou známkou, alebo akéhokoľvek iného práva k priemyselnému vlastníctvu alebo k inému duševnému vlastníctvu.

3. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že v rámci plnenia predmetu zmluvy ani kedykoľvek potom nesprístupní údaje objednávateľa, informácie o interných činnostiach, postupoch, technologickej a technickej štruktúre informačného systému objednávateľa neoprávneným tretím osobám a bude ich chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, nevyzradí ich, nesprístupní ich, nezverejní ich, nebude ich šíriť, nevyužije ich vo svoj vlastný prospech ani v prospech akejkoľvek tretej osoby, ani ich nebude používať v rozpore s účelom zmluvy a ani žiadne z informácií neodovzdá ani neposkytne žiadnej inej fyzickej ani právnickej osobe v Slovenskej republike, ako ani mimo územia Slovenskej republiky, a to aj po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje oznámiť objednávateľovi akékoľvek neoprávnené použitie, poskytnutie alebo zverejnenie informácií, a to bezodkladne po ich zistení a bude spolupracovať pri znovuobnovení ochrany týchto informácií a zabránení ich ďalšiemu neoprávnenému použitiu. Pri manipulácii s informáciami je zhotoviteľ povinný postupovať s odbornou starostlivosťou nevyhnutnou na zabezpečenie ochrany dôverných informácií v súlade s účelom zmluvy.
5. Povinnosť mlčanlivosti a zákaz použitia informácií sa nevzťahuje na informácie, ktoré sa stali všeobecne známe, za predpokladu, že sa tak nestalo porušením niektorej povinnosti vyplývajúcej zo zmluvy, alebo o ktorých to ustanoví zákon.
6. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že všetci jeho zamestnanci, štatutárne orgány, členovia štatutárnych orgánov, dozorné orgány, členovia dozorných orgánov, zástupcovia, splnomocnenci, subdodávatelia, ako aj iné spolupracujúce osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy, budú zachovávať mlčanlivosť a zákaz použitia informácií podľa zmluvy. Zhotoviteľ na požiadanie objednávateľa bezodkladne preukáže, že zabezpečil zachovávanie mlčanlivosti a zákaz použitia informácií podľa predchádzajúcej vety tohto bodu zmluvy.

Čl. XII

Trvanie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy do uplynutia doby poskytovania služieb, t. j. do uplynutia 12 mesiacov odo dňa podpisu akceptačného protokolu v zmysle čl. V ods. 4 tejto zmluvy, alebo do okamihu nadobudnutia účinnosti právneho predpisu, ktorým zaniknú kompetencie objednávateľa na vydávanie povolení na prevádzkovanie ambulancií záchrannej zdravotnej služby a vedenie registra týchto povolení, podľa toho, ktorá udalosť nastane skôr.
2. Zmluvu je možné ukončiť aj pred uplynutím doby platnosti a to výpoveďou alebo odstúpením od zmluvy.
3. Zmluvné strany môžu ukončiť zmluvu písomnou výpoveďou aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba sú tri mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
4. Objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od tejto zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností. Za podstatné porušenie zmluvných povinností zo strany dodávateľa sa považuje porušenie povinností v zmysle čl. IV ods. 3, 4, 5, čl. V ods. 1, 6, čl. VI ods. 2 písm. r), s), t), a ustanovení čl. XI.

5. Dodávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od tejto zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností. Za podstatné porušenie zmluvných povinností zo strany objednávateľa sa považuje ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry o viac ako 60 dní.
6. V prípade nepodstatného porušenia zmluvných povinností, je zmluvná strana oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy, ak druhá zmluvná strana, nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej bola na to poskytnutá. V týchto prípadoch je možné od tejto zmluvy odstúpiť len spôsobom pre nepodstatné porušenie zmluvy v súlade s ust. § 346 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
7. Odstúpenie od zmluvy musí byť písomné. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú doručením odstúpenia druhej zmluvnej strane. Pri odstúpení od zmluvy zostávajú zachované z nej vyplývajúce práva a povinnosti zmluvných strán do dňa účinnosti odstúpenia. Zmluvné strany sú povinné vyrovnať všetky pohľadávky a záväzky vzniknuté do dňa účinnosti odstúpenia od zmluvy.
8. Túto zmluvu možno ukončiť aj písomnou dohodou zmluvných strán, a to ku dňu uvedenému v tejto písomnej dohode. V dohode sa upraví aj vzájomné nároky zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia druhou zmluvnou stranou ku dňu zániku tejto zmluvy.

Čl. XIII **Licencia**

1. Dodávateľ podpisom tejto zmluvy udeľuje objednávateľovi súhlas (licenciu) na použitie informačného systému, prostredníctvom ktorého bude objednávateľovi poskytovať Službu (ďalej len ako „dielo“) a to na účel vydávania povolení na prevádzkovanie ambulancií záchrannej zdravotnej služby a vedenie registra týchto povolení alebo na akékoľvek ďalšie spôsoby použitia diela, ktoré sú nevyhnutné na naplnenie účelu tejto zmluvy.
2. Licenciu podľa ods. 1 udeľuje dodávateľ s teritoriálnym obmedzením na územie Slovenskej republiky a časovým obmedzením na obdobie trvania tejto zmluvy v zmysle čl. XII ods. 1 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ nie je oprávnený na spracovanie diela, vyhotovenie rozmnoženín diela a na rozširovanie originálu diela alebo jeho rozmnoženiny.
4. Objednávateľ nie je oprávnený postúpiť licenciu na použitie diela iným osobám.
5. Dodávateľ podpisom tejto zmluvy vyhlasuje, že vysporiadal všetky nároky autorov alebo iných oprávnených osôb a je oprávnený udeliť licenciu podľa tejto zmluvy. V prípade, ak sa vyhlásenie dodávateľa podľa predchádzajúcej vety ukáže ako nepravdivé a objednávateľ bude povinný uhradiť akékoľvek plnenie autorom alebo iným oprávneným osobám za použitie diela alebo jeho časti, zaväzuje sa dodávateľ uhradiť objednávateľovi všetky oprávnené náklady, ktoré objednávateľovi vznikli za účelom vysporiadania autorských práv za použitie diela alebo jeho časti.

Čl. XIV

Osobitné ustanovenia

1. Písomnosti podľa tejto zmluvy je možné doručovať poštou, kuriérom alebo elektronickými prostriedkami na e-mailovú adresu zmluvných strán uvedenú v tejto zmluve alebo na inú e-mailovú adresu oznámenú zmluvnou stranou. Elektronickými prostriedkami nie je možné zasielať odstúpenie od zmluvy, výpoveď zmluvy alebo také dokumenty, o ktorých to výslovne ustanovujú platné právne predpisy, táto zmluva alebo u ktorých to vyplýva z povahy veci. Pokiaľ sú písomnosti doručované e-mailom, vyžaduje sa potvrdenie druhého účastníka zmluvy o prijatí písomnosti (elektronickými prostriedkami).
2. Písomnosti doručované poštou sa považujú za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a v prípade neprevzatia písomnosti uloženej u doručovateľa sa písomnosti považujú za doručené okamihom vrátenia zásielky odosielateľovi. V prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „Adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
3. Písomnosti doručované elektronickými prostriedkami sa považujú za doručené okamihom potvrdenia adresáta o prijatí.
4. Dodávateľ je oprávnený postúpiť práva a povinnosti, resp. pohľadávky a záväzky z tejto zmluvy v prospech tretej osoby výlučne na základe predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.
5. Ak v tejto zmluve nie je uvedené inak, akákoľvek korešpondencia a dokumenty súvisiace s touto zmluvou musia byť doručované adresátovi v slovenskom jazyku alebo s úradne overeným prekladom do slovenského jazyka. Náklady spojené s vyhotovením korešpondencie a dokumentov a/alebo náklady spojené s úradným prekladom korešpondencie a dokumentov do slovenského jazyka znáša odosielateľ korešpondencie alebo dokumentov.
6. Kontaktné osoby pre riešenie technických záležitostí a splnomocnené osoby:

Za dodávateľa kontaktná osoba pre technické záležitosti:

meno a priezvisko: XXX

kontakt: XXX

Splnomocnená osoba dodávateľa:

meno a priezvisko: XXX

kontakt: XXX

Za objednávateľa kontaktná osoba pre technické záležitosti:

meno a priezvisko: XXX

kontakt: XXX

Splnomocnená osoba objednávateľa:

meno a priezvisko: XXX

kontakt: XXX

Čl. XV
Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto rámcová dohoda vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
2. Táto zmluva je vyhotovená v 5 rovnopisoch, pričom 3 rovnopisy obdrží objednávatel' a 2 rovnopisy obdrží dodávateľ.
3. Zmluvné strany vyhlasujú, že v prípade rozporu o niektorých ustanoveniach tejto zmluvy alebo v prípade sporu, sa pokúsia riešiť sporné záležitosti vzájomným rokovaním a dohodou. V prípade, že sa spor nevyrieši dohodou (zmierom), zmluvné strany sa dohodli, že na riešenie sporov z tejto zmluvy alebo súvisiacich s touto zmluvou bude príslušný súd SR.
4. Zmeny a doplnenia tejto zmluvy sú možné výlučne dohodou zmluvných strán vo forme písomných a očíslovaných dodatkov.
5. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto zmluvu uzavreli na základe ich slobodnej a vážnej vôle, že nebola uzatvorená v tiesni, za nápadne nevýhodných podmienok, prečítali si ju, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s jej obsahom ju ich oprávnení zástupcovia podpisujú.
6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto rámcovej dohody sú jej prílohy, a to:

Príloha č. 1- Opis predmetu zákazky

Za dodávateľa:

Za objednávatela:

V dňa

V Bratislave dňa

.....
Mgr. Tibor Baďura
konateľ

.....
Ing. Renáta Bláhová, MBA, FCCA, LL.M.
predsedníčka úradu

Opis predmetu zákazky

Všeobecná špecifikácia predmetu zákazky

Poskytovanie informačného systému verejnej správy pre zápis/čítanie v registri povolení a generovanie Identifikátor zdravotníckeho zariadenia (ďalej len „IdZZ“) v zmysle zákona č. 578/2004 Z.z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov formou „Software ako služby“ (ďalej len „ISVS“) za mesačnú úhradu vrátane zriaďovacieho poplatku a nevyhnutných úprav ISVS pre potreby používania ISVS úradom.

Funkčná špecifikácia predmetu zákazky

Poskytovanie ISVS formou „Software ako služby“, prostredníctvom webového rozhrania. Služba bude v mesačnej platbe zahŕňať:

- prenájom licencie pre neobmedzený počet používateľov
- prevádzka ISVS, odstraňovanie chýb
- správa používateľov a oprávnení, zmeny v nastaveniach, vytváranie užívateľských účtov podľa požiadaviek objednávateľa v neobmedzenom počte,
- zapracovávanie legislatívnych zmien
- zmeny funkcionality na základe požiadaviek používateľov (nástroje, štatistiky) v rozsahu, ktorý zásadným spôsobom nemení charakter systému
- telefonický a e-Mailový helpdesk
- integrácia na Register právnických osôb (ďalej len „RPO“) a Národné centrum zdravotníckych zariadení (ďalej len „NCZI“)

