

# SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST202224 SERVICE - LEVEL AGREEMENT (SLA) PODPORA PREVÁDZKY IS

## STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

so sídlom: Hroncova 3, Košice 040 01  
štatutárny orgán: Ing. Adrián Petrik, riaditeľ a konateľ spoločnosti  
IČO: 31710549  
IČ DPH: SK2020483982  
DIČ: 2020483982  
bankové spojenie: VÚB a.s. Košice, IBAN:   
Spoločnosť zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Košice I, odd. Sro vložka č. 6435/V.  
(ďalej len dodávateľ)  
na strane jednej

a

## Univerzitná nemocnica Martin

so sídlom: Kollárova 2, 036 01 Martin  
štatutárny orgán: MUDr. Ivan Kocan, PhD.,MHA, riaditeľ  
IČO: 00365327  
DIČ: 2020598019  
IČ DPH: SK2020598019  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, IBAN:  RČ/SWIFT: SPSRSKBAXXX  
(ďalej len objednávateľ)  
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej len **zmluva**)  
v súlade s ustanovením § 262 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

## ČLÁNOK I - ÚČEL ZMLUVY A CIELE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľom objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačných systémov objednávateľa.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačných technológií a 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 objednávateľom 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 zabezpečovaniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov a vybraných informačných technológií.



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.

#### 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 prác podľa tejto zmluvy bude vždy 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 na zabezpečenie plnenia zmluvy:
  - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
  - 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 prostredia.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne, včas a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek 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 objednávateľom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
11. Objednávateľ je oprávnený vykonávať konfiguračné 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 objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy a v súlade s všeobecne záväznými právnymi predpismi.

#### ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy sú pracoviská objednávateľa.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracoviská objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené o čas omeškania objednávateľa s poskytnutím súčinnosti dodávateľovi

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 zahrnuté v cene plnenia v prílohe č. 1 podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú mesačnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Uvedená cena je stanovená ako cena konečná.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej mesačnej 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 bude hradená objednávatelom v mesačných úhradách a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu dodávateľa. Dodávateľ vystaví za uvedené plnenie Objednávateľovi faktúru – daňový doklad najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúceho po dni poskytnutia služby. Splatnosť každej faktúry bude 60 dní odo dňa jej vystavenia.
4. 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.
5. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti vyžadované právnymi predpismi, objednávatel si vyhradzuje právo vrátiť faktúru dodávateľovi na jej doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením riadnej opravenej faktúry objednávatelovi.

#### 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 a pod..
2. Ak je niekto zo strán zabránené plniť svoje záväzky z niektorého z vyššie uvedených dôvodov, oznámi druhej strane tieto okolnosti bezodkladne 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 objednávatelä pri plnení záväzku podľa tejto zmluvy, alebo v súvislosti s ním. To platí predovšetkým o osobných údajoch, o bezpečnostných opatreniach a o iných skutočnostiach ktorých zverejnenie alebo šírenie by ohrozilo zabezpečenie a ochranu osobných údajov v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov a to najmä podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR) a pod.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že nezneužije a ani nespístupní akúkoľvek dôvernú informáciu, s ktorou príde čo i len náhodne do styku pri plnení podľa tejto zmluvy, ani neumožní toto zneužitie alebo sprístupnenie tretej osobe.
3. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát objednávatelä nesúcich informácie o osobných údajoch objednávatelä, jeho zamestnancov, pacientov, klientov, zákazníkov, iných dodávateľov a pod. s ktorými príde dodávateľ, jeho zamestnanci a osoby použité dodávateľom na plnenie tejto zmluvy, čo i len náhodne do styku pri plnení podľa tejto zmluvy a to v súlade so všetkými všeobecne záväznými právnymi predpismi na ochranu osobných údajov uvedenými v bode 1 Článku VIII tejto zmluvy. To znamená, že ich poučí o povinnosti zachovávať mlčanlivosť a o ďalších právach a povinnostiach vyplývajúcich z všeobecne záväzných predpisov na ochranu osobných údajov a zabezpečí, aby zamestnanci dodávateľa a osoby použité dodávateľom na plnenie tejto zmluvy zachovávali mlčanlivosť o tých údajoch, ako aj o všetkých bezpečnostných opatreniach smerujúcich k ochrane týchto osobných údajov a aby vyvíjali snahu zabrániť akémukoľvek zneužitiu alebo nakladaniu s týmito osobnými údajmi treťou osobou.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal dostatočné bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov uvedených v bode 3 Článku VIII tejto zmluvy pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov alebo osôb použitých dodávateľom na plnenie tejto zmluvy.
5. Dodávateľ sa zaväzuje plne rešpektovať bezpečnostné požiadavky na zabezpečenie ochrany osobných údajov uvedených v bodoch 3 a 4 Článku VIII tejto zmluvy.
6. Dodávateľ je povinný poučiť o povinnosti mlčanlivosti ako aj o ostatných právach a povinnostiach vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov viažúcich sa k ochrane osobných údajov

uvedených v bode 1 Článku VIII tejto zmluvy všetky fyzické osoby, ktoré sa budú podieľať v jeho mene a na jeho zodpovednosť pri plnení tejto zmluvy.

7. Dodávateľ na požiadanie objednávateľa bezodkladne predloží podpísané poučenie podľa bodu 3 Článku VIII tejto zmluvy pre každú fyzickú osobu, ktorá sa bude v mene dodávateľa podieľať na plnení tejto zmluvy. V prípade nepredloženia podpísaného poučenia podľa bodu 3 Článku VIII tejto zmluvy nebude dodávateľom vyslanej osobe umožnený vstup a výkon práce na pracoviskách objednávateľa, kde môže prísť čo i len náhodne do styku s osobnými údajmi uvedenými v bode 3 Článku VIII tejto zmluvy.
8. V prípade, ak objednávateľ neumožní vstup osobám dodávateľa bez predloženého poučenia podľa bodu 3 Článku VIII tejto zmluvy, ktoré sa budú podieľať v jeho mene a na jeho zodpovednosť na plnení tejto zmluvy do priestorov, kde sa môžu čo i len náhodne oboznámiť s osobnými údajmi uvedenými v bode 3 Článku VIII tejto zmluvy, toto sa nepovažuje za neposkytnutie súčinnosti pri plnení zmluvy zo strany objednávateľa.
9. Dodávateľ zodpovedá za konanie dodávateľa, jeho zamestnancov a osôb použitých dodávateľom na plnenie tejto zmluvy ktorým spôsobia škodu porušením právnej povinnosti stanovenej v tejto zmluve alebo v niektorom všeobecne záväznom právnom predpise.

### ČLÁNOK IX – 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 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 začatí zpečovaní 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 pre účely vstupu do verejnosti neprístupných priestorov objednávateľa, ktoré sa budú podieľať na poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy. V zozname budú označené osoby v rozsahu: meno a priezvisko, pracovné zaradenie, názov zamestnávateľa. V prípade osôb vykonávajúcich činnosť pre dodávateľa služby, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu, aj meno osoby zodpovednej za mimopracovný zmluvný vzťah.
5. Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 pracovných dní od podpisu tejto zmluvy objednávateľovi odovzdať písomnú žiadosť o prístup k sieťovej infraštruktúre, podpísanú osobou zodpovednou za technické plnenie zmluvy, 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 tejto 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 tejto 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 tejto 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 tejto 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 tejto 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 tejto zmluvy.
6. Všetky osoby podieľajúce sa na plnení tejto 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 neodkladne potrebnom zásahu, ktorý odvracia hroziace alebo už existujúce bezpečnostné riziko bez vedomia dodávateľa služby. Všetky zásahy a do systémov a aplikácií musia byť u Objednávateľa zdokumentované. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať dodávateľa služby o prevedených zmenách a nastaveniach, aby nedošlo k problémom a výpadkom systému.
  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 dobu 10 rokov po ukončení zmluvného vzťahu s dodávateľom. 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 treťou 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 tejto 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: antivírusová ochrana, Firewall, správa hesiel a prístupov, riadená likvidácia HW a dátových úložísk, používanie autorizovaných SW, poučenie zamestnancov a osôb podieľajúcich sa na plnení tejto 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, číslice 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 X – 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 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. 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 oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
  - sa vyžadujú zo zákona.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

## ČLÁNOK XI - ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody, ktoré mu spôsobí pri plnení tejto zmluvy svojím zavineným konaním. Dodávateľ nesie zodpovednosť za chybné plnenie a aj za oneskorené plnenie.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, ak sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa či tretích osôb nemajúcich súvis s dodávateľom.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za konanie 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 XII – DOHODA O SANKCIÁCH A ZMLUVNÉ POKUTY

1. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry si dodávateľ môže uplatniť úrok z omeškania v súlade s ust. nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z. v platnom znení.
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 sa 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:
  - nedodržanie garancie servisného zásahu 99 Euro za začatý deň/hod.
  - neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 133 / Euro za jeden deň,
  - uplatnením zmluvnej pokuty nezaniká objednávateľovi právo na vymáhanie škody.

*ceny sú uvedené bez DPH.*

3. Dodávateľ sa zaväzuje, že nepostúpi svoju pohľadávku podľa § 524 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky dodávateľa v rozpore s dohodou s Objednávateľom podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku, bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Súhlas Objednávateľa je zároveň platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR. V prípade porušenia tejto povinnosti je dodávateľ povinný uhradiť objednávatelovi zmluvnú pokutu vo výške 2 % z istiny pohľadávky. Uvedené sa neuplatní, ak osobitný právny predpis vzťahujúci sa na pohľadávku vyplývajúcu z takejto zmluvy vylučuje možnosť podmieniť postúpenie pohľadávky súhlasom objednávateľa ako dlžníka.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že dodávateľ neprijme vyhlásenie podľa § 303 a nasl. Obchodného zákonníka. V prípade porušenia tejto povinnosti je dodávateľ povinný uhradiť objednávatelovi zmluvnú pokutu vo výške 2 % z istiny pohľadávky. Uvedené sa neuplatní, ak osobitný právny predpis vylučuje uzavretie dohody podľa predchádzajúcej vety.

### ČLÁNOK XIII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na dva roky odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Dodávateľ súhlasí so zverejnením tejto zmluvy v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR v celom rozsahu.
4. Táto zmluva stráca účinnosť v nasledujúcich prípadoch:
  - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
  - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je trojmesačná a beží od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
  - Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávatel je v omeškaní s akoukoľvek plátbou účtovanou dodávateľom podľa tejto supervíznej zmluvy o viac ako 12 kalendárnych mesiacov. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla objednávateľa uvedeného v tejto zmluve.
  - V prípade zániku oprávnenia k podnikateľskej činnosti dodávateľa, a to dňom zániku oprávnenia.
  - V prípade zániku objednávateľa.

### ČLÁNOK 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 8 strán (bez príloh) 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 - Menovanie osôb a pravidlá súčinnosti.
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. Zmluvné strany dohodli za právne relevantný spôsob doručenia písomností doručenie aj elektronickou poštou na adresu stapro@stapro.sk.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť spory vyplývajúce z tejto zmluvy prednostne formou zmieru prostredníctvom svojich štatutárnych orgánov. V prípade, že sa spor nevyrieši zmierom, hociktorá zo zmluvných strán je oprávnená predložiť spor na riešenie príslušnému súdu v SR.
7. 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 učiniť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmať jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

/ Martine, dňa 23. MAR. 2023 .....

**I**  
Riadite

**ik**  
očnosti

 STAPRO SLOVENSKO s.r.o.  
Hroncova 3  
040 01 Košice  
IČO: 31710549  
IČ DPH: SK2020483982  
DIČ: 2020483982

Za objednávateľa

**MUDr. Ivan Kocan, PhD., MBA**  
riaditeľ

Univerzitná nemocnica Martin  
Kollárova 2, 036 59 Martin



## PRÍLOHA č. 1

### ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

#### 1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

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

##### Aplikačný softvér

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

##### Licencie ASW MEDEA

výrobca: STAPRO s. r. o.

Kód modulu	Modul
NKSM01-660xS	MEDEA – eZdravie/doména eRecept
NKSM01-661xS	MEDEA – eZdravie/doména eVyšetrenie
NKSM01-664xS	MEDEA – eZdravie/doména Pacientský sumár
NKSM01-667xS	MEDEA – eZdravie/doména eOčkovanie
NKSM01-668xS	MEDEA – eZdravie/doména eMatrika (PpN, HoN)
NKSM01-669xS	MEDEA – eZdravie/doména eVyšetrenie - reštrikcie

#### 2. Podpora aplikačného softvéru

##### Aplikačný sw MEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre ASW MEDEA a databázové prostredie podporu v rozsahu modulov a licencií podľa bodu 1, nasledujúce služby:

- **Základná podpora aplikačného sw MEDEA** - 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.
  - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
  - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov.
  - Garancia vybraných služieb:
    - inštalácie opráv (hot-fix a patch),
    - zabezpečenie migrácie ASW MEDEA na vyššiu verziu db prostredia.
  - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
  - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované dodávateľom na základe požiadavky objednávateľa evidovanej prostredníctvom služby HelpDesk, konzultačné hodiny je možné čerpať:
  - Riešením konzultácií a požiadaviek objednávateľa zadaných a evidovaných prostredníctvom služby HelpDesk. V prípade požiadavky na vývojové práce sa konzultačné hodiny zamieňajú za vývojové hodiny v pomere 5 hodín vývojových prác za 8 hodín konzultačných prác. Schvaľovanie čerpania konzultačných hodín prebieha prostredníctvom služby HelpDesk súhlasným zápisom oprávneného zamestnanca zadávateľa do príslušného záznamu.
  - Konzultačnou návštevou v mieste objednávateľa na základe požiadavky zadanej prostredníctvom služby HelpDesk v dohodnutom termíne podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa.

### 3. Podpora technických prostriedkov IS

#### Server pre ASW MEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu servera ASW MEDEA 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 zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:
  - SQL server ASW FONS Enterprise **žiadne**

#### Definícia programu podpory prostriedkov IS

Program <b>ZÁKLADNÁ PODPORA</b> prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisná garancia	
		Začatie riešenie	Servisný výjazd
<b>Havária</b> prerušenie prevádzky	<b>HelpDesk – 8x5</b> Počas pracovných dní od 8:00-16:00, inak záznamník.  Prijať odkaz najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	<b>Ihneď</b> v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b> alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
<b>Významná chyba</b> významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b>	Najneskôr <b>sledmy nasledujúci pracovný deň</b>

### 4. Celková cena plnenia

Mesačné fakturačné položky	Cena bez DPH	Počet	Celkom bez DPH
Udržiavací poplatok ASW	1 157,89 €	1	1 157,89 €
Supervízna podpora ASW	1 042,11 €	1	1 042,11 €
<b>CELKOM bez DPH</b>			<b>2 200,00 €</b>
<b>CELKOM s DPH 20%</b>			<b>2 640,00 €</b>

Koniec prílohy č. 1

## PRÍLOHA č. 2

### POPIS SLUŽIEB PODPORY

#### ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÉHO SOFTVÉRU

##### 1. APLIKAČNÝ SW MEDEA

###### Základná podpora

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť podporu pre ASW MEDEA a databázové prostredie v rozsahu a zmysle programu „Základná podpora aplikačného sw MEDEA“, ktoré sú uvedené v prílohe č. 1, bod 1 a 2.

##### 2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTVÉRU

###### 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 potrebnú súčinnosť a služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.
3. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí objednávateľ.

###### Garancia možnosti účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom

1. Pracovníci objednávateľa v dohodnutom počte majú možnosť v rámci tejto zmluvy zúčastňovať sa na vzdelávacích stretnutiach k problematike nemocničných informačných systémov, ktoré sú určené pre podporu zvyšovania efektivity prevádzky a správneho používania IS v zdravotníckych zariadeniach. Stretnutie býva organizované v rozsahu maximálne dvoch dní.
2. Počet účastníkov zo strany objednávateľa môže byť zvýšený na žiadosť objednávateľa na počet, ktorý je obmedzený iba celkovou kapacitou ubytovacieho zariadenia a prednáškových priestorov. Zvýšenie počtu účastníkov nad počty uvedené vyššie je hradené objednávateľom mimo túto zmluvu na základe objednávky (prihlášky) objednávateľa.
3. Stretnutia sú organizované internátnym spôsobom.
4. Termíny a miesta stretnutí stanoví dodávateľ a informuje o nich objednávateľa minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
5. V rámci ceny tejto zmluvy je účastnícky poplatok stretnutia, objednávateľ hradí náklady na ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, ktorí sa zúčastnia týchto stretnutí.

#### ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

##### 1. SERVER PRE ASW MEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby pre server s ASW MEDEA podľa podmienok programu „Základná podpora technických prostriedkov IS“ v zmysle prílohy č. 1 bodu 3.

#### ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTVÉRU

##### 1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTVÉRU MEDEA

**Vymedzenie základnej podpory** - Základná podpora ASW MEDEA sa vzťahuje iba k dohodnutému 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 MEDEA formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (ozn. ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory rozvíjať ASW MEDEA 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 MEDEA tak, aby tento pracoval v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene všeobecne záväzných právnych predpisov, ktorá sa bude týkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného všeobecne záväzného 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 MEDEA.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k informácii o poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku patchov a pod. dodávateľa na adrese <http://www.fonsportal.cz>.
5. **Servísne garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.
6. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Dodávateľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW MEDEA v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia vybraných služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť na požiadanie pre objednávateľa nasledujúce služby, ktoré nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy:
  - služby migrácie – prevod aplikácie MEDEA na vyššiu verziu databázového prostredia.
  - služby inštalácie vyšších a verzií, updatov, upgradov, hot-fix alebo patch ASW MEDEA.
  - služby zaškolenia správcov ASW pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa.
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 MEDEA.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**
  - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW MEDEA:**
    - Nové, samostatné alebo rozširujúce moduly, ktoré sú samostatne dodávané na trh a ktoré neobmedzujú dostupnosť a funkčnosť dodaného ASW.
    - Nové, samostatne dodávané funkcie systému, bez ktorých je možné dodaný systém prevádzkovať a ktoré je možné povoliť alebo zablokovať pri zachovaní dostupnosti ostatných funkcií.
    - Rozšírenie počtu licencií jednotlivých modulov alebo zmenu počtu licencií pracovných staníc.
    - Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
  - Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW MEDEA:**
    - Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia, či vyššie verzie, updaty a upgrady ASW MEDEA.
    - Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
    - Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami, ktoré nie sú uvedené v prílohe č. 1.

## PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA

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

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

- 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.
- 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.
- Garancia technickej podpory výrobcu** - dodávateľ sa zaväzuje sprostredkovať a využiť pre prevádzku db prostredia objednávateľa technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia. Táto podpora zahŕňa najmä:
  - Prehľad o sw opravách (patch) a vyžiadanie prístupu k týmto opravným kódom za účelom riešenia chýb v programovom kóde príslušného produktu inštalovaného u objednávateľa.
  - Prístup do znalostnej databázy „Knowledge database“ - aktualizovaná databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie informácie.
  - Prístup na Support Forum - možnosť zdieľania problémov a podpora riešenia užívateľov databázových produktov.
- Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
  - Inštalčné práce nutné na inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
  - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobcu sw poskytuje za úhradu.

#### ČLÁNOK IV. - KATEGÓRIE INCIDENTOV A PODPORA PROSTRIEDKOV IS

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

##### 1. KATEGÓRIA INCIDENTU

Klasifikácia incidentu		
Kategória incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
<b>Havária</b> - prerušenie prevádzky	Služba aplikačného sw ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné.	<ul style="list-style-type: none"><li>Havária db servera.</li><li>Výpadok kritickej časti prevádzky.</li><li>Nedostupný príjem pacientov.</li><li>Nedostupné zadávanie pacientov do diára.</li></ul>
<b>Významná chyba</b> - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľov významnejšie obmedzené (dlhá doba odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	<ul style="list-style-type: none"><li>Nefunkčná spracovanie Výkazníctvo v období vykazovania.</li><li>Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach.</li><li>Nefunkčné zálohovanie.</li><li>Časté pády aplikácie, narušenie bežnej prevádzky</li></ul>

## 2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

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

Začatím riešenia sa rozumie:

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

Koniec prílohy č.2

## P R Í L O H A č. 3

### MENOVANIE OSÔB A PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

#### 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** riaditeľ a konateľ

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **MUDr. Ivan Kocan, PhD., MHA** riaditeľ

2. Pracovník dodávateľa zodpovedný za vlastné plnenie a spoluprácu s objednávateľom je určený takto:

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy **Tomáš Kováč** vedúci oddelenia konzultačných služieb

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

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za spoluprácu **Ing. Michal Paleček** vedúci odboru IT

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

**Objednávateľ** - organizačná podpora objednávateľa pre servisný výjazd

Ing. Michal Paleček  
Príslužba OIT UNM

Tel.+421   
Tel.+421

dostupnosť denne od 8:00 do 16:00  
dostupný: 24/7

#### ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

##### 1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

###### **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 jen 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.

###### **Odovzdanie 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](mailto:helpdesk@stapro.sk)
- telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00 +421 917 STAPRO (+421 )
- písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.  
Hroncova 3  
040 01 Košice

5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk dodávateľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku 1.
7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námiet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
  - telefonická konzultácia,
  - riešenie vzdialeným prístupom,
  - servisný zásah a oprava na mieste,
  - odovzдание problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
  - predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

#### **Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb**

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

### **ČLÁNOK III. - BEZPEČNOSŤ A OCHRANA**

#### **1. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA DÁT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMOCH**

1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť 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.
2. V prípade straty dát a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá dodávateľ za ich obnovenie.
3. 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, a pod.) a tiež ich následnú zmenu po ukončení servisného zásahu.
4. 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 platnom znení, 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 (VPN) 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 vyfaktúrovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.