

Operačné stredisko záchrannej
zdravotnej služby Slovenskej republiky
Trnavská cesta 8/A
P.O. BOX 93
820 05 Bratislava 25
17.

OPERAČNÉ STREDISKO
ZÁCHRANNEJ ZDRAVOTNEJ
SLUŽBY SLOVENSKEJ REPUBLIKY
Číslo zmluvy: 134/2023

Zmluva o výpožičke uzavretá v zmysle § 13 z. č. 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov a § 659 a nasl. z. č.: 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v platnom znení

8690/2023

medzi

požičiavateľom: Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR
sídlo: Trnavská cesta 8/A, P. O. Box 93, 820 05 Bratislava 25
zastúpená: MUDr. Július Pavčo, riaditeľ
IČO: 36 076 643
DIČ: 2022063802
IČ DPH: SK2022063802
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN :
Právna forma: Štátna príspevková organizácia

(ďalej len ako „požičiavateľ“)

a

vypožičiavateľom: Záchranná služba Košice
sídlo : Rastislavova 43, 041 91 Košice
konajúca prostr./zast. : Ing. Bc. Vladimír Hosa, MPH, riaditeľ
IČO : 00606731
DIČ : 2021141980
IČ DPH : neplatca DPH
Zriadená : zriaďovateľskou listinou MZ SR č. 1842/1990-A-/1-5 zo dňa 18.12.1990

(ďalej len ako „vypožičiavateľ“)

(spolu ďalej len ako „zmluvné strany alebo ako požičiavateľ a vypožičiavateľ“)

Čl. I Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok požičiavateľa prenechať vypožičiavateľovi do bezplatného užívania vymedzený majetok a to zariadenia určené na vytváranie elektronických zdravotných záznamov osôb - EHR (Electronic Health Record) ambulanciami ZZS. (ďalej len „Predmet výpožičky alebo EHR zariadenie“). Typ a počet zariadení sú špecifikované v prílohe č.1.

2. Požičiavateľ po nadobudnutí účinnosti tejto zmluvy odovzdá vypožičiavateľovi Predmet výpožičky v stave spôsobilom na riadne užívanie, a to na základe písomných protokolov podpísaných oprávnenými osobami na prevzatie a odovzdanie predmetu zmluvy oboch zmluvných strán. Druhy písomných protokolov a spôsob ich vykonania tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy - príloha č.2 a príloha č.4.

Čl. II **Účel výpožičky**

1. Hnuteľný majetok, ktorý tvorí predmet zmluvy a je uvedený v prílohe č.1 tejto zmluvy, bude slúžiť vypožičiavateľovi na plnenie úloh v rámci predmetu jeho činnosti alebo v súvislosti s ním.
2. Vypožičiavateľ prehlasuje, že mu je známy súčasný stav Predmetu výpožičky a v takomto stave ho ku dňu začatia výpožičky od požičiavateľa preberá, zároveň sa ho zaväzuje udržiavať v riadnom stave, využívať všetky právne prostriedky na jeho ochranu a dbať, aby nedošlo k jeho poškodeniu, strate alebo zničeniu v súlade s touto zmluvou.
3. Vypožičiavateľ nie je oprávnený zmeniť účel využitia Predmetu výpožičky bez predchádzajúceho písomného súhlasu požičiavateľa.

Čl. III **Osobitné ustanovenia**

1. Vypožičiavateľ nie je oprávnený dať Predmet výpožičky do užívania tretej osobe. Vypožičiavateľ si je vedomý, že takáto zmluva uzavretá s treťou stranou je neplatná.
2. Požičiavateľ je oprávnený žiadať o vrátenie Predmetu výpožičky, v prípade ak vypožičiavateľ neužíva vec riadne alebo ak ho užíva v rozpore s účelom, na ktorý slúži, ak vypožičiavateľ je v konkurze, reštrukturalizácii alebo v prípade ukončenia povolenia na prevádzkovanie ambulancie ZZS.
3. Požičiavateľ a vypožičiavateľ sa zároveň dohodli, že záručný a pozáručný servis predmetu zmluvy zabezpečí požičiavateľ. Náklady spojené so záručným a pozáručným servisom znáša požičiavateľ. Zoznam oprávnených osôb požičiavateľa, ktoré zabezpečujú predmetný servis tvorí prílohu č.5 tejto zmluvy.
4. Vypožičiavateľ je povinný strieť nahliadnutie Predmetu výpožičky, jeho pravidelnú kontrolu, či je v riadnom stave užívania, ako aj ostatné úkony s tým súvisiace, a to požičiavateľom a oprávnenými osobami uvedenými v prílohe č.5 tejto zmluvy.