Technická špecifikácia predmetu zákazky

Základné funkcie systému

- vedenie registra povolení a generovanie IdZZ v zmysle 578/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 578/2004 Z. z.“)
- generovanie rozhodnutí v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a štandardov pre informačné systémy verejnej správy
- generovanie IČO a zapisovanie údajov fyzických osôb do RPO v zmysle zákona č. 272/2015 Z. z. o registri právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- ukladanie a výmena údajov v ISVS ako aj ich zasielanie do NCZI podľa

štandardov pre informačné systémy verejnej správy a štandardov zdravotníckej informatiky

- zasielanie údajov do NCZI v zmysle č. 578/2004 Z. z. a štandardov zdravotníckej informatiky, rozposielanie e-mailových oznamov poskytovateľom zdravotnej

starostlivosti, ktorí majú vydané povolenia na prevádzkovanie ambulancie záchranej zdravotnej služby,

Nástroje ISVS:

- kontrola správnosti adries voči registru adries
- kontrola údajov o poskytovateľoch voči RPO
- kontrola existencie odborného zástupcu a jeho úväzku u iného poskytovateľa
- kontrola náhradných odborných zástupcov
- kontrola údajov fyzických osôb a ich zápis ako fyzických osôb – podnikateľov do RPO

Štatistické nástroje ISVS:

- prehľad o počtoch vydaných/zmenených/zrušených povolení
- prehľady počtu ambulancií záchranej zdravotnej služby a zobrazovanie na mape

Služby technickej a prevádzkovej podpory

- Riešenie požiadaviek ÚDZS,
- Riešenie incidentov,
- Poskytovanie konzultácií ÚDZS,
- Poskytovanie služieb prostredníctvom servis desku v bežných pracovných dňoch v čase od 8:00 do 18:00. Na komunikáciu so službou servis desku je primárne určený nástroj na evidenciu a riadenie požiadaviek (help desk) s webovým rozhraním, ktorý je dostupný v režime 24x7. O spôsobe využívania Help Desku informuje poskytovateľ ÚDZS.
- Maximálna doba medzi nahlásením požiadavky na služby technickej podpory a začatím aktívnych krokov vedúcich k riešeniu požiadavky zo strany poskytovateľa je 44 hodín od okamihu nahlásenia. Maximálna doba na vyriešenie požiadavky je 24 hodín od nahlásenia požiadavky, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- Požiadavka zo strany ÚDZS bude poskytovateľovi zaslaná emailom alebo prostredníctvom ticketovacieho nástroja.

Požadované SLA služby technickej podpory

Definícia pojmov:

1. Help Desk je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek ÚDZS.
2. Service Desk sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie a sledovania stavu všetkých požiadaviek ÚDZS a to cez aplikáciu Help Desk, v prípade potreby e-mailom, telefonicky alebo v odôvodnených prípadoch formou videokonferencie.
3. SLA je garantovaná dostupnosť služby vyjadrená ako podiel času, počas ktorého môže užívateľ používať službu v dohodnutom rozsahu a kvalite, k dĺžke celého sledovaného obdobia. Sledované obdobie je kalendárny mesiac (vyjadrený v minútach) a výsledná hodnota dostupnosti služby sa vyjadruje v percentách so zaokrúhlením na dve desatinné miesta smerom nahor.

SLA bude počítaná podľa nasledovného vzorca:

$$\text{SLA [\%]} = \frac{(\Sigma \text{ minút/mesiac} - \Sigma \text{ minút nedostupnosti/mesiac})}{\Sigma \text{ minút/mesiac}} \times 100\%$$

Doba nedostupnosti služby (vyjadrená v minútach) je doba, počas ktorej nemohla byť služba používaná v dohodnutej kvalite.

Dĺžka sledovaného obdobia:

Počet pracovných dní v mesiaci	Počet minút v pracovných dňoch v mesiaci v režime 10x5	Maximálny počet minút nedostupnosti registrov ÚDZS v pracovných dňoch v mesiaci
19	28360	1095
20	28800	1152
21	30240	1210
22	31680	1267
23	33120	1325

V prípade nedodržania požadovanej SLA budú uplatnené sankcie za každý deň nedodržania požadovanej SLA nasledovne:

Hodnota SLA	Výška sankcie
SLA $\geq$ 96%	Bez sankcie
Zníženie SLA o každé 0,1%	Sankcia 1% z ceny mesačného paušálneho poplatku za každé zníženie SLA o 0,1%, maximálne do výšky mesačného paušálneho poplatku
Príklad: SLA v jednom mesiaci = 95,8%	Sankcia = 2% z ceny mesačného paušálu

Poskytnutie dokumentácie

Súčasťou dodávky riešenia je dokumentácia v elektronickej editovateľnej podobe ako aj podobe vhodnej pre tlač. Dokumentácia bude predstavovať sériu dokumentov k službe, ktorá dostatočne jasne a kompletne popisuje poskytované riešenie. Požadované sú najmä tieto dokumenty:

- Procesno-funkčný návrh
- Aplikačný návrh riešenia
- Návrh akceptačných testovacích scenárov
- Vyhodnotenie testovania
- Používateľské príručky a manuály pre správu

Dokumentácie v slovenskom jazyku budú dodané v dohodnutých elektronických formátoch (napr. DOCX, PDF).

Dokumentáciu je potrebné poskytnúť verejnému obstarávateľovi v elektronickej podobe do 10 dní po nadobudnutí účinnosti zmluvy.

ÚDZS požaduje od poskytovateľa vypracovanie návrhu pre proces testovania a nasadenia Služby pred samotným začatím procesu testovania. V rámci procesu testovania sa požaduje dodržanie nasledovnej postupnosti aktivít:

- Príprava testovania – poskytovateľ pred začiatkom procesu testovania vytvorí plán testovania, v ktorom popíše metódy a spôsob testovania, podmienky a akceptačné kritériá, pre jednotlivé testované funkcionality Služby vytvorí testovacie scenáre
- Vykonanie testov – vykonanie testovacích scenárov v danom rozsahu verzie Služby
- Analýza výsledkov testov - identifikácia chýb, prípadná aktualizácia návrhu testovacích scenárov
- Regresné testy – opakované vykonanie testovacích scenárov pre zvolenú časť Služby, resp. celok
- Finálne akceptačné testovanie – vykonanie testovacích scenárov na finálnej verzii Služby
- Akceptačné testovanie - realizované po vyladení Služby a odstránení zistených chýb z predošlých testov. Účelom akceptačných testov je overenie zo strany ÚDZS, že navrhnuté a implementované riešenie je pripravené na nasadenie do prevádzky. Akceptačné testy budú vykonávané v spolupráci s ÚDZS. Testovanie musí prebiehať na základe testovacích scenárov, pričom akceptačné kritériá majú byť vopred definované. Výsledky testovania určia prípadné nezrovnalosti medzi implementovaným riešením a jeho špecifikáciou a nutné korekcie zo strany poskytovateľa.

Služby školení

Súčasťou dodávky riešenia je aj vykonanie školení interných používateľov ÚDZS.

poskytovateľ pre potreby zaškolenia používateľov vykoná nasledovné činnosti:

- Vytvorenie školiacich materiálov
- Príprava školenia (logistika)
- Vykonanie školenia

Školenie bude v rozsahu minimálne 1 deň formou workshopu pre minimálne 3 používateľov.

Predmet školenia bude navrhnutý poskytovateľom podľa požiadaviek ÚDZS. Požadované je dodanie školiacich video návodov.

Ukladanie a výmena údajov v ISVS podľa štandardov pre informačné systémy verejnej správy a štandardov zdravotníckej informatiky. Prístup používateľov ISVS cez ľubovoľný webový prehliadač pracovnej stanice, alebo mobilné zariadenie

Výsledná cena zahŕňa všetky náklady na prevádzku, podporu a náklady na vývoj, implementáciu a školenie.