

Zmluva o poskytovaní služieb technickej podpory

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**zmluva**“) medzi:

1. Objednávateľ:

So sídlom:

IČO:

IČ DPH:

Zastúpený:

Zriadený:

Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou

Želova 2, 829 24 Bratislava 25

30796482

nie je platiteľom DPH

Ing. Renáta Bláhová, MBA, FCCA, LL.M., predsedníčka úradu
zákonom č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade
nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých
zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č.
581/2004 Z. z.“)

(ďalej len „objednávateľ“)

a

2. Poskytovateľ:

So sídlom:

IČO:

IČ DPH:

Zastúpený:

Zapísaný:

SOFTIP, a. s.

Krasovského 14, 851 01 Bratislava

36785512

SK2022390942

Ing. Dušan Guldán, predseda predstavenstva

v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I,
oddiel Sa, vložka 4151/B

(ďalej len „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spoločne ako „zmluvné strany“ alebo jednotlivito ako „zmluvná strana“)

Preambula

1. Poskytovateľ je úspešný uchádzač verejného obstarávania, zákazky č. 44/2022 s názvom: „Služby poskytované pri prevádzke KIS SOFTIP PROFIT A IS RON.““ (ďalej len „zákazka“ alebo „verejné obstarávanie“) zadávanej podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Čl. I

Predmet a účel zmluvy

1. Predmetom zmluvy je záväzok poskytovateľa za podmienok dohodnutých v zmluve, vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť poskytovať pre objednávateľa služby technickej podpory pozostávajúce z:
 - a) paušálnych služieb- služby technickej podpory pokryté paušálnym poplatkom bližšie špecifikované v Prílohe č. 1- Opis predmetu zákazky (ďalej len ako „príloha č. 1“) (ďalej len ako „paušálna technická podpora“);
 - b) služby na požiadavku- služby vykonávané na základe požiadaviek objednávateľa pozostávajúce z:
 1. služby technickej podpory na požiadavku bližšie špecifikované v prílohe č. 1 (ďalej len ako „technická podpora na požiadavku“)

2. služby zmeny a rozvoja diela KIS Softip Profit a IS RON bližšie špecifikované v prílohe č. 1 (ďalej len ako „služby rozvoja diela“)

2. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať od poskytovateľa riadne poskytnuté služby a zaplatiť za ich poskytnutie dohodnutú odmenu vo výške a termínoch podľa zmluvy.

Čl. II

Vyhlásenia zmluvných strán

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že sa pred podpisom zmluvy riadne oboznámil s rozsahom a povahou predmetu zmluvy a s požiadavkami vyplývajúcimi zo zmluvy a sú mu známe všetky relevantné technické, kvalitatívne a iné podmienky nevyhnutné k realizácii predmetu zmluvy.
2. Poskytovateľ pred podpisom zmluvy zvážil a odborne posúdil všetky riziká spojené s realizáciou predmetu zmluvy a potvrdzuje, že disponuje takými personálnymi a inými kapacitami a odbornými znalosťami, ktoré sú nevyhnutné k realizácii predmetu zmluvy a má záujem za podmienok špecifikovaných v zmluve, poskytovať služby v dohodnutom rozsahu.
3. Poskytovateľ prehlasuje, že predmet zmluvy nie je plnením nemožným, a že zmluvu uzatvára po starostlivom zvážení všetkých možných dôsledkov.
4. Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že majú všetky potrebné oprávnenia na uzavretie a plnenie zmluvy, vrátane práv k užívaniu duševného vlastníctva a že zmluva obsahuje platné záväzky zmluvných strán v súlade s ich právnym postavením. V prípade, že k riadnemu plneniu zmluvy bude potrebné v budúcnosti získať akékoľvek ďalšie oprávnenia, je príslušná zmluvná strana povinná tak urobiť bez odplaty a ďalšieho odkladu.

Čl. III

Podmienky plnenia zmluvy, práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby riadne, bez faktických a právnych väd, v rozsahu, termínoch a pri zachovaní postupu a podmienok dohodnutých v zmluve.
2. Poskytovateľ je tiež povinný postupovať pri plnení predmetu zmluvy s odbornou starostlivosťou, podľa najlepších znalostí a schopností, sledovať a chrániť oprávnené záujmy objednávateľa, rešpektovať všetky bezpečnostné, organizačné a technické opatrenia a ďalšie relevantné interné predpisy objednávateľa spojené s prácou v priestoroch objednávateľa a s prístupom k informačným systémom a sieti objednávateľa a postupovať v súlade s jeho pokynmi a internými predpismi súvisiacimi s predmetom zmluvy, s ktorými bol oboznámený.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť predmet zmluvy v sídle objednávateľa, ak táto zmluva neustanovuje inak alebo ak nie je medzi zmluvnými stranami písomne dohodnuté inak.
4. Objednávateľ sa zaväzuje pri plnení predmetu zmluvy poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť a spoluprácu v rozsahu, aký je možné od objednávateľa očakávať a aká je potrebná na včasné a kvalitné poskytovanie služieb podľa zmluvy, a to bezodkladne, najneskôr však v lehote desať pracovných dní od doručenia písomnej výzvy poskytovateľa, s výnimkou, ak poskytnutiu súčinnosti zo strany objednávateľa bránia objektívne okolnosti. Objednávateľ poskytne súčinnosť najmä tým, že zabezpečí súčinnosť svojich zamestnancov a tretích strán, umožní prístup do priestorov a

k zariadeniam objednávateľa nevyhnutných pre realizáciu predmetu zmluvy. Dostatočný rozsah a primeraná miera súčinnosti bude špecifikovaná pri rešpektovaní technických a kapacitných možností objednávateľa a potrieb poskytovateľa.

5. Po dobu omeškania objednávateľa s poskytnutím súčinnosti podľa ods. 4 tohto článku, nie je poskytovateľ v omeškaní s plnením zmluvy. V prípade neposkytnutia súčinnosti zo strany objednávateľa, budú lehoty predĺžené o počet dní, počas ktorých si objednávateľ nesplnil svoj záväzok poskytnutia súčinnosti poskytovateľovi. Poskytovateľ je taktiež povinný na žiadosť objednávateľa spolupracovať a poskytnúť maximálnu súčinnosť tretím stranám.
6. Objednávateľ je povinný poskytovať technické informácie a dokumenty, ktoré vlastní a sú nevyhnutné pre plnenie predmetu zmluvy a požaduje ich poskytovateľ.
7. Zmluvné strany sú povinné sa bezodkladne navzájom informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na plnenie ich vzájomných záväzkov podľa zmluvy.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje bez predchádzajúceho výslovného písomného súhlasu objednávateľa nepostúpiť ani nepreviesť na tretie osoby akékoľvek práva a povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, ani zmluvu ako celok.
9. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bezodplatne uzatvorí 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 a to najneskôr do 10 kalendárnych dní po tom, ako bude dodávateľovi predložený návrh Zmluvy o kybernetickej bezpečnosti na podpis. 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.

Čl. IV

Osobitné práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní paušálnej technickej podpory

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby podpory zákazníka (Service Desk a Help Desk) v rozsahu podľa prílohy č. 1. Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín odo dňa účinnosti zmluvy oznámiť objednávateľovi kontaktné údaje za účelom poskytovania služieb podpory zákazníka a možné spôsoby komunikácie.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať paušálnu technickú podporu riadne a včas. Prijatie a vyriešenie nahlásených problémov a reklamácií sa poskytovateľ zaväzuje vybaviť v lehotách podľa prílohy č. 1 a to podľa príslušnej definície incidentu (vady).
3. Služby paušálnej technickej podpory sa poskytovateľ zaväzuje poskytovať odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

Čl. V
Osobitné práva a povinnosti zmluvných strán
pri poskytovaní technickej podpory na požiadavku

1. Služby technickej podpory na požiadavku v rozsahu podľa prílohy č. 1 poskytuje poskytovateľ pre objednávateľa na základe písomných objednávok.
2. V prípade, ak bude mať objednávateľ záujem na poskytnutí technickej podpory na požiadavku, zadá poskytovateľovi požiadavku na poskytnutie služieb. Požiadavka na poskytnutie služieb môže byť doručená poskytovateľovi elektronicky. Súčasťou požiadavky na poskytnutie služieb je stručný opis relevantných skutočností. V prípade, ak požiadavka na poskytnutie služieb nebude obsahovať všetky relevantné skutočnosti, poskytovateľ bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky, vyzve objednávateľa na doplnenie.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje do 3 pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky podľa ods. 2, resp. odo dňa jej doplnenia, doručiť časový harmonogram poskytnutia technickej podpory na požiadavku aj s uvedeným počtom človekodní nevyhnutných na vykonanie analýzy, počtom expertov pridelených na poskytnutie technickej podpory na požiadavku, prípadne ďalšími relevantnými skutočnosťami, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Objednávateľ je oprávnený overiť rozsah človekodní ako aj pridelených expertov nevyhnutných na poskytnutie technickej podpory na požiadavku oslovením ďalších dvoch rôznych subjektov. V prípade, ak niektorý zo subjektov podľa predchádzajúcej vety uvedie nižší rozsah človekodní alebo počet pridelených expertov potrebných na poskytnutie technickej podpory na požiadavku, určí sa rozsah človekodní matematickým priemerom človekodní navrhnutých týmito subjektmi, vrátane poskytovateľa a poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť technickú podporu na požiadavku v tomto rozsahu človekodní.
4. Po určení rozsahu človekodní a počtu expertov podľa ods. 3 je objednávateľ oprávnený doručiť poskytovateľovi písomnú objednávku na poskytnutie služieb technickej podpory na požiadavku.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť technickú podporu na požiadavku bez zbytočného odkladu po doručení objednávky. Technickú podporu na požiadavku poskytovateľ poskytne podľa podmienok stanovených touto zmluvou a objednávkou, pričom o poskytnutí technickej podpory na požiadavku poskytovateľ informuje objednávateľa. V závislosti od typu služby technickej podpory na požiadavku má objednávateľ pred podpisom akceptačného protokolu podľa ods. 6 právo na testovaciu prevádzku za účelom testovania správnosti poskytnutej služby a to v rozsahu najmenej 5 pracovných dní, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. O využití práva na testovaciu prevádzku objednávateľ informuje poskytovateľa najneskôr do 3 pracovných dní po tom, ako poskytovateľ informoval objednávateľa o poskytnutí technickej podpory na požiadavku.
6. O poskytnutí technickej podpory na požiadavku spíšu zmluvné strany akceptačný protokol, súčasťou ktorého bude stručná charakteristika poskytnutých služieb. Podpisom akceptačného protokolu sa považuje technická podpora na požiadavku za poskytnutú. Objednávateľ je oprávnený odmietnuť podpis akceptačného protokolu v prípade, ak technická podpora na požiadavku nebola poskytnutá v súlade s podmienkami stanovenými touto zmluvou, objednávkou, platnými právnymi predpismi alebo bola poskytnutá s vadami.

Čl. VI

Osobitné práva a povinnosti zmluvných strán pri poskytovaní služieb rozvoja diela

1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť služby rozvoja diela, a to úpravou diela v rozsahu podľa prílohy č. 1 tak, aby upravené dielo bolo v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby rozvoja diela výlučne na základe objednávky. Na vystavenie objednávky sa primerane vzťahuje postup podľa čl. V ods. 2 až 5 tejto zmluvy.
3. Odovzdanie a prevzatie úpravy diela sa uskutoční na základe akceptačného konania, ktorým sa preveruje skutočnosť, či poskytovateľ vykonal úpravu diela a s tým súvisiace činnosti v súlade s podmienkami uvedenými v zmluve. Akceptačné konanie sa začína odovzdaním upraveného diela objednávateľovi, čo zmluvné strany potvrdia podpísaním preberacieho protokolu. Spolu s úpravou diela poskytovateľ odovzdá objednávateľovi kompletnú dokumentáciu, najmä návody (manuály) k jeho použitiu, inštalačné príručky, potvrdenia, osvedčenia a iné doklady a dokumenty, ktoré sú spojené s výsledkom plnenia.
4. Objednávateľ je povinný prevziať od poskytovateľa úpravu diela v deň, ku ktorému bol vyzvaný k prevzatíu, pričom výzvu poskytovateľ doručí objednávateľovi najneskôr tri pracovné dni pred stanoveným termínom odovzdania. Ak je tento deň pre objednávateľa nevyhovujúci, zmluvné strany sa dohodnú na náhradnom termíne prevzatia úpravy diela.
5. Po podpísaní preberacieho protokolu zmluvnými stranami objednávateľ v súčinnosti s poskytovateľom bez zbytočného odkladu preverí, či poskytovateľ zrealizoval úpravu diela v súlade s podmienkami uvedenými v zmluve.
6. Po vykonaní všetkých opráv jednotlivých chýb a/alebo nedostatkov úpravy diela zistených počas testovania úpravy diela v akceptačnom konaní, nasleduje skúšobná prevádzka úpravy diela. Na termíne začatia skúšobnej prevádzky úpravy diela sa zmluvné strany dohodnú v protokole o uvedení úpravy diela do skúšobnej prevádzky, ktorý bude podpísaný oboma zmluvnými stranami. Skúšobná prevádzka úpravy diela bude prebiehať pätnásť kalendárnych dní. Doba skúšobnej prevádzky úpravy diela je zarátaná v lehote na odovzdanie úpravy diela. Skúšobná prevádzka úpravy diela bude vykonaná v produkčnom prostredí a bude sa riadiť zmluvou a internými predpismi objednávateľa upravujúcimi prevádzku informačných systémov. Počas skúšobnej prevádzky úpravy diela poskytovateľ zrealizuje korektúry úpravy diela podľa požiadaviek objednávateľa, plánované úpravy funkčnosti a odstráni nahlásené vady. Ukončenie skúšobnej prevádzky úpravy diela a spustenie riadnej produkčnej prevádzky úpravy diela vykonajú zmluvné strany podpisom akceptačného protokolu. Za deň odovzdania úpravy diela sa považuje deň podpísania akceptačného protokolu zmluvnými stranami.

Čl. VII

Vlastnícke právo a licencia

1. Poskytovateľ berie na vedomie, že objednávateľ je oprávnený na používanie diela v rozsahu, na ktorý bolo dielo určené. Objednávateľ nevykonáva majetkové práva autorov k systému KIS Softip Profit a IS RON (ďalej len ako „dielo“) a objednávateľ nemá súhlas autorov na úpravu diela.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje vo vlastnom mene a na vlastné náklady vysporiadať autorské práva autorov diela v takom rozsahu, aký je nevyhnutný na splnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Náklady za vysporiadanie práv podľa predchádzajúcej vety sú zahrnuté v odmene poskytovateľa a poskytovateľ nemá nárok na ďalšiu odmenu alebo úhradu nákladov za účelom vysporiadania práv autorov diela.

Čl. VIII

Cena za služby, platobné podmienky a fakturácia

1. Cena za predmet zmluvy je stanovená dohodu zmluvných strán v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996, ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
2. Poskytovateľ má nárok na odmenu vo výške stanovenej podľa podmienok tejto zmluvy a podľa Prílohy č. 2- Cenová špecifikácia (ďalej len ako „príloha č. 2“).
3. Cenu za služby bude objednávatel' uhrádzať poskytovateľovi na základe faktúry nasledovne:
 - a) faktúru za služby paušálnej technickej podpory poskytovateľ vystaví a doručí objednávatel'ovi vždy spätne za každý kalendárny mesiac poskytovania služieb;
 - b) faktúru za služby technickej podpory na požiadavku poskytovateľ vystaví po podpísaní akceptačného protokolu podľa čl. V ods. 6 tejto zmluvy. Prílohou faktúry bude kópia objednávky na poskytnutie technickej podpory na požiadavku podľa čl. V ods. 4 tejto zmluvy, ako aj kópia akceptačného protokolu podľa čl. V ods. 6 tejto zmluvy;
 - c) faktúru za služby rozvoja diela poskytovateľ vystaví po podpísaní akceptačného protokolu podľa čl. VI ods. 6 tejto zmluvy. Prílohou faktúry bude kópia objednávky na poskytnutie služieb rozvoja diela podľa čl. VI ods. 2 tejto zmluvy, ako aj kópia akceptačného protokolu podľa čl. VI ods. 6 tejto zmluvy;
4. Splatnosť faktúry je 30 kalendárnych dní a začne plynúť po jej doručení objednávatel'ovi. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena poskytovateľa sa považuje za uhradenú dňom, kedy bude pripísaná na účet poskytovateľa.
5. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle platných právnych predpisov a podľa tejto zmluvy. Ak faktúra neobsahuje všetky zákonom stanovené náležitosti, náležitosti podľa tejto zmluvy alebo obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje, je objednávatel' oprávnený vrátiť poskytovateľovi faktúru na opravu alebo doplnenie. V prípade vrátenia faktúry lehota splatnosti vrátenej faktúry neplynie a dorúčením opravenej alebo novej faktúry začne plynúť nová lehota splatnosti.

Čl. IX

Zodpovedné osoby

1. Každá zmluvná strana uvedie zodpovednú osobu, ktorá bude vystupovať ako zástupca zmluvnej strany (kontaktná osoba) a bude zastupovať zmluvnú stranu v technických záležitostiach súvisiacich s plnením predmetu zmluvy. Tieto zodpovedné osoby budú oprávnené prijímať rozhodnutia záväzné pre zmluvné strany v rámci svojej právomoci, ako aj podpisovať preberací a akceptačný protokol. Každá zmluvná strana má právo zmeniť zodpovednú osobu, musí však každú zmenu oznámiť písomne alebo e-mailovo druhej zmluvnej strane. Zmena zodpovednej osoby je voči druhej zmluvnej strane účinná okamihom, kedy jej bola písomne oznámená, pričom zmluvné strany sa dohodli, že pre

tento prípad nie je potrebné uzatvoriť dodatok k zmluve a objednávatel' bude akceptovať písomné oznámenie poskytovateľa.

2. Zodpovedné osoby za objednávatel'a a poskytovateľa sú:

za objednávatel'a: XXX
 tel.: XXX
 mobil: XXX
 e-mail: XXX

za poskytovateľa: XXX
 mobil: XXX
 e-mail: XXX

Čl. X
Mlčanlivosť a ochrana údajov a informácií

1. Poskytovateľ 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 zmluve, a to aj po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy.
2. Poskytnuté informácie ostávajú natrvalo vo vlastníctve objednávatel'a. Poskytnutím týchto informácií poskytovateľ nezískava a ani pre neho nevyplýva 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. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že v rámci plnenia predmetu zmluvy ani kedykoľvek potom nesprístupní údaje objednávatel'a, informácie o interných činnostiach, postupoch, technologickej a technickej štruktúre informačného systému objednávatel'a 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 akejkolvek 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. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť objednávatel'ovi 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 poskytovateľ 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. Poskytovateľ 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. Poskytovateľ na požiadanie objednávateľa bezodkladne preukáže, že zabezpečil zachovávanie mlčanlivosti a zákaz použitia informácií podľa predchádzajúcej vety tohto bodu zmluvy.

7. Ak poskytovateľ poruší podmienky dojednané v tomto článku zmluvy, má objednávateľ nárok na náhradu preukázateľnej škody. Za porušenie týchto podmienok sa nepovažuje zverejnenie alebo sprístupnenie informácií podľa zákona č. 211/2000 Z. z. Objednávateľ má nárok na náhradu preukázateľne vzniknutej škody tiež v prípade, ak poskytovateľ svojím zavineným konaním umožní, čo aj nepriamo, porušenie ochrany informácií objednávateľa tretej osobe.

Čl. XI

Záruka a zodpovednosť za vady

1. Poskytovateľ zodpovedá za riadne, kvalitné a kompletne vykonanie úpravy diela v rámci poskytovania služieb rozvoja diela podľa tejto zmluvy, a to v súlade s touto zmluvou a podľa požiadaviek objednávateľa. Úprava diela má vady, ak nie je vykonaná v súlade s touto zmluvou.
2. Poskytovateľ zodpovedá za vady úprav diela v čase ich odovzdania objednávateľovi a za vady, ktoré vznikli počas záručnej doby alebo ktoré sa prejavili počas záručnej doby. Na upravené dielo poskytuje poskytovateľ záruku v trvaní 12 kalendárnych mesiacov (ďalej len „záručná doba“) odo dňa podpisu akceptačného protokolu a zaväzuje sa tieto vady, nedostatky a chyby bezplatne odstrániť.
3. Objednávateľ je povinný vady úpravy diela písomne reklamovať bez zbytočného odkladu po ich zistení. Pre dodržanie podmienky písomnej reklamácie je potrebné uplatniť reklamáciu písomne na adresu sídla poskytovateľa alebo elektronicky na mailovú adresu zodpovednej osoby poskytovateľa podľa zmluvy.
4. V reklamácií objednávateľa musia byť vady popísané a uvedené ako sa prejavujú a ich rozsah. Z reklamačného konania bude urobený zápis, ktorý bude obsahovať údaje týkajúce sa oprávnenosti či neoprávnenosti reklamácie a termín odstránenia reklamovaných väd úpravy diela.
5. Poskytovateľ je povinný počas plynutia záručnej doby bezplatne na svoje náklady, riziko a zodpovednosť riadne odstrániť zistené vady úpravy diela, za ktoré nesie zodpovednosť v súlade s ustanoveniami zmluvy a ustanoveniami Obchodného zákonníka, s minimalizovaním ohrozenia užívania diela a to do 15 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak vady úpravy diela nemôžu byť odstránené, má objednávateľ právo na zľavu 30% z priemernej odmeny za služby rozvoja diela, ktorá bola poskytovateľovi vyplatená počas trvania tejto zmluvy. Zľava podľa predchádzajúcej vety sa uplatní v najbližšom fakturačnom období a v prípade, ak po uplatnení práva zo zodpovednosti za vady nenasleduje ďalšie fakturačné obdobie, predmetnú zľavu uhradí poskytovateľ vrátením časti odmeny najneskôr do 15 dní odo dňa skončenia reklamácie.
6. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú objednávateľ nemôže úpravu diela užívať pre vady a nedorobky, za ktoré zodpovedá poskytovateľ.
7. Ak poskytovateľ nenastúpi k odstráneniu reklamovanej vady úpravy diela v dobe stanovenej objednávateľom, alebo ak poskytovateľ vadu včas neodstráni, je objednávateľ oprávnený zabezpečiť odstránenie vady úpravy diela na náklady poskytovateľa treťou osobou, prípadne sám túto vadu úpravy diela odstrániť na náklady poskytovateľa. Táto skutočnosť nebude mať vplyv na záruku diela poskytovanú poskytovateľom.

8. Reklamáciu je možné uplatniť do posledného dňa záručnej doby, pričom aj reklamácia odoslaná objednávateľom v posledný deň záručnej doby sa považuje za včas uplatnenú.
9. Pre odstránenie pochybností, nároky objednávateľa z väd predmetu plnenia zmluvy, resp. jeho časti sa nedotýkajú jeho nárokov na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu alebo akýchkoľvek iných nárokov objednávateľa.
10. Poskytovateľ zodpovedá za riadne poskytovanie služieb paušálnej technickej podpory ako aj technickej podpory na požiadavku v súlade s touto zmluvou a podľa požiadaviek objednávateľa. Na služby technickej podpory poskytuje poskytovateľ záruku v trvaní 3 kalendárnych mesiacov odo dňa poskytnutia služieb technickej podpory. V prípade reklamovania väd služieb technickej podpory objednávateľ a poskytovateľ postupuje primerane podľa ustanovení tohto článku, pričom poskytovateľ je povinný reklamované vady odstrániť v čo najkratšom technicky možnom čase, podľa podmienok a v termínoch určených objednávateľom, ak sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

Čl. XII

Zmluvné sankcie

1. Ak poskytovateľ bude v omeškaní s plnením povinnosti poskytovať služby v súlade s Čl. III ods. 1 zmluvy, objednávateľ je oprávnený uplatniť si nárok na zmluvnú pokutu vo výške 1 % z odmeny, ktorá by poskytovateľovi prináležala ak by služby poskytol riadne a včas a to za každý aj začatý deň omeškania s poskytovaním služby, až do doby riadneho poskytnutia služby. Zmluvnú pokutu v zmysle tohto článku zmluvy je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi na základe písomnej výzvy objednávateľa, v ktorej objednávateľ uvedie aj lehotu na úhradu zmluvnej pokuty, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní.
2. V prípade nefunkčnosti KIS SOFTIP PROFIT a IS RON má objednávateľ nárok na zľavu z poplatku za paušálnu technickú podporu v rozsahu podľa prílohy č. 1.
3. Nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty podľa tohto článku zmluvy však nevznikne po dobu, po ktorú bude poskytovateľ v omeškaní s plnením svojich záväzkov v dôsledku preukázateľnej vyššej moci alebo preukázanej nedostatočnej súčinnosti alebo preukázaného omeškania zo strany objednávateľa. V prípade okolností vyššej moci, ktorou sa rozumie prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle zmluvnej strany a bráni v splnení jej zmluvných povinností a zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinná zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a tiež že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala, zmluvná strana, ktorá nesplní svoje povinnosti zo zmluvy z dôvodu okolností vyššej moci, nebude zodpovedná za žiadne dôsledky neplnenia svojich povinností, vrátane zodpovednosti za škodu, za predpokladu, že vykonala všetky rozumné opatrenia pre ich splnenie. V takýchto prípadoch nesplnenie povinností nezakladá dôvod pre odstúpenie od zmluvy alebo vznik nároku na zmluvnú pokutu. Čas pre splnenie povinnosti sa predlžuje o čas trvania akejkoľvek z okolností uvedených v tomto bode zmluvy a o čas nevyhnutný na odstránenie ich následkov.
4. Ak objednávateľ neuhradí riadne vystavenú a doručенú faktúru v lehote splatnosti, je poskytovateľ oprávnený uplatniť si nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške ustanovenej príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a nariadenia vlády SR.
5. Objednávateľ má nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5.000 EUR (slovom: päťtisíc eur) v prípade, ak poskytovateľ neuzatvorí Zmluvu o kybernetickej bezpečnosti podľa čl. III ods. 9 tejto zmluvy.

6. Zaplacením zmluvnej pokuty nie je akokoľvek dotknutý nárok objednávateľa na náhradu škody. Nárok na náhradu škody je objednávateľ oprávnený uplatniť popri zmluvnej pokute v plnej výške. Zaplacením zmluvnej pokuty nie je dotknuté splnenie povinností, ktorá je prostredníctvom zmluvnej pokuty zabezpečená.

Čl. XIII

Trvanie zmluvy a ukončenie zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú 24 kalendárnych mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu vo výške 82 200,- EUR podľa toho, ktorá udalosť nastane skôr. Finančný limit sa pre účely tejto zmluvy považuje za vyčerpaný aj v prípade, ak zostatok finančného limitu nepostačuje na úhradu niektorej zo služieb podľa tejto zmluvy.
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 je jeden mesiac 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. III ods. 1, 7, 9, čl. IV ods. 1, 2, 3, čl. V ods. 2, 3, 5, čl. VI ods. 1, 2, 6, čl. VII ods. 2 a ustanovenia čl. X tejto zmluvy.
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 upravujú aj vzájomné nároky zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia druhou zmluvnou stranou ku dňu zániku tejto zmluvy.
9. Ukončením platnosti a účinnosti zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia o zodpovednosti za škodu, nárokoch na uplatnenie zmluvných pokút, ochrane informácií v zmysle čl. X tejto zmluvy a ostatných práv a povinností založených zmluvou, ktoré majú podľa zákona alebo zmluvy trvať i po jej ukončení.

10. V prípade akéhokoľvek ukončenia zmluvy je poskytovateľ povinný poskytnúť objednávateľovi a osobám, ktoré určí objednávateľ, maximálnu potrebnú súčinnosť za účelom plynulého a riadneho prevzatia činností podľa zmluvy alebo ich častí na objednávateľa alebo objednávateľom určené osoby tak, aby objednávateľovi nevznikla škoda, pričom poskytovateľ sa zaväzuje túto súčinnosť poskytovať s odbornou starostlivosťou, bezplatne, zodpovedne v rozsahu, ktorý je možné od neho spravodlivo požadovať, a to do doby úplného prevzatia týchto činností objednávateľom alebo objednávateľom určenými osobami, najneskôr však do konca tretieho kalendárneho mesiaca po ukončení platnosti a účinnosti zmluvy.

Čl. XIV **Záverečné ustanovenia**

1. Zmluva podlieha povinnosti zverejnenia zmluvy podľa zákona č. 211/2000 Z.z.
2. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť deň nasledujúci po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv. V prípade, ak bude táto zmluva zverejnená v Centrálnom registri zmlúv pred 31.12.2022, nadobudne zmluva účinnosť dňa 01.01.2023.
3. Zmluvné strany potvrdzujú, že si oznámili všetky skutkové a právne okolnosti, o ktorých k dátumu podpisu zmluvy vedeli alebo museli vedieť, a ktoré sú relevantné vo vzťahu k uzavretiu zmluvy.
4. Zmenu podmienok dohodnutých v zmluve po dobu jej platnosti a účinnosti môžu zmluvné strany meniť na základe písomnej dohody vyhotovenej vo forme datovaného a číslovaného dodatku k zmluve podpísaného oprávnenými zástupcami zmluvných strán.
5. Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Právne vzťahy, ktoré nie sú upravené touto zmluvou sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
6. V prípade zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich zmluvu, sa zmluvné strany zaväzujú upraviť obsah zmluvy tak, aby bol v súlade s týmito predpismi.
7. V prípade, že niektoré ustanovenia zmluvy sú alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stanú neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné, nemá to a ani nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere rokovať, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel zmluvy musí byť zachovaný.
8. Písomnosti si budú zmluvné strany doručovať na adresu sídla uvedenú v zmluve. Zmenu sídla je zmluvná strana povinná bezodkladne písomne oznámiť druhej zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade vrátenia zásielky odosielateľovi z akéhokoľvek dôvodu platí, že písomnosť bola doručená adresátovi dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, aj keď sa o tom adresát nedozvedel.
9. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory v súvislosti s plnením alebo výkladom zmluvy budú prednostne riešiť vzájomným rokovaním s cieľom dohody o sporných skutočnostiach.

10. Zmluva je vyhotovená v 5 rovnopisoch, každý s právnou silou originálu, z ktorých 1 rovnopis obdrží poskytovateľ a 4 rovnopisy obdrží objednávateľ.
11. Zmluvné strany prehlasujú, že zmluva nebola uzavretá v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok a že ich zmluvná voľnosť nebola obmedzená, že si zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.
12. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je:
Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky
Príloha č. 2 – Cenová špecifikácia

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

V Bratislave dňa

V dňa

.....
**Úrad pre dohľad nad zdravotnou
starostlivosťou**

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

.....

- úrad pre
- dohľad nad
- zdravotnou
- starostlivosťou

Špecifikácia zadania pre verejné obstarávanie
Služby poskytované pri prevádzke KIS SOFTIP PROFIT A IS
RON

1. Prehľad skratiek a základných pojmov

Skratka/Pojem	Vysvetlenie
APV	Aplikačné vybavenie
KIS SOFTIP PROFIT	Komplexný modulárny informačný systém SOFTIP PROFIT
IS RON	Dochádzkový systém
ERP	Enterprise Resource Planning Informačný systém pre riadenie podnikateľských procesov a systémov
Modul	Je logicky ucelený funkčný celok informačného systému zabezpečujúci jednu alebo viacero funkcionalít
SLA	Service level agreement - SLA (dohoda o úrovni služby) = Dohoda medzi poskytovateľom IT služieb a zákazníkom. SLA popisuje IT službu, dokumentuje cieľovú úroveň služieb a špecifikuje zodpovednosti poskytovateľa IT služby a zákazníka
ADM	Administrátor
CIS	Číselníky
CEN	Centrál
UCT	Účtovníctvo
DPH	DPH
SAL	Saldokonto
POK	Pokladňa
DOD	Dodávateľa (Dodávateľská faktúra)
FIN	Financovanie
IMA	Dlhodobý majetok
DIM	Drobný majetok
KON	Konsolidácia
KSP	Komunikácia so štátnou pokladnicou
SKL	Sklad
NKP	Nákup
FAK	Fakturácia
PAM	Mzdy a Personalistika, Dochádzková karta (i Card)
ORG	Organizačná štruktúra
EZO	Evidencia zmlúv a objednávok
WKF	Workflow
eCP	Spracovanie prac. ciest
DMS	Dokument management systém
UDZS	Úrad pre dohľad na zdravotnou starostlivosťou
SLaPA	SLaPA Súdno-lekárske a patologicko- anatomické pracovisko
CRZ	Centrálny register zmlúv
Podporovaná platforma	Softvér tretej strany (lokálny resp. sieťový operačný systém, databázový server, terminálový server a pod.) konkrétnej verzie od konkrétneho výrobcu, v prostredí ktorého dodané APV pracuje korektne

Úvod

UDZS používa ERP systém KIS Softip Profit a IS RON, postupne budovaný pre ekonomické, personálne a finančné riadenie organizácie, riadenie skladov a evidencie majetku

a evidenciu dochádzky. Pre zabezpečenie plynulej prevádzky a funkčnosti predmetného IS je nevyhnutná systémová a aplikačná podpora a údržba.

Účel

Účelom tohto dokumentu je identifikovať a popísať rozsah požadovaných služieb poskytovaných pri prevádzke KIS SOFTIP PROFIT a IS RON v takej miere, aby bolo možné zaistiť jeho bezproblémovú prevádzku, ďalší rozvoj a realizovať také úpravy, ktoré reflektujú zmeny všeobecnej legislatívy a procesných zmien v organizácii vedúcich k optimalizácii činností, či potrieb integrácie na iné IS.

Služby poskytované pri prevádzke

Všeobecné požiadavky na služby

Na udržiavanie KIS Softip Profit a IS RON v bezchybnom a efektívne prevádzkovateľnom stave a na realizáciu úprav reflektujúcich zmeny všeobecnej legislatívy, procesov a zmeny ostatných častí KIS Softip Profit bude potrebné zabezpečiť služby poskytované pri prevádzke KIS Softip Profit a IS RON. Ide predovšetkým o podporu a údržbu KIS Softip Profit a IS RON, prípadne vykonanie zmien, ktoré sú potrebné pre správne fungovanie KIS Softip Profit a IS RON a integráciu ďalších IS. Služby poskytované pri prevádzke KIS Softip Profit a IS RON sa týkajú všetkých prostredí KIS Softip Profit a IS RON – testovacieho (TEST), akceptačného (ACC) aj produkčného prostredia (PROD).

Služby budú zahŕňať

Služby systémovej a aplikačnej podpory, ktoré zahŕňajú údržbu, mimozáručnú a pozáručnú podporu KIS Softip Profit a IS RON, poskytovanie služieb na základe stanovených požiadaviek a služby zmeny a rozvoja KIS Softip Profit a IS RON počas obdobia 24 mesiacov.

Služby systémovej a aplikačnej podpory sa vzťahujú na všetky prostredia.

Služby systémovej a aplikačnej podpory sú rozdelené na:

- A. **Paušálne služby** - služby technickej podpory pokryté paušálnym poplatkom (ďalej len „paušálne služby“)
- B. **Služby na požiadavku** - služby hradené individuálne, ktoré zahŕňajú (ďalej len „služby na požiadavku“):
 - a. Služby technickej podpory na požiadavku
 - b. Služby zmeny a rozvoja KIS Softip Profit a IS RON

A. Paušálne služby:

1 Údržba:

Poskytovanie aktuálnych verzií KIS SOFTIP PROFIT A IS RON so zapracovanými zmenami právnych predpisov súvisiacich s funkciami KIS SOFTIP PROFIT („legislatívna podpora“).

Poskytovanie verzií KIS SOFTIP PROFIT A IS RON s jeho optimalizovanými funkciami, ak k takej optimalizácii dôjde počas poskytovania podpory k APV.

Poskytnutie verzií KIS SOFTIP PROFIT A IS RON s rozšírenou funkcionalitou všeobecného charakteru, ak k takému rozšíreniu dôjde počas poskytovania podpory ku KIS SOFTIP PROFIT A IS RON.

Distribúcia upravených verzií APV sa vykonáva prostredníctvom sprístupnenia v rámci služieb podpory zákazníka, pričom bude umožnené zákazníkovi stiahnutie upravenej verzie APV na vlastné médium a jej inštalácia.

2 Služby podpory zákazníka – Service Desk, ktorým sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie a sledovania stavu všetkých požiadaviek objednávateľa a Help Desk, ktorým sa rozumie aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie požiadaviek objednávateľa.. Poskytnutie odpovede cez

služby podpory zákazníka v čase od 8:00-16:00 v pracovných dňoch na otázky týkajúce sa problémových situácií vzniknutých pri používaní KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, tzn. k obsluhu, k problémovým stavom, k správaniu sa KIS SOFTIP PROFIT A IS RON v rozpore s opisom v programovej dokumentácii v časovom priestore 15 minút. Prijatie a vyriešenie nahlásených problémov a reklamácií

3 Prostredníctvom služby podpory zákazníka zabezpečuje Poskytovateľ Objednávateľovi tieto činnosti:

- otvorenie a riešenie incidentu / problému,
- iniciovanie požiadaviek na zmenu,
- uznanie reklamácie,
- uzavretie incidentu/ problému,
- zverejnenie novej verzie APV (patche),
- zverejnenie novej metodiky,
- zverejnenie používateľskej úpravy,
- zverejnenie novej informácie,
- zaslanie potvrdzovacích a informačných mailov
- Informatívne služby (FAQ, DOKUMENTÁCIA, METODIKA, NOVINKY)

4 Objednávateľ na základe zmluvy získa prístup k službám podpory zákazníka a zaväzuje sa zaregistrovať za účelom prístupu k službám podpory zákazníka na internetovej adrese poskytnutej poskytovateľom, prípadne umožniť pracovníkom poskytovateľa vykonať registráciu na svojich prostriedkoch výpočtovej techniky, a to bez zbytočného omeškania od uzavretia príslušnej zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať podporu APV ako aj odstraňovať drobné chyby prostredníctvom nových verzií APV alebo počítačových programov vytvorených pre takéto účely (patche) aj prostredníctvom ich sprístupnenia cez služby podpory zákazníka, v prípade, že je k dispozícii program pre aktualizáciu alebo opravu APV, inštaláciu takéhoto programu si v súlade s pokynmi Poskytovateľa cez služby podpory zákazníka alebo zaslanými zákazníkovi prostredníctvom sprievodného listu či e-mailom zabezpečí objednávateľ.

5 Za účelom poskytnutia predmetných služieb alebo diagnostikovania incidentov zo vzdialeného pracoviska poskytne objednávateľ poskytovateľovi vzdialený prístup do svojho systému. Činnosti vykonávané prostredníctvom vzdialeného prístupu môžu byť elektronicky zaznamenané a archivované po dobu 3 mesiacov.

6 V rámci podpory ku KIS SOFTIP PROFIT A IS RON sa poskytovateľ zaväzuje KIS SOFTIP PROFIT A IS RON aktualizovať na základe legislatívnych zmien v rozsahu dopadu týchto zmien na obchodné procesy spracovávané algoritmiami použitými v KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov v súlade s aktualizovanými predpismi. Aktualizácia na základe legislatívnych zmien nezahŕňa aktualizáciu v prípade zásadných zmien právneho poriadku, ako sú menové reformy a iné obdobné zásadné zmeny, ktorých vykonanie (alebo vykonávanie) môže byť riešené ako úpravy a zmeny KIS SOFTIP PROFIT A IS RON. S aktualizovanou verziou KIS SOFTIP PROFIT A IS RON dodá poskytovateľ opis jeho zmien.

7 Dodávka KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, ako aj jeho aktualizovaných verzií, bude vykonaná odovzdaním APV (či jeho aktualizovaných verzií) objednávateľovi na médiu, či zaslaním elektronickou poštou. Dodávka je považovaná za vykonanú aj dňom, kedy poskytovateľ objednávateľovi oznámi,

kde je dodávka dostupná a ako si ju môže Objednávateľ prevziať. Dodávka môže byť vykonaná aj sprístupnením APV (či jeho aktualizovaných verzií) prostredníctvom diaľkového prístupu, a to okamihom, kedy poskytovateľ oznámi objednávateľovi spôsob, akým je možné si APV (či jeho aktualizovanú verziu) diaľkovo stiahnuť.

- 8 Poskytovateľ garantuje, že APV v dobe dodania má funkčné aj technické vlastnosti, ktoré sú opísané v programovej dokumentácii k APV.
- 9 Za odstránenie vady/chyby sa považuje zverejnenie opravnej verzie v rámci služieb podpory zákazníka, ak má objednávateľ na základe zmluvy k službám podpory zákazníka prístup, a to okamihom oznámenia takého zverejnenia Objednávateľovi. Za odstránenie vady sa považuje aj jej prekategORIZOVANIE vo forme čiastočného odstránenia vady na menej závažnú vadu podľa uvedenej kategorizácie, pričom celkový čas na jej odstránenie nesmie prekročiť termíny uvedené v tabuľke pre kategóriu, v ktorej je vada zaradená po jej prekategORIZOVANÍ.

Tabuľka 1: Hlavné parametre služieb prevádzky, údržby a podpory KIS SOFTIP PROFIT A IS RON

Pracovné dni		
08:00 – 16:00		
Definícia incidentu /chyby/vady	Čas doby odozvy	Doba konečného vyriešenia problému od uplynutia reakčnej doby
Kritická	24 hod	Do 2 prac. dní
Hlavná	24 hod	15 prac. dní
Drobná	24 hod	Do novej verzie APV

Kritická	Systém APV ako celok zlyhal a je mimo prevádzky. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu APV aspoň v obmedzenom stave.
Hlavná	Systém APV má výrazne obmedzenú schopnosť prevádzky. Hlavné komponenty nefungujú a v prevádzke vykazujú vady. Kľúčová funkcionality je obmedzená. Nie je známe žiadne dočasné riešenie ani alternatíva, ktorá by viedla k opätovnému sprevádzkovaniu APV aspoň v obmedzenom stave.
Drobná	Systém APV vykazuje výpadok menej dôležitej funkcionality alebo komponentu, ktorý nemá kritický dopad na užívateľov, ale funkčnosť APV je obmedzená. Systému APV nespôsobuje trvalú stratu údajov alebo ich vážne poškodenie.

Požadované SLA služby technickej podpory

1. Požadovaná dostupnosť IS je minimálne 96% a to počas bežnej pracovnej doby (ďalej aj režim 8x5) za uplynulý kalendárny mesiac. Pre účely tohto diela sa rozumie Pondelok až Piatok v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod., to znamená 8 hodín 5 dní v týždni, okrem štátnych sviatkov a ďalších dní pracovného pokoja, ktoré sú uvedené v zákone č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch, dňoch

pracovného pokoja a pamätných dňoch v znení neskorších právnych predpisov alebo v inom právnom predpise.

2. 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.
3. SLA bude počítaná podľa nasledovného vzorca:

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

4. 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 8x5	Maximálny počet minút nedostupnosti IS v pracovných dňoch v mesiaci
19	9120	365
20	9600	384
21	10080	403
22	10560	422
23	11040	442

5. 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

B. Služby na požiadavku

1. Realizácia úprav a zmien zahŕňa úpravy a zmeny KIS Softip Profit a IS RON, ktoré budú vynútené budúcimi legislatívnymi zmenami, zmenami procesov riadenia organizácie alebo zmenou vnútorných alebo vonkajších rozhraní systémov, s ktorými sa IS integruje alebo bude integrovať
 - a. Rozširovanie funkcionality KIS Softip Profit a IS RON - analýza, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a/alebo modifikácie
 - b. Programovanie nových funkcií v rámci existujúcich modulov KIS Softip Profit a IS RON
2. Služby technickej podpory na požiadavku
 - a. Profylaktika SW - Zabezpečenie plnej funkčnosti dodaných SW produktov
 - b. Databáza a dáta - Zabezpečenie udržiavania databázy a dát v konzistentnom stave podľa potrieb prevádzky a požiadaviek na prípadné zmeny v rámci funkčnosti dodávaného riešenia
 - c. Konzultačné služby
 - d. aktualizácia testovacieho, akceptačného prostredia - Zabezpečenie prostredia TEST a ACC v konzistentnom stave pre potreby testovania dodávaného riešenia
 - e. Vykonávanie úprav do existujúcich integračných rozhraní
 - f. Projektové riadenie a koordinácia tímov pre realizáciu zmien
 - g. Inštalácia nových verzií KIS Softip Profit a IS RON na zabezpečenie súladu s platnou legislatívou

Úhrada za poskytnuté služby na požiadavku bude realizovaná po poskytnutí služby na základe akceptačného protokolu. Služby na požiadavku uvedené v bodoch B.1 a B.2 majú byť zabezpečené expertami kompetentnými na riešenie konkrétnej oblasti:

- a) Projektový manažér IT
- b) IT Analytik (IT/IS konzultant)
- c) IT Architekt
- d) IT Programátor/ Vývojár
- e) Manažér IT služieb (IT dohľad/Quality Assurance)
- f) Databázový špecialista
- g) Integračný špecialista
- h) Špecialista pre infraštruktúru/HW špecialista
- i) Špecialista pre bezpečnosť IT a ochranu osobných údajov
- j) IT Tester
- k) Školiteľ pre IT systémy
- l) Iné (pozícia, ktorú nie je možné zaradiť do ostatných pozícií)

Na riešení konkrétnej požiadavky nemusia participovať všetci experti. Celková suma za služby na požiadavku sa určí ako celkový počet osobohodín vynaložených expertami, ktoré danú požiadavku na službu realizujú x hodinová sadzba daného experta. Požadovaný rozsah služieb na požiadavku uvedených v bodoch B.1 a B.2 je 40 človekodní počas celého trvania zmluvného vzťahu bez nároku na minimálne plnenie.

Súčasný stav

Základná architektúra

Základom ekonomického a personálneho informačného systému UDZS je systém KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, ktorého funkcionality bola a je postupne rozširovaná v súlade s

novými požiadavkami na riadenie organizácie a implementáciu nových predpisov súvisiacich s rozvojom IS štátnej a verejnej správy. Systém využíva spoločnú databázu údajov a umožňuje pohľad na spracovávané údaje v potrebnej granulte z každého stupňa riadenia. Vybrané moduly systému sú integrované s modulmi iných dodávateľov UDZS a s určenými systémami štátnej a verejnej správy.

ERP systém je využívaný v rozsahu plnej funkcionality pre ekonomické a finančné riadenie organizácie, riadenie skladov a evidenciu majetku.

Ekonomické riadenie

Ekonomické riadenie umožňuje získať celkový obraz hospodárenia ÚDZS, ekonomické výsledky a informácie z produkčných procesov, v reálnom čase. Poskytuje plne integrované nástroje pre riadenie ekonomicko-finančných procesov v reálnom čase a kvalitný nástroj pre tvorbu výkazov podľa vlastných potrieb a požiadaviek.

Nadstavbu SOFTIP PROFIT v UDZS tvorí modul :

- KON – Konsolidácia – umožňuje komfortné zostavenie súhrnnej účtovnej uzávierky (v zmysle aktuálne platného zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve) a vytvorenie reportu v požadovanej štruktúre a priamu elektronickú komunikáciu s jednotným účtovníctvom štátu (JÚŠ).

Personálne riadenie

Základom personálneho riadenia UDZS je súčasť KIS SOFTIP PROFIT A IS RON - Human Resources, ktorý zabezpečuje spracovanie personalistiky a miezd.

V súvislosti s potrebou zavedenia elektronických schvaľovacích procesov bol personálny systém rozšírený o funkcionality N_ORG a Workflow, ktorý umožňuje spracovanie a údržbu organizačnej štruktúry celej organizácie. Organizačná štruktúra je základom na riadenie schvaľovacích procesov nielen v rámci KIS SOFTIP PROFIT A IS RON, ale aj v systémoch od iných dodávateľov. V rámci implementácie elektronického schvaľovacieho procesu boli nasadené aj ePC – Pracovné cesty – komplexné elektronické spracovanie PC od zadania príkazu na pracovnú cestu cez jeho vyúčtovanie a účtovnú likvidáciu a modul WKF- Workflow pre konfiguráciu schvaľovacích procesov v kontexte s organizačnou štruktúrou.

Logistika

Modul EZO – Evidencia zmlúv a objednávok umožňuje automatizáciu plánovaní, obstarávaní a nákupu tovarov, práce a služieb.

Pracoviská UDZS využívajú funkcionality modulu SKLAD pre možnosť sledovania spotreby materiálu na SLAPA pracoviskách, porovnávanie skutočnej a normovanej spotreby, ako aj porovnávanie spotreby medzi pracoviskami ako aj sledovania normovanej spotreby, čo vedie k optimalizácii skladov a výrazným úsporám finančných prostriedkov.

Aplikačná architektúra

Z hľadiska aplikačnej architektúry sú použité v KIS SOFTIP PROFIT v UDZS nasledujúce technológie:

ERP jadro KIS SOFTIP PROFIT

Architektúra klient – server je použitá pre základné ERP moduly jadra KIS SOFTIP PROFIT, ich zoznam je uvedený v nasledujúcej tabuľke:

Názov APV	Doplňujúce informácie:
Administrátor (ADM)	

Názov APV	Doplňujúce informácie:
Číselníky (CIS)	Pre 20 konkurenčných používateľov
Centrál (CEN)	
Účtovníctvo (UCT)	
Saldokonto (SAL)	
Pokladňa (POK)	
Dodávatelia (Dodávateľské faktúry) (DOD)	
Financovanie (FIN)	
Komunikácia so št. pokladnicou	
Investičný majetok (IMA)	
Inventarizácia majetku (INV)	
Drobný majetok (DIM)	
Sklad (SKL)	
Nákup (NKP)	
Fakturácia (FAK)	
Konsolidácia (KONS)	
Doprava (DOP) pre 20 vozidiel	
Mzdy a personalistika, dochádzková karta (PAM) Pre 600 zamestnancov	

Prístup k dátam je zabezpečený prostredníctvom databázového servera ORACLE.
Jadro SOFTIP PROFIT sa dnes vyvíja v programovacom jazyku Embarcadero® Delphi XE7.

WEB aplikácie v technológii ASP.NET

Web aplikácie sú vytvorené za použitia technológie Microsoft ASP.NET v spojení grafickými komponentami Telerik. V uvedenej technológii sú vytvorené moduly :

Názov APV	Doplňujúce informácie:
Evidencia zmlúv a objednávok (EZO)	450-600 konkurenčných používateľov
Workflow (WKF)	
Organizačná štruktúra (ORG)	
Cestovné príkazy (eCP)	

Pre moduly EZO,WKF a eCP sú služby poskytované pri prevádzke požadované od 1.7.2023