5. Požičiavateľ a vypožičiavateľ sa dohodli, že tlačový spotrebný materiál potrebný k riadnemu fungovaniu EHR zariadenia nie je predmetom výpožičky a vypožičiavateľ si ho bude zabezpečovať na vlastné náklady.
6. Vypožičiavateľ je povinný umožniť požičiavateľovi prístup k EHR zariadeniam na vytváranie elektronických zdravotných záznamov osôb, ich vydanie a to na čas nevyhnutný k realizácii úkonu povinného preprogramovania alebo odstránenia poruchy. Oprávnená osoba zaznamená takéto úkony v servisnom liste, ktorý je prílohou č.3 tejto zmluvy.
7. Vypožičiavateľ má povinnosť komunikovať s požičiavateľom ohľadom fyzickej alebo elektronickej inventarizácie zariadení v majetku OS ZZS SR, inventúrnych súpisov a úkonov s tým súvisiacich. Vypožičiavateľ má na základe požiadavky požičiavateľa povinnosť vykonať fyzickú alebo elektronickejšiu inventarizáciu zariadení v majetku OS ZZS SR, inventúrnych súpisov a úkonov s tým súvisiacich, podľa pokynov požičiavateľa a v termínoch stanovených požičiavateľom a oprávnenými osobami uvedenými v prílohe č.5 tejto zmluvy.
8. Vypožičiavateľ je povinný vrátiť Predmet výpožičky, v prípade ak neužíva Predmet výpožičky riadne alebo ak ho užíva v rozpore s účelom, na ktorý slúži, ak je v konkurze, reštrukturalizácii alebo v prípade ukončenia povolenia na prevádzkovanie ambulancie ZZS.
9. Za člena zásahovej skupiny vypožičiavateľa sa považuje zamestnanec vypožičiavateľa a osoba, ktorá má s vypožičiavateľom uzavretú zmluvu týkajúcu sa poskytovania neodkladnej starostlivosti a urgentnej medicíny.
10. Za oprávnenú osobu zmluvnej strany, pre účel technicko-administratívnych úkonov okrem zmluvno-právnych vzťahov, sa považujú osoby uvedené v prílohe č. 5 a v prílohe č.6.
11. Úpravy/zásahy nemôže vypožičiavateľ na Predmete výpožičky vykonať bez písomného súhlasu požičiavateľa.
12. Po skončení zmluvy, najneskôr do 2 pracovných dní, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, je vypožičiavateľ povinný odovzdať Predmet výpožičky požičiavateľovi v stave, v akom ho prevzal s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie, a to na základe písomného protokolu podpísaného oprávnenými osobami na prevzatie a odovzdanie predmetu zmluvy oboch zmluvných strán (Príloha č.5 a príloha č.6).
13. Nahlasovanie servisných udalostí týkajúcich sa Predmetu výpožičky nahlasuje vypožičiavateľ výlučne prostredníctvom oprávnených osôb, uvedených v prílohe č.6 tejto zmluvy, a to spôsobom stanoveným v prílohe č.4 tejto zmluvy.
14. Nahlásenie straty, krádeže alebo poškodenia Predmetu výpožičky vykoná vypožičiavateľ prostredníctvom oprávnených osôb, uvedených v prílohe č.6 tejto zmluvy, bezodkladne požičiavateľovi, a to spôsobom stanoveným v prílohe č.4 tejto zmluvy.

Čl. IV **Ochrana predmetu zmluvy**

1. Vypožičiavateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu Predmetu výpožičky pred poškodením a všetkým, čo by mohlo viesť k ohrozeniu jeho riadnej prevádzky ako aj zabrániť jeho neoprávnenému užívaniu tretími osobami.
2. Zmluvné strany sa vzájomne zaväzujú, že nepoužijú a nezverejnia akékoľvek informácie, know-how alebo technickú a prevádzkovú dokumentáciu Predmetu výpožičky.
3. Zmluvné strany sa vzájomne zaväzujú, že informácie vyššie uvedené budú chrániť podľa platnej právnej úpravy SR.

