

SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST202239
PODPORA PREVÁDZKY IS
(ďalej aj ako „zmluva“)

STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice
štatutárny orgán Ing. Adrián Petrik - riaditeľ a konateľ
IČO 31710549
DIČ 2020483982
IČ DPH SK2020483982
bankové spojenie VÚB a.s.
IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953, BIC/SWIFT: SUBASKBX
spoločnosť zapísaná: v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, odd. Sro vložka č.
6435/V.
(ďalej iba **dodávateľ**)
na strane jednej

a

Fakultná nemocnica Nitra

so sídlom Špitálska 6, 950 01 Nitra
štatutárny orgán JUDr. Marian Korytiak, PhD., riaditeľ
IČO 17336007
DIČ 2021205197
IČ DPH SK2021205197
bankové spojenie Štátna pokladnica, Bratislava
IBAN: SK49 8180 0000 0070 0028 0649, BIC/SWIFT: SPSRSKBA
právna forma: štátna príspevková organizácia zriadená Zriaďovacou listinou MZ SR
č. 3724/1991-A/VIII-1 zo dňa 09.12.1991, v znení neskorších rozhodnutí.
(ďalej iba **objednávateľ**)
na strane druhej

(dodávateľ a objednávateľ ďalej aj ako **zmluvná strana, zmluvné strany**)

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu (ďalej aj ako **zmluva**) o poskytovaní služieb v súlade s príslušnými ustanoveniami § 536 a nasledujúcich Obchodného zákonníka.

ČLÁNOK I - ÚČEL ZMLUVY A CIELE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľa objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa. Táto zmluva vychádza zo zmluvného dokumentu č. 369/2022 zo dňa 24.5.2022 (ďalej tiež aj ZD) na implementáciu Nemocničného informačného systému FONS Enterprise (ďalej tiež aj FE) – modul eMatrika.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti informačných systémov (ďalej tiež IT) používaných objednávateľom a užívateľmi objednávateľa.

ČLÁNOK II - PREDMET ZMLUVY

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov objednávateľa, resp. pre zabezpečenie a podporu prevádzky vybraných informačných technológií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy.

3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť dodávateľovi ďalej dohodnutú odmenu v dohodnutých termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, ako uvedené v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy, môžu byť zabezpečované dodávateľom po dohode, a to výhradne na základe samostatnej potvrdenej písomnej objednávky či ďalšej zmluvy, a to v cenách podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy.

ČLÁNOK III - VYHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou k riadnemu a kvalifikovanému zabezpečeniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov. Zároveň dodávateľ uvádza, že produkt FONS Enterprise patrí do produktovej skupiny Stapro FONS.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou, a ďalej vyhlasujú, že majú dostatočné finančné prostriedky na zabezpečovanie služieb podľa tejto zmluvy a na úhradu ceny dohodnutej touto zmluvou.
3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si nie je vedomý, že by voči nemu bolo začaté konanie o vyhlásení konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho či iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom pre súdnu exekúciu, a že také konanie nebolo proti nemu začaté.

ČLÁNOK IV - PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v tejto zmluve s náležitou odbornou starostlivosťou potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov a v súlade so záujmami objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v súlade s bezpečnostnými požiadavkami objednávateľa, ktoré budú písomne dodávateľovi odovzdané a dodávateľom písomne potvrdené.
3. Dodávateľ aj objednávateľ sa zaväzujú stanoviť za účelom riadenia vzťahu medzi objednávateľom a dodávateľom v oblasti pôsobnosti tejto zmluvy osobu zodpovednú za tento vzťah. Mená pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno pracovníka je uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť zodpovedných pracovníkov a poskytnúť dodávateľovi potrebnú súčinnosť, nevyhnutné údaje a informácie potrebné k predpísanému plneniu tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu. V dobe vykonávania služieb podľa tejto zmluvy bude na vyžiadanie dodávateľa prítomný na pracovisku objednávateľa zodpovedný pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámec bežnej pracovnej doby, pri plánovaných akciách po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom dodávateľa:
 - ▶ bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
 - ▶ prístup alebo vzdialený prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie technológií dotknutých touto zmluvou,
 - ▶ použitie komunikačných prostriedkov počas nevyhnutnej doby a v nevyhnutne nutnom rozsahu,
 - ▶ bezpečné, zdravie neohrozujúce pracovné prostredie.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokolvek zdôvodnenia neprevezme, predpokladá sa, že

plnenie bolo odovzdané a prevzaté dňom, kedy sa tak podľa písomného oznámenia malo stať. Písomné oznámenie musí byť adresované príslušnej zodpovednej osobe, resp. osobe, ktorá ju v dobe neprítomnosti zastupuje, a musí jej byť preukázateľne doručené.

9. Objednávateľ sa zaväzuje po dohode s dodávateľom zabezpečiť technické prostriedky, komponenty (hardwarové, softwarové) alebo služby, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú potrebné pre zabezpečenie služieb dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe odôvodnených požiadaviek dodávateľa. Pokiaľ nebudú tieto prostriedky zabezpečené, nezodpovedá dodávateľ za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb.
10. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že dodávateľ vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho software a že za používanie nelegálneho software objednávatelom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
11. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať jednanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy.
12. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávatel'a za účelom plnenie činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.
13. Dodávateľ sa zaväzuje prijať potrebné opatrenia na zabezpečenia ochrany osobných údajov spracúvaných vo FONS 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.
14. Dodávateľ sa tiež zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách týkajúcich sa objednávatel'a, ktoré získa v súvislosti s plnením tejto zmluvy. O zachovaní mlčanlivosti dodávateľ poučí a zaviazuje všetkých pracovníkov, ktorí prídu do styku s informáciami objednávatel'a.
15. Dodávateľ aj objednávateľ sa zaväzujú k tomu, že budú dbať na to, aby pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k osobným údajom objednávatel'a, ktoré požívajú ochranu podľa zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR.
16. Dodávateľ sa zaväzuje uzavrieť zmluvu s objednávatel'om „**Zmluva o mlčanlivosti**“ a to bez zbytočného odkladu po uzatvorení tejto zmluvy..

ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy je
 - ▶ Gynekologicko-pôrodnická klinika
 - ▶ Oddelenie metodiky dát, DRG a štatistiky
 - ▶ Oddelenie informačných technológií a systémovv sídle Objednávatel'a.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracoviská objednávatel'a (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávatel'a dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávatel'om o čas zdržania a zavlčené omeškanie. Za zdržanie spôsobené objednávatel'om je považované aj omeškanie platieb objednávatel'a za služby dodávateľa podľa tejto zmluvy.
4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dohodnutých služieb sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

ČLÁNOK VI - CENA PLNENIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí tiež daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške podľa platnej právnej úpravy k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktoré je daňovým dokladom účtované.
3. Cena podľa bodu 1 tohto článku zmluvy bude hradená objednávatelom v mesačných úhradách vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny, a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry, daňové doklady, k prvému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá, najneskôr však do 5teho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola služba poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 60 dní od dňa vystavenia faktúry.
4. Faktúry budú dodávateľom zasielané elektronicky na adresu objednávateľa@fnnitra.sk, a to bez zbytočného odkladu po ich vystavení. Ak faktúra nebude mať náležitosti stanovené právnymi predpismi, potom je objednávateľ oprávnený vrátiť túto faktúru dodávateľovi v lehote jej splatnosti a žiadať jej opravu či doplnenie, kedy následne plynie nová lehota splatnosti v dĺžke trvania 60 dní.
5. Platby budú realizované objednávatelom 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 uhrádzať dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné náklady spojené s plnením tejto zmluvy, najmä cestovné náklady dodávateľa, priebežne počas ich vynaloženia. Náklady budú hradené objednávatelom po predchádzajúcej dohode s dodávateľom na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) dodávateľovi. Cestovné náklady nie sú súčasťou dohodnutej ročnej ceny.
7. Servisné a inštalčné služby na technologickej a sieťovej infraštruktúre, s výnimkou služieb pri odstraňovaní chýb podliehajúcich záručnému servisu a nahlásených v záručnej lehote, pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
8. Materiálové náklady pri servisných zásahoch mimo platnú záruku jednotlivých komponentov budú hradené objednávatelom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy.
9. Pokiaľ zmluvné strany dohodnú zmenu rozsahu plnenia podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávateľom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dohodnutých služieb, modulov a licencií, potom súčasne dohodnú zmenu dohodnutej ročnej ceny, a to formou písomného dodatku k tejto zmluve.
10. Zmluvné strany sa dohodli, že podľa § 524 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa má dodávateľ zakázané previesť svoje pohľadávky vzniknuté na základe Zmluvy a/alebo z nej vyplývajúce na inú osobu. Ak dodávateľ túto dohodu s Objednávatelom nerešpektuje a postúpi zákaz, ani dobrá viera postupníka, ktorý o tomto zákaze nevedel, nemôže zabrániť absolútnej neplatnosti zmluvy o postúpení pohľadávky podľa § 39 Občianskeho zákonníka.
11. Zhotoviteľ berie na vedomie, že jednostranné započítanie pohľadávok nie je možné. Započítanie pohľadávok objednávateľa je možné len na základe písomnej dohody o započítaní pohľadávok štátu v zmysle § 8 zákona č. 374/2014 Z. z. o pohľadávkach štátu v platnom znení.

ČLÁNOK VII – VYŠŠIA MOC

1. Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za omeškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, vrátane prípadov vyššej moci, úmyselného poškodzovania, požiaru, povodne, výpadku dodávky elektrickej energie, povstania, vojny, zásahu vlády alebo verejných orgánov apod..

2. Ak je niekto z strán zabránené plniť svoje záväzky z niektorého z vyššie uvedených dôvodov, oznámi druhej strane tieto okolnosti a druhá strana primerane predĺži lehotu plnenia dohodnutých touto zmluvou.

ČLÁNOK VIII – OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí 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. 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 z osobnými údajmi.
6. Neumožnený vstup do priestorov objednávateľa zástupcovi dodávateľa bez poučenia o mlčanlivosti sa nepovažuje za neposkytnutie súčinnosti pri plnení zmluvy zo strany objednávateľa.
7. Vyslaná fyzická osoba zároveň podpíše oboznámenie sa s informáciou o spracovaní osobných údajov v zmysle článku 13 a príslušných recitálov Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona NR SR č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov – Evidencia zástupcov a dodávateľov a odberateľov.
8. Dodávateľ zodpovedá za porušenie povinnosti za vyslané fyzické osoby, ktoré sa podieľajú na plnení zmluvy v mene dodávateľa v priestoroch objednávateľa.

ČLÁNOK IX – DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A OBCHODNÉ TAJOMSTVO

1. Všetky materiály v akejkoľvek forme a ďalej koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy zostávajú vo vlastníctve dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo, a to vrátane obsahu tejto zmluvy, a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému používaniu týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú internú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky používania dohodnuté v tomto článku.
3. Objednávateľ neumožní akejkoľvek tretej osobe ďalšie využitie týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa.
4. Žiadna zo strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto zmluvy iným tretím osobám s výnimkou svojich odborných poradcov a členov personálu, ktorí nie sú zamestnancami dotknutej strany, pokiaľ tieto osoby pre zmluvné stranu vykonávajú príslušnú odbornú činnosť, a to na základe záväzkového právneho vzťahu.

5. Povinnosti dodržiavania dôvernosti informácií, o ktorých sa hovorí v tomto článku tejto zmluvy, sa nevzťahujú na informácie, ktoré:
 - ▶ sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupnými inak, ako porušením ustanovenia tohto článku zo strany príjemcu,
 - ▶ sú príjemcovi známe a boli mu voľne oznámené treťou stranou pred prijatím od druhej strany,
 - ▶ budú následne príjemcovi informácie oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
 - ▶ sa vyžadujú zo zákona.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.
7. Dojednaniami v tomto článku nie sú dotknuté povinnosti objednávateľa týkajúce sa povinného zverejnenia zmlúv, ak mu takáto povinnosť vyplýva zo všeobecného právneho predpisu.

ČLÁNOK X - ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody, ktoré mu spôsobí pri plnení tejto zmluvy svojím zavineným jednaním. Dodávateľ nesie zodpovednosť za chybné plnenie a aj za svoje oneskorené plnenie.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, ak sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, oneskorený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa či tretích osôb.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za jednanie osôb, ktoré použil v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, bez ohľadu na to, či sa jedná o jeho vlastných zamestnancov alebo zamestnancov jeho zmluvných partnerov či iné osoby.

ČLÁNOK XI – DOHODA O SANKCIÁCH A ZMLUVNÉ POKUTY

1. V prípade, že objednávateľ bude meškať s plnením finančného záväzku voči dodávateľovi, zaplatí dodávateľovi úrok z omeškania z hodnoty pohľadávky po splatnosti, ktorý sa rovná základnej úrokovej sadzbe Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania, zvýšenej o tri percentuálne body. Takto určená sadzba úrokov platí počas celej doby omeškania s plnením peňažného záväzku.
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy. Pri prípadnom zistení aj čiastočného neplnenia zmluvy má objednávateľ povinnosť upozorniť písomnou formou dodávateľa na zistenú skutočnosť neplnenia zmluvy. Medzi oboma stranami sa následne dojedná dohoda o náprave so stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia tejto dohody alebo pokiaľ k dohode nedôjde, je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastočné neplnenie zmluvnú pokutu : neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 33 EUR za každý deň omeškania dodávateľa s jeho plnením. Cena je uvedená bez DPH.
3. Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že je v omeškaní s úhradou ceny podľa tejto zmluvy, a to ani so spätnou platnosťou. To znamená, že po zaplatení dlžnej čiastky nemá objednávateľ nárok vymáhať zmluvné pokuty z doby, kedy bol v omeškaní s úhradou alebo úhradami ceny plnenia podľa tejto zmluvy.

ČLÁNOK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 30.6.2023.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. Táto zmluva stráca účinnosť v nasledujúcich prípadoch:
 - ▶ Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.

- ▶ Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená.
- ▶ Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávateľ je v omeškani s akoukoľvek platbou účtovanou dodávateľom podľa tejto zmluvy o viac ako 3 kalendárne mesiace. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla objednávateľa uvedeného v tejto zmluve.
- ▶ V prípade zániku oprávnenia k podnikateľskej činnosti dodávateľa, a to dňom zániku oprávnenia.
- ▶ Dňom zániku objednávateľa v prípade zániku objednávateľa bez právneho nástupcu.

ČLÁNOK XIII - KYBERNETICKÁ BEZPEČNOSŤ

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

dní odo dňa doručenia zodpovednej osobe. Objednávateľ môže požadovať ďalšie doplňujúce informácie o účele žiadosti ktoré považuje za potrebné pre posúdenie žiadosti. Kópiu schválenej alebo zamietnutej žiadosti odovzdá objednávateľ dodávateľovi. V súvislosti s prístupom k systémom, infraštruktúry objednávateľa je dodávateľ povinný dodržiavať nasledujúce povinnosti:

- ▶ počas plnenia zmluvy budú fakticky pristupovať do systémov len osoby oprávnené a schválené na základe žiadosti dodávateľa, objednávateľ je oprávnený kontrolovať osoby pristupujúce do systémov a infraštruktúry objednávateľa, Dodávateľ je povinný poskytnúť informácie. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
 - ▶ pridelené oprávnenia prístupu môžu využívať len osoby, ktorým bol prístup pridelený na základe schválenej žiadosti; tieto osoby nesmú pridelené oprávnenia poskytnúť žiadnej osobe. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
 - ▶ po ukončení pracovného pomeru osoby, ktorá mala pridelené prístupové práva do systému infraštruktúry objednávateľa, u dodávateľa alebo subdodávateľa alebo ukončenia mimopracovného pomeru prípadne zmluvy je dodávateľ povinný najneskôr do dvoch dní, kedy rozhodná skutočnosť nastala, podať žiadosť o ukončenie prístupu týchto osôb. V prípade spoločného prístupu viacerých oprávnených osôb požiadať objednávateľa o zmenu prístupových údajov do systému, infraštruktúry objednávateľa. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
6. Všetky osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy, uvedené v odovzdaných zoznamoch objednávateľovi, osoba zúčastnená na predmete plnenia podpisuje vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
 7. Objednávateľ je oprávnený zmeniť konfiguráciu jednotlivých nastavení, zmeniť prístupy do systémov a infraštruktúry pri nevyhnutnom a neodkladnom potrebnom zásahu, ktorý odvracia hroziace alebo už existujúce bezpečnostné riziko bez vedomia dodávateľa služby. Všetky zásahy do systémov a aplikácií musia byť u objednávateľa zdokumentované. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať dodávateľa služby o vykonaných zmenách a nastaveniach, aby nedošlo k problémom a výpadkom systému.
 8. Dodávateľ je povinný zúčastňovať sa stretnutí zvolaných objednávateľom, ktoré sa týkajú poskytovania služby podľa tejto zmluvy, kybernetickej bezpečnosti a ochrany osobných údajov. Pokiaľ nie je bližšie špecifikovaný dôvod, zúčastňuje sa osoba zodpovedná za veci technické.
 9. Dodávateľ sa zaväzuje pri plnení zmluvy spolupracovať s akýmkoľvek expertom, odborníkom alebo osobou, ktorú určí objednávateľ tak, aby bol naplnený účel tejto zmluvy.
 10. Dodávateľ je povinný na výzvu objednávateľa umožniť jemu a písomne povereným osobám vykonať audit plnenia požiadaviek vyplývajúcich zo zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a to splnenia prijatých bezpečnostných opatrení dodávateľom a požiadaviek súvisiacich s predmetom plnenia.
 11. Dodávateľ je povinný na vyzvanie objednávateľa v lehote 10 dní preukázať súlad dodávateľa so zákonom č. 18 /2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nariadenia GDPR a ostatných súvisiacich právnych predpisov upravujúcich danú problematiku.
 12. V prípade vzniku nového prevádzkovateľa základnej služby sa dodávateľ zaväzuje udeliť, poskytnúť, previesť alebo poskytnúť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby na prevádzkovateľa základnej služby, tento záväzok ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného vzťahu s dodávateľom počas 10 rokov. Odplata za zachovanie, udelenie, poskytnutie, prevedenie licencií, práva alebo poskytnutie súhlasov nevyhnutných na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej služby je zahrnutá v celkovej cene podľa tejto zmluvy.
 13. V prípade zániku dodávateľa bez právneho nástupcu, prechádzajú práva a povinnosti z licencií na objednávateľa. Objednávateľ má práva a povinnosti v súlade so zákonom 185/2015 Z. z. autorský zákon, a to v pôvodnom rozsahu dodávateľa.
 14. Evidencia všetkých uzatvorených zmlúv s tretťou stranou je súčasťou bezpečnostnej dokumentácie dodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. c). vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení, zadokumentované vymedzenie rozsahu a spôsobu

plnenia všetkých bezpečnostných opatrení; konkrétny obsah môže byť odvodený z princípov niektorého z rámcov riadenia bezpečnostnej architektúry.

15. Dodávateľ a tretie osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy sa zaväzujú dodržiavať minimálne bezpečnostné opatrenia pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bezpečnostné opatrenia sa prijímajú najmä pre oblasť, fyzickej bezpečnosti a bezpečnosti prostredia:
- ▶ technických zraniteľností systémov a zariadení, riadenia prístupov, riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov ako sú najmä: antivírusovou ochranou, Firewall, správa hesiel a prístupov, riadené likvidácie HW a dátových úložísk, používanie autorizovaných SW, poučenie zamestnancov a osôb podieľajúcich sa na plnení zmluvy,
 - ▶ riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, vypracovaním vnútorných bezpečnostných predpisov dodávateľa určujúcich postupy a opatrenia pri bezpečnostných incidentoch a odstránenia následkov,
 - ▶ vnútropodnikovú bezpečnostnú dokumentáciu, spôsobu monitorovania, testovania bezpečnosti a spôsob vykonávania bezpečnostných auditov,
 - ▶ hlásenie bezpečnostných incidentov v súlade vyhlášky č. 165/2018 Z. z. Národného bezpečnostného úradu z 1. júna 2018, ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov,
 - ▶ riadenia pohybu osôb v priestoroch dodávateľa, prístupu do informačného systému dodávateľa, správa hesiel a prístupov, filtrovanie obsahu internetu, priestory dodávateľa musia spĺňať podmienky bezpečnosti požiarnej ochrany,
 - ▶ správa hesiel do systému objednávateľa, heslá nemajú byť kratšie ako sedem znakov, nesmú byť bežné slová, majú mať malé aj veľké písmená, čísla alebo špeciálne znaky, nesmú byť mená alebo užívateľské mená, nesmú sa zapisovať, evidovať mimo bezpečnostnú dokumentáciu,
 - ▶ Timeout, odpojenie užívateľa – správcu, nečinnosti užívateľa maximálne 300 sek.,
 - ▶ zabezpečenie prístupu do počítačov minimálne prostredníctvom hesla,
 - ▶ prístup do infraštruktúry objednávateľa musí byť zabezpečený cez VPN tunel – OpenVPN.

ČLÁNOK XIV - USTANOVENIA SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými k takémuto jednaniu.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka a Autorského zákona.
3. Táto zmluva v rozsahu je vyhotovená v dvoch rovnopisoch z ktorých po jednom rovnopise obdrží každá zo zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 3:
 - ▶ príloha č. 1 - Rozsah služieb podpory a cena plnenia,
 - ▶ príloha č. 2 - Popis služieb podpory,
 - ▶ príloha č. 3 - Pravidlá súčinnosti a menovanie osôb.
4. Pokiaľ bude akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy zistené ako neplatné či neúčinné, nedotýka sa neplatnosť a neúčinnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa pre tento prípad zaväzujú neplatné či neúčinné ustanovenia nahradiť dohodou platnými a účinnými ustanoveniami, ktoré najlepšie zodpovedajú zmyslu a majú najbližšie k neplatnému či neúčinnému ustanoveniu. Do doby uzatvorenia dohody platí všeobecne záväzná právna úprava a princíp analógie.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve alebo oznámenú písomne počas uzatvorenia tejto zmluvy alebo náhradným doručením. O náhradné doručenie pôjde, ak adresát zásielky si túto nevyzdvihol aj keď bol o uložení zásielky riadne uvedený, a to ani v lehote 10-tich dní. Posledný deň lehoty je dňom doručenia.

6. Zmluvné strany dojednávajú, že všetky spory medzi zmluvnými stranami plynúce z tejto zmluvy a v súvislosti s touto zmluvou, ktoré sa nepodarí odstrániť spoločným jednaním zmluvných strán, budú s konečnou platnosťou rozhodované príslušným súdom SR.
7. Dodávateľ nie je oprávnený pohľadávku z tejto zmluvy ani v časti postúpiť na iný subjekt bez súhlasu objednávateľa.
8. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a potvrdzujú podpismi osôb oprávnených k jednaniu zmluvných strán, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a ich príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpisu tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by im mohli brániť v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, túto zmluvu urobiť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmariť jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

V Košiciach, dňa 1.7.2022

V Nitre, dňa2022

Za dodávateľa:



Za objednávateľa:

Ing. Adrián Petrik
riaditeľ a konateľ spoločnosti

JUDr. Marian Korytiak, PhD.
riaditeľ nemocnice

PRÍLOHA č. 1 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST202239

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 tiež ASW) v tomto rozsahu modulov aplikačného software a licencií:

Licencie ASW modulov FONS Enterprise

Licenčný kód	Názov modulu a licencie	Licenčné práva na užívanie (0=Nie, 1 a viac = Áno pre uvedený počet)
NKSE01-001xS	FE - Systém (Slovensko)	1
NKSE01-049xS	FE - Ambulantná dokumentácia	1
NKSE01-318xS	FE - Gynekológia a pôrodnica	1
NKSE01-661xS	FE - eZdravie - eVyšetrenie	1
NKSE01-668xS	FE – eZdravie/doména eMatrika (PpN, HoN)	1
NKSE01-850xS	FE - CIS - užívateľská licencia (aktívne užívateľské konto FONS Enterprise s možnosťou prihlásenia)	24

Na sw moduly a licencie produktu FONS Enterprise neuvedené v tejto tabuľke je nazerané ako na sw moduly a licencie, na ktoré nebol dodávateľom udelený súhlas objednávateľovi s užívaním.

FONS Enterprise – licenčný model

- 1. Aplikačné programové vybavenie FONS Enterprise** obsahuje softwarové moduly inštalované na serveroch pokrývajúce jednotlivé úseky zdravotnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení, laboratórne odbornosti, legislatívnu oblasť, vykazovanie do ZP a štatistiky, podporu komunikácie s okolím (NIS, ezdravie, NCZI, PACS, apod.).
- 2. Pojmom licencia aplikačného programového vybavenia FONS Enterprise** (kód NLLE01-850) sa rozumie právo vlastníka licencie FONS Enterprise používať v zmluve špecifikované aplikačné programové vybavenie (moduly systému FONS Enterprise) a to súčasne najviac v zmluve uvedeným počtom klientov pre FONS Enterprise znamená tento údaj počet užívateľov (rozumie sa počet užívateľských účtov).

V rámci jednej dodávky ASW je umožnené Objednávateľovi prevádzkovať jednu prevádzkovú inštanciu, na ktorej je systém rutinne využívaný v tzv. ostrej prevádzke a to v rozsahu zakúpených modulov a funkčných celkov. Ďalej je Objednávateľ oprávnený využívať pre testovanie konfigurácie a školenie užívateľov jednu pomocnú inštaláciu FONS Enterprise s kópiou prevádzkovej databázy FONS Enterprise

a to v rozsahu zakúpených modulov a funkčných celkov. Inštancia označuje bitovú kópiu softwaru, ktorá je vytvorená spustením inštalačného programu softwaru, vykonaním inštalačného postupu alebo duplikovaním existujúcej inštancie.

2. Podpora aplikačných software (ASW)

Aplikačný sw FONS Enterprise

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

- **Základná podpora aplikačného sw FONS Enterprise** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
 - ▶ Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
 - ▶ Garancia rozvoja ASW – poskytovanie update a upgrade.
 - ▶ Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade pre zakúpené moduly.
 - ▶ Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
 - ▶ Garancia dostupnosti služby Hotline a HelpDesk – prístup k systému služby HotLine a HelpDesk - Centra podpory zákazníkov.
 - ▶ Garancia podpory prevádzky db prostredia.
 - ▶ Garancia vybraných služieb:
 - inštalácie opráv (hot-fix a patch) na serveroch,
 - zabezpečenie migrácie ASW FONS 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.

- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované dodávateľom na základe evidovanej požiadavky objednávateľa.
 - ▶ konzultačné hodiny **4 hod. 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 zaslania zodpovednej osobe objednávateľa. V prípade vyžiadania osobnej konzultačnej návštevy sú hradené cestovné náklady nad rámec supervízie v zmysle platného cenníka. Rozsah konzultačnej návštevy je 8 hodín.

3. Podpora technických prostriedkov IS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu servera ASW FONS Enterprise v rozsahu sw modulov a licencií podľa kap. 1. tejto prílohy nasledujúci služby:

- **Servisné služby podľa podmienok programu Základná podpora technických prostriedkov IS**
- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa:

► SQL server

1x ročne

4. Služby nad rámec zmluvy

1. Služby spojené s riešením požiadaviek a konzultácií nad rámec tejto zmluvy budú účtované samostatne. Odpracované hodiny budú evidované v informačnom systéme HelpDesk na strane dodávateľa.
2. Dodávateľ odošle objednávateľovi zoznam realizovaných služieb v uplynulom kalendári mesiaci z informačného systému HelpDesk do 3 pracovných dní po skončení mesiaca. 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

položka	JC bez DPH	Merná jednotka	Počet MJ	Cena spolu bez DPH
Ročná cena servisnej podpory SW - Základná podpora 9x5 s dostupnosťou 7:00-16:00 v pracovných dňoch	2 360,00 €	ks	1	2 360,00 €
Ročná cena služieb - konzultačné hodiny	65,00 €	hodina	4	po zľave 200,00 €
Ročná cena služieb - profylaktické kontroly (SQL server, db)	260,00 €	kontrola	1	po zľave 240,00 €
Ročná cena supervízie spolu bez DPH				2 800,00 €
				hradené podľa zmluvy

Fakturačné položky	Jednotková cena služby	Počet	Cena bez DPH
Udržiavací poplatok za ASW FONS Enterprise	103,51 €	1	103,51 €
Supervízna podpora za ASW FONS Enterprise	129,82 €	1	129,82 €
Mesačná cena supervízie bez DPH			bez úhrady v zmysle tejto zmluvy
Mesačná cena supervízie s DPH 20%			bez úhrady v zmysle tejto zmluvy

Koniec prílohy č. 1

PRÍLOHA č. 2

K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST202239

POPIS SLUŽIEB PODPORY

ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÝ SW FONS Enterprise

Základná podpora

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

Služby podpory užívateľov

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

- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované zvyčajne vzdialeným prístupom, ktoré zahŕňajú:
 - ▶ konzultačná činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
 - ▶ zaškolenie užívateľov pri rutinnej prevádzke na pracovisku objednávateľa,
 - ▶ metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
 - ▶ sledovanie využitia ASW a vypracovania návrhov na jeho zlepšenie (preškolenie užívateľov ASW, organizačné opatrenia, posilnenie, doplnenie alebo presuny techniky, apod.),
 - ▶ metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných hodín pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada konzultačných hodín je dohodnutá nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a je zahrnutá v celkovej cene dohodnutých služieb.

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 hodiny (návštevy)

1. Termíny preventívnych prehliadok a konzultačných návštev sa stanovujú vzájomnou dohodou s prihliadnutím k ich rovnomernému rozloženiu v priebehu kalendárneho roka.
2. 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 služby v cene jednodennej konzultačnej návštevy a náklady na cestovné podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.

3. Konzultačné návštevy sú realizované návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa.
4. 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.
5. 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.
6. Objednávateľ nemá nárok na presun nevyužitých konzultačných návštev do ďalšieho kalendárneho roka a na finančné vysporiadanie v prípade ich nevyčerpania.

ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

1. SERVER PRE ASW

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledujúce služby pre server s ASW:

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

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

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

ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW sa vzťahuje iba k zastúpenému 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, build alebo patch). Dodávateľ vykonáva opravu zistených chýb iba do poslednej uvoľnenej verzie ASW. Posledná uvoľnená verzia sa rozumie Dodávateľom k distribúcii uvoľnená a zverejnená najnovšia verzia ASW, včítane posledného uvoľneného buildu. Dodávateľ prijíma k oprave a odstráneniu iba chyby vyskytujúce sa v poslednej uvoľnenej verzii ASW, včítane posledného buildu. V prípade, že objednávateľ oznámi chybu v staršej verzii ASW, je za začatie riešenia odstránenia nahlásenej chyby považovaný tiež pokyn dodávateľa objednávateľovi k nasadeniu aktuálnej verzie ASW a pokyn k následnému otestovaniu nahlásenej chyby objednávateľom na tejto poslednej uvoľnenej verzii ASW.
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 FONS tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi SR. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude týkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi oboma zmluvnými stranami tak, aby nebolo narušené bezchybné spracovanie dát pre potreby objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW FONS.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa.
5. **Servisná garancia** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu servisnej podpory prevádzky ASW.
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 nových verzií** - inštalácia zmien, úprav a rozšírenia kódu ASW (update, upgrade, vyššia verzia) poskytovaných v rámci tejto podpory. Inštalčné a konfiguračné služby dodávateľa za účelom dodania nových verzií nie sú zahrnuté v cene podľa tejto zmluvy.
 - ▶ **služby inštalácie opráv** (hot-fix služby) - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW FONS poskytovaných v rámci tejto podpory. Prípadné náklady na inštaláciu opravných kódov nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy (platí s výnimkou ASW FONS Enterprise).
 - ▶ **služby zaškolenia** správcov ASW pri implementácii nových verzií. Prípadné náklady na zaškolenie nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW FONS.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**
 - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW FONS:**
 - ▶ 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 o ďalšie sw moduly a licencie.
 - ▶ Nová generácia aplikácie, líšiaca sa použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
 - Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW FONS:**
 - ▶ Inštalčné a konfiguračné služby spojené s inštaláciou updatov, upgradov a nových verzií databázového prostredia.
 - ▶ Inštalčné a konfiguračné služby spojené s inštaláciou updatov, upgradov a vyšších verzií ASW.
 - ▶ Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
 - ▶ Inštalčné a servisné služby spojené s inými technológiami alebo ASW ako uvedenými v prílohe č.1.

Služby si objednáva Objedávateľ na základe ponuky v rozsahu požadovaných činností.

Aktualizácia prevádzkových číselníkov ASW

- ▶ Objednávateľ zodpovedá za správne nastavenie a údržbu číselníkov, napr. pravidiel vykazovania, väzieb na NČLP a LOINC, údajov pre výkazníctvo, kódy výkonov apod..
- ▶ Objednávateľ ďalej zodpovedá za priebežný import aktuálnych číselníkov výkonov a ďalších aktualizovaných číselníkov vydávaných treťou stranou (napr. číselník kódov lekárov a PZS, zmluvných vzťahov apod.)

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA

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

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

1. **Garancia funkčnosti** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať objednávateľovi pre podporu db prostredia inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdanie legálnej licencie objednávateľom.
2. **Garancia opravy** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredie servera ASW objednávateľa. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie objednávateľom.
3. **Garancia technickej podpory výrobcu** - dodávateľ sa zaväzuje sprostredkovať a využiť pre prevádzku db prostredia objednávateľa technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia.
4. **Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
 - ▶ Inštalačné služby 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		
Kategória incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Havária - prerušenie prevádzky Zodpovedá kategórii chyby C5, C4 v HelpDesku.	Služba aplikačného sw ako celku alebo jeho funkcie nie sú pre užívateľa dostupné a nie je možné pokračovať v užívaní ASW. Celková strata funkcionality ASW, kedy nie je k dispozícii žiadne dočasné riešenie problému.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Havária AS FONS Enterprise ▪ Havária DB servera ▪ Nespustenie klienta FONS Enterprise ▪ Nedostupný register pacientov
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky Zodpovedá kategórii chyby C3 v HelpDesku.	Služba ASW alebo kritické funkcie ASW sú pre užívateľa významne obmedzené, problém spôsobuje závažnú stratu služieb ASW. V používaní ASW je možné	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nemožnosť spustiť generovanie elektronických dokladov ▪ Neúmerne dlhá doba odozvy ASW

Klasifikácia incidentu		
Kategória incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
	pokračovať iba obmedzene, niektoré z kľúčových funkcionalít nie je možné použiť. Nie je k dispozícii žiadne prijateľné náhradné riešenie.	
Závada, chyba – menšie obmedzenie prevádzky	Služba ASW alebo kritické funkcie ASW sú pre užívateľa dostupné, problém spôsobuje obmedzenie služieb ASW. V používaní ASW je možné pokračovať. Nie je ohrozené používanie služby ASW pre užívateľa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkčná tlač na niektorom pracovisku ▪ Nesprávna konfigurácia prevádzky pracoviska ▪ Nemožnosť prihlásenia sa jedného užívateľa do ASW

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 Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 7:00.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. od 7:00 do 16:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
Významná chyba významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň	Najneskôr piaty nasledujúci pracovný deň

Začatím riešenia sa rozumie:

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

Koniec prílohy č.2

P R Í L O H A č. 3
K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST202239

PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI A MENOVANIE OSÔB

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

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **Ing. Adrián Petrik** konateľ spoločnosti, riaditeľ +421 918 166 720 petrik@stapro.sk

osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach: **Ing. Marián Vaňko** vedúci oddelenia obchodu a marketingu, obchodný manažér +421 905 625 523 vanko@stapro.sk

objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **JUDr. Marian Korytiak, PhD.** riaditeľ nemocnice +421 37/6545 289 riaditel@fnnitra.sk

osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach: **Mgr. Radoslav Hudec, MBA** vedúci Úseku nákupu, VO a právnych služieb +421 907 701 481 radoslav.hudec@fnnitra.sk

2. Pracovníci dodávateľa zodpovední za vlastné plnenie a spoluprácu s objednávateľom sú určené takto:

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy v oblasti podpory aplikačných prostriedkov **Ing. Tomáš Červeňák** vedúci tímu FONS Enterprise - Klinika +421 908 724 153 cervenak@stapro.sk

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy v oblasti technológií **Ing. Roman Mihal', PhD.** ved. tímu FONS Enterprise - Klinika +421 908 724 153 cervenak@stapro.sk

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

Objednávateľ

vedúca Oddelenia metodiky dát, DRG a štatistiky **Ing. Henrieta Baranovičová** +421 903 711 880 henrieta.baranovicova@fnnitra.sk

vedúci Oddelenia informačných technológií a systémov **František Bumbala** +421 918 803 165 frantisek.bumbala@fnnitra.sk

.....pracovná pozícia.....

....titl. meno priezvisko.....

+421
.....@.....

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

Objednávateľ - organizačná podpora objednávateľa pre servisný výjazd

František Bumbala +421 918 803 165 dostupnosť denne od 7:00 do 16:00
frantisek.bumbala@fnnitra.sk

....titl. meno priezvisko..... +421 dostupnosť denne od 7:00 do 16:00
.....@.....

ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDISK

HelpDesk - základné určenie

1. Dodávateľ zabezpečuje riadenie a správu požiadaviek, hlásenia chýb alebo porúch vzťahujúcich sa k službám podľa tejto zmluvy prostredníctvom Centra podpory zákazníkov, ktoré používa pre podporu svojej činnosti softwarový nástroj HelpDesk STAPRO a pracoviská služby HelpDesk STAPRO (ďalej len HelpDesk).
2. 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.
3. Prístup k službám sw HelpDesk je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odobovanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

1. 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
pre FONS Enterprise: **+421 [REDACTED] (nezverejňovať)**

- ▶ 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 I..
7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námiet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:

- ▶ telefonická konzultácia,
- ▶ riešenie vzdialeným prístupom,
- ▶ servisný zásah a oprava na mieste,
- ▶ odovzdanie 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 chyby do tejto doby vyriešené, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia o stave riešenia a predpokladanom termíne vyriešenia.
2. Táto garancia nijak neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či chýb dohodnutú touto zmluvou.

2. Centrum podpory zákazníka - HotLine

HotLine - základné určenie

1. Dodávateľ zabezpečuje prevzatie hlásení havárií alebo významných závad vzťahujúcich sa k službám a aplikačným prostriedkom podľa tejto zmluvy prostredníctvom Centra podpory zákazníkov, ktoré používa na zabezpečenie dostupnosti (7:00-16:00 hod., 5 dní v týždni – pracovné dni) komunikačného kanálu službu HotLine 7-16x5 (ďalej iba HotLine).
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup k službe HotLine na tieto účely:
 - ▶ príjem hlásení havárií ASW,
 - ▶ príjem hlásení významných závad systémov.
3. Prístup k službe HotLine je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odovzdanie hlásenia havárie a významnej závady

1. V prípade, že objednávateľ zistí haváriu alebo významnú závalu ASW či služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa oprávnený túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi prostredníctvom služby HotLine.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky hlásenia prostredníctvom služby HotLine (hlásenie havárií a významných závad) budú prevzaté a riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
3. Nahlásenie havárií a významných závad prostredníctvom služby HotLine je možné telefonicky na mobilnom čísle:

+421 [REDACTED]

 pre ASW FONS Enterprise:
(nezverejňovať)
4. Havárie alebo významná závada sa považujú za nahlásené okamihom prevzatia pracovníkom služby HotLine dodávateľa.
5. Na HotLine sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku I..
6. Každé hlásenie prostredníctvom služby Hotline bude zaznamenané pracovníkom objednávateľa aj do systému HelpDesk a bude riešené dodávateľom podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.

Základné garancie odozvy HotLine na hlásenie havárie alebo významnej závady

1. Dodávateľ sa zaväzuje prijať a reagovať podľa podmienok tejto zmluvy na každé došlé hlásenie havárie alebo významnej závady. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť príjem hlásenia odborným pracovníkom od 7:00 do 16:00hod. denne, 5 dní v týždni v pracovné dni. Výnimkou je porucha mobilnej alebo pevnej siete na strane operátorov, za ktorú dodávateľa nenesie zodpovednosť a nemá vplyv na jej prevádzku.

3. Stanovenie pravidiel súčinnosti

Pravidlá súčinnosti sú záväzné pre činnosti, ktoré sú spojené so zaistením prevádzky ASW a technológií dojednaných v prílohe č. 1, napr. vynútené servisné činnosti alebo proaktívna údržba, a nie sú v rámci zmluvy či iných nadväzných zmlúv poskytované dodávateľom.

Pravidlá súčinnosti:

- a) Zmluvné strany sa zaväzujú stanoviť a udržiavať aktuálny zoznam pracovníkov, uvedených v čl. I tejto prílohy, zodpovedných za spoluprácu a organizačnú podporu.
- b) Pracovníci objednávateľa zodpovední za spoluprácu s dodávateľom, budú v prípade riešenia havárie prevádzky ASW a obmedzenia dostupnosti ASW alebo v prípade riešenia kritického obmedzenia prevádzky ASW k dispozícii na pracovisku objednávateľa v svojej pracovnej dobe i mimo bežný rámec pracovnej doby a to podľa potreby dodávateľa a na pokyn dodávateľa.
- c) Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť dostupnosť pracovníkov organizačnej podpory objednávateľa podľa definovaného rozsahu dostupnosti a na uvedených kontaktných číslach.
- d) Požiadavku na servisný zásah a hlavne požiadavku na servisný výjazd schvaľuje a autorizuje vždy zodpovedný pracovník objednávateľa.
- e) Dodávateľ je povinný vždy pred uskutočnením servisného výjazdu kontaktovať pracovníka organizačnej podpory objednávateľa pre odsúhlasenie a autorizáciu servisného výjazdu.
- f) Dodávateľ je oprávnený nevykonať servisný výjazd v prípade, že pracovníci organizačnej podpory objednávateľa nie sú dostupní. V tomto prípade je dodávateľ povinný o tejto skutočnosti vykonať zápis do záznamu systému HelpDesk a ďalej po každej uplynulej hodine opätovne kontaktovať pracovníkov organizačnej podpory objednávateľa.
- g) V prípade servisného výjazdu je servisným miestom sídlo objednávateľa uvedené v záhlaví zmluvy a pracoviská uvedené v článku V tejto zmluvy na území SR.
- h) V prípade servisného výjazdu zaisťuje pre dodávateľa organizačnú podporu zo strany objednávateľa zodpovedný pracovník uvedený v zozname zodpovedných osôb objednávateľa.
- i) Servisné zásahy vyvolané činnosťou alebo príčinou alebo problémom na strane objednávateľa hradí objednávateľ nad rámec plnenia zmluvy v rozsahu odpracovaných hodín a podľa dojednania čl. VI zmluvy.
- j) Objednávateľ zodpovedá za vykonanie zálohovania, archiváciu, zabezpečenie uloženia dát ASW a zálohovacích médií zálohovaných dát ASW a ďalej zodpovedá za vykonávanie zálohovania dát ostatných informačných systémov tretích strán dôležitých pre prevádzku ASW v dostatočnom rozsahu a počte.
- k) Objednávateľ sa zaväzuje k dodržiavaniu obojstranne dohodnutých a odsúhlasených postupov a k vedeniu dokumentácie v potrebnom rozsahu k zabezpečeniu prevádzky ASW, včítane väzieb na všetky dotknuté služby, hlavne komunikáciami informačných systémov tretích strán.
- l) Objednávateľ zodpovedá za správne nastavenie a priebežnú údržbu všetkých lokálnych a všetkých užívateľských číselníkov nevyhnutných pre správnu prevádzku ASW a to predovšetkým vo vzťahu k bezchybnému generovaniu a vykázaniu údajov pre platcov zdravotnej starostlivosti a ďalej vo vzťahu k zabezpečeniu prístupu a prevádzky ASW.
- m) Objednávateľ zodpovedá za priebežný import a aktualizáciu všetkých nevyhnutných číselníkov tretích strán, hlavne číselníkov vydávaných štátnymi organizáciami a inštitúciami a taktiež číselníkov, ktoré vyžaduje legislatíva SR.
- n) Dodávateľ sa zaväzuje predkladať objednávateľovi požiadavky a návrhy na upgrade ASW a HW technológií podľa aktuálnych zistení a požiadaviek prevádzky ASW. Realizáciu požiadavky schvaľuje a objednáva výhradne objednávateľ.
- o) Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť bezchybnú funkčnosť a podporu prevádzky všetkých technických prostriedkov objednávateľa nevyhnutných pre prevádzku ASW, ktoré nie sú súčasťou plnenia servisnej podpory podľa tejto zmluvy. Jedná sa predovšetkým o sieťovú infraštruktúru, aktívne prvky, databázové a súborové servery, zálohovanie dát, pracovné užívateľské stanice, tlačiarne, prevodníky, čítačky barkódov, skenery, operačné a databázové systémy serverov a pracovných staníc, komunikačné rozhrania a komunikačné aplikácie.

- p) Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť, že k dotknutým serverom ASW a ďalej k záložným alebo archívnym kópiám dát ASW budú mať fyzický prístup iba oprávnené osoby podľa interných bezpečnostných pravidiel objednávateľa.
- q) Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť, že k správcovským programom a správcovským (administrátorským) účtom k ASW budú mať prístup iba oprávnené osoby podľa interných bezpečnostných pravidiel objednávateľa.
- r) Objednávateľ sa zaväzuje konzultovať s dodávateľom všetky zásahy do systémovej časti ASW, včítane databázovej vrstvy ASW, a ďalej predovšetkým zásahy do technického prostredia nevyhnutného pre prevádzku ASW. Jedná sa predovšetkým o zásahy do konfigurácie serverov, výmena SW a HW komponentov serverov alebo pracovných staníc, zmeny konfigurácie zálohovania apod..
- s) Objednávateľ sa zaväzuje pre nevyhnutné prípady zaistenia plnenia zmluvy sprostredkovať jednanie a potrebnú spoluprácu s autormi alebo dodávateľmi existujúcich programových vybavení, ktoré súvisia s prevádzkou ASW alebo prevádzku ASW ovplyvňujú.
- t) Objednávateľ sa zaväzuje pre nevyhnutné prípady zaistenia plnenia zmluvy sprostredkovať jednanie a potrebnú spoluprácu s dodávateľmi, ktorých programové vybavenie priamo komunikuje s ASW dodávateľa včítane odovzdania úplnej dokumentácie potrebnej pre správu a údržbu vzájomnej dátovej komunikácie.
- u) Objednávateľ sa zaväzuje pre nevyhnutné prípady zaistenia plnenia zmluvy sprostredkovať jednanie a potrebnú spoluprácu s dodávateľmi, ktorých prístroje a technologické zariadenia sú pripojené k ASW, včítane odovzdania úplnej dokumentácie potrebnej pre on-line napojenie prístrojov do ASW a údržbu dátovej komunikácie prístrojov s ASW. Jedná sa predovšetkým o prístroje a analyzátory, apod..

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. 18/2018 Z.z. 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 klienta OpenVPN 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 vzdialenej správy. Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenia vykonať vlastnými prostriedkami a následne vyfakturovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.

ČLÁNOK IV. - ŠPECIFICKÉ DOJEDNANIA

1. ŠPECIÁLNE LICENCIE SW PRODUKTOV VO VLASTNÍCTVE OBJEDNÁVATEĽA

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

Koniec prílohy č.3