Čl. V **Zodpovednosť za škodu**

1. Zmluvné strany zodpovedajú za škodu vzniknutú porušením alebo nesplnením záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, a zároveň za podmienok a v rozsahu ustanovenom príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.
2. Zodpovednosť za škodu nevznikne, ak je nesplnenie záväzku spôsobené okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť, ak táto nastala nezávisle od vôle zmluvných strán. Nemožnosť plnenia si v takomto prípade zmluvné strany oznámia písomne bez zbytočného odkladu.
3. Ak je z dôvodu okolnosti vylučujúcej zodpovednosť plnenie zmluvy jednej zo zmluvných strán ovplyvnené len čiastočne, potom je takáto zmluvná strana zodpovedná za plnenie tých záväzkov, ktoré okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť, nie sú dotknuté.
4. Požičiavateľ nezodpovedá za škody spôsobené vypožičiavateľovi treťou osobou alebo členom zásahovej skupiny.
5. Vypožičiavateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť požičiavateľovi, spôsobom stanoveným v prílohe č.4 tejto zmluvy servisné udalosti, ktoré má požičiavateľ urobiť a umožniť mu vykonanie týchto servisných udalostí inak vypožičiavateľ zodpovedá za škodu, ktorá nesplnením tejto povinnosti na Predmete výpožičky vznikla.
6. Vypožičiavateľ zodpovedá za škodu spôsobenú na Predmete výpožičky ním, t.j. členmi zásahovej skupiny vypožičiavateľa v plnej výške. V prípade vzniku takýchto škôd je vypožičiavateľ povinný uhradiť požičiavateľovi skutočnú škodu. Škoda sa uhrádza v peniazoch, ak však o to vypožičiavateľ požiada a ak je to možné a účelné, uhrádza sa škoda uvedením do pôvodného stavu. Výška škody sa určí podľa kúpnej ceny, uvedenej na nadobúdacom doklade, resp. faktúre pri kúpe daného zariadenia alebo typu opravy tak, aby pokryla skutočné náklady.

Čl. VI Riešenie sporov

1. Všetky spory a nároky vyplývajúce z porušenia alebo nedodržania ustanovení tejto zmluvy, ktoré zmluvné strany nie sú schopné vyriešiť vzájomnou dohodou, budú riešené príslušným súdom SR.

Čl. VII Vznik, trvanie a zánik zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to 5 rokov.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
3. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže, po predchádzajúcom rokovaní, od tejto zmluvy jednostranne odstúpiť, ak druhá zmluvná strana nedodrží ustanovenia tejto zmluvy a nezabezpečí nápravu ani po písomnom upozornení a uplynutí lehoty stanovenej na odstránenie porušenia; odstúpením od zmluvy nie sú dotknuté práva zmluvných strán na prípadnú náhradu škody.
4. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže túto zmluvu vypovedať formou písomnej výpovede doručenej druhej zmluvnej strane. Vypožičiavateľ môže túto zmluvu vypovedať iba z dôvodu porušovania zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou alebo stratou licencie na vykonávanie predmetu činnosti.
5. Zmluvné strany sa dohodli na dvojmesačnej výpovednej lehote, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
6. Táto zmluva môže zaniknúť písomnou dohodou zmluvných strán.
7. Vypožičiavateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči požičiavateľovi, ktoré mu ako veriteľovi vzniknú z tohto zmluvného vzťahu, nepostúpi podľa § 524 a nasl. Občianskeho zákonníka (ani s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu požičiavateľa ako dlžníka. Postúpenie pohľadávky vypožičiavateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu požičiavateľa je neplatné podľa § 39 Občianskeho zákonníka. Súhlas požičiavateľa je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas jeho zriaďovateľa (Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky). Právo požičiavateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.
8. Požičiavateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči vypožičiavateľovi, ktoré mu ako veriteľovi vzniknú z tohto zmluvného vzťahu, nepostúpi podľa § 524 a nasl. Občianskeho zákonníka (ani

s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu vypožičiavateľa ako dlžníka. Postúpenie pohľadávky požičiavateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu vypožičiavateľa je neplatné podľa § 39 Občianskeho zákonníka. Súhlas vypožičiavateľa je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas jeho zriaďovateľa (Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky). Právo požičiavateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.

Čl. VIII Záverečné ustanovenia

1. Túto zmluvu je možné meniť len formou číslovaných a písomných dodatkov na základe vzájomnej dohody zmluvných strán.
2. Táto zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán dostane po jednom vyhotovení.
3. V prípade touto zmluvou neupravených podmienok budú platiť príslušné ustanovenia z č.: 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu, z. č.: 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, z. č.: 579/2004 o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení a ostatných všeobecných záväzných právnych predpisov.
4. V prípade ak sa stanú niektoré časti tejto zmluvy neplatnými, nemá to vplyv na ostatné časti tejto zmluvy, ktoré tým nie sú dotknuté, tie ostávajú v platnosti v pôvodnom rozsahu. Zmluvné strany sú povinné poskytnúť si maximálnu možnú súčinnosť, aby došlo k náprave neplatných častí tejto Zmluvy.
5. Ustanovenia tejto zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami príloh.
6. Zmluvné strany prehlasujú, že táto zmluva vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu, nebola podpísaná v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok a svoj súhlas s jej obsahom potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi.

v Bratislave, dňa..... 08 -11- 2023

.....
požičiavateľ

MUDr. Július Pavčo
riadiateľ

Operačné stredisko záchrannej

.....
vypožičiavateľ

Ing. Bc. Vladimír Hosa, MPH
riadiateľ

Záchraná služba Košice

Príloha č.1 - Hnuteľný majetok - zariadenia s príslušenstvom pre vytváranie elektronických zdravotných záznamov osôb – EHR

Príloha č.2 - Protokol o odovzdaní a prevzatí – generálny (A), servisný odovzdávajúci protokol (B)

Príloha č.3 - Vzor servisného listu

Príloha č.4 - Spôsob a postup nahlasovania servisných udalostí týkajúcich sa Predmetu výpožičky

Príloha č.5 - Zoznam oprávnených osôb požičiavateľa

Príloha č.6 - Zoznam oprávnených osôb vypožičiavateľa

Hnuteľný majetok - zariadenia s príslušenstvom pre vytváranie elektronických zdravotných záznamov osôb – EHR

| Názov | Typ | Identifikátor | Počet |
|---|----------------------------|---------------|-------|
| Tablet PC | Dell Latitude 7220 Rugged | SN | |
| Odolná klávesnica k tablet PC | Dell IP 65 Keyboard | SN | |
| Dokovacia stanica do vozidla k tablet PC | Dell LAT 12 RuGJab DockKit | SN | |
| Ochranné púzdro pre Tablet PC | | BJI | |
| Napájací zdroj, adaptér, kábel.... | | SN | |
| Prenosná tlačiareň | Brother PJ883 PocketJet | SN | |
| Dokovacia stanica do vozidla pre prenosnú tlačiareň | 3M Dual Lock SJ-3550 | SN | |
| Púzdro pre prenosnú tlačiareň | Brother PA-RC-001 | BJI | |
| Obal pre prenosnú tlačiareň | Brother PA-CC500 | BJI | |

Použité skratky:

BJI bez jednoznačného identifikátora
SN výrobné číslo

Časť A: Generálny protokol o odovzdaní a prevzatí predmetu výpožičky

Generálny protokol o odovzdaní a prevzatí predmetu výpožičky
v zmysle zmluvy číslo:

Požičiavateľ: **Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby SR**
Trnavská cesta 8/A, P. O. Box 93, 820 05 Bratislava 25

Vypožičiavateľ: *(názov Vypožičiavateľa)*
(adresa vypožičiavateľa)

| P.č. | Názov | Identifikátor alebo počet kusov | Jednotková cena s DPH /€/ | Cena spolu s DPH /€/ |
|------------------------------|-------|---------------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| Hodnota majetku spolu | | | | |

| | |
|---|--|
| Titul vydania | |
| Názov ambulancie ZZS <i>(pre ktorú je majetok určený, resp. od ktorej sa majetok preberá)</i> | |

V, dňa:.....

Odovzdávajúci

(podpis a pečiatka, ak je k dispozícii)

.....
(meno a priezvisko)
(funkcia)

Preberajúci

(podpis a pečiatka, ak je k dispozícii)

.....
(meno a priezvisko)
(funkcia)

Časť B: Servisný protokol o odovzdaní predmetu výpožičky

Servisný odovzdávací protokol

Číslo:

Predmet:

| EHR | | |
|--|------------------|-----------------|
| Názov | Inventárne číslo | Sériové číslo |
| Poznámka: | | |
| Odovzdávajúci | | Príjemca |
| Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby SR Trnavská cesta 8/A 821 08 Bratislava | | |
| Dátum odovzdania: XX. XX. XXXX | | |
| Predal: | | Prevzal: |
| Podpis: | | Podpis: |
| Protokol vystavil: | | |
| Dátum vystavenia: XX. XX. XXXX | | |

Vzor servisného listu

Operačné stredisko
záchrannéj zdravotnej služby
Slovenskej republiky
Trnavská cesta 8/A
P O BOX 93
820 05 Bratislava 25

Ev.číslo: XX-0000/0000

SERVISNÝ LIST

| | |
|---|--|
| OBLASŤ: | |
| Poskytovateľ ZZS | |
| Ambulancia ZZS | |
| Zariadenie | |
| Typ | |
| Stav zariadenia a príslušenstva | |
| Servisné činnosti | |
| Doplňujúce údaje a servisné činnosti | |
| Dátum vykonania servisného úkonu | |
| Servisný úkon vykonal | |

Za poskytovateľa ZZS:

Meno a priezvisko

Podpis

Za OS ZZS SR:

Meno a priezvisko

Podpis

Spôsob a postup nahlasovania servisných udalostí týkajúcich sa Predmetu výpožičky

Požičiavateľ a vypožičiavateľ prehlasujú, že budú vzájomne rešpektovať prevádzkovo-technologické priority a personálne limity na obidvoch stranách, ktoré môžu mať dopad na časy plnenia servisných udalostí zo strany požičiavateľa. Príkladom je napríklad prioritizácia poskytovania neodkladnej prednemocničnej urgentnej starostlivosti na strane vypožičiavateľa a na strane požičiavateľa hlavne globálne zabezpečovanie IKT systémov podporujúcich a zabezpečujúcich príjem tiesňového volania na linku 155 a zabezpečenie adekvátnej odozvy na tiesňové volanie. Uvedené môže mať dopad na aktiváciu a kontinuitu riešiteľského procesu servisnej udalosti zo strany požičiavateľa. To znamená, že vypožičiavateľ zohľadní a akceptuje opodstatnené predĺženie času plnenia servisnej udalosti. Za opodstatnené predĺženie času sa na strane vypožičiavateľa považuje napr. stav, kedy je ambulancia ZZS v čase výjazdu a riešenie požiadavky si vyžaduje interakciu vypožičiavateľa (napr. zásahovej skupiny ambulancie ZZS) alebo zahájenie riešenia by významne ovplyvnilo prioritný proces poskytovania neodkladnej prednemocničnej starostlivosti.

Zároveň sa požičiavateľ a vypožičiavateľ dohodli vzhľadom k dynamickému prostrediu ekosystému ZZS, znamenajúcim nepredikovateľnú dostupnosť ambulancie ZZS pre fyzický zásah zo strany požičiavateľa v teréne, na výhradnom riešení požiadaviek formou vzdialenej podpory alebo v regionálne príslušnom mieste sídla Krajského operačného strediska ZZS v SR. V mimoriadnych prípadoch, hodných zreteľa, je možné vykonať servisný zásah ON-SITE, avšak po dohode oboch zmluvných strán. Takýto servisný zásah formou výjazdu do terénu (ON-SITE) musí byť dohodnutý s oprávnenou osobou vypožičiavateľa, ktorá musí v dohodnutom čase byť prítomná na dohodnutom mieste výkonu servisného zásahu. Uvedené je dôležitým aspektom efektívnosti a optimalizácie vyťaženia personálnych kapacít na strane požičiavateľa.

Definície pojmov a skratiek:

| | |
|----------------|--|
| ZZS | záchranná zdravotná služba |
| KOS ZZS | krajské operačné stredisko ZZS |
| OS ZZS SR | Operačné stredisko ZZS Slovenskej republiky |
| AZZS | ambulancia ZZS |
| 24/7 | nepretržitý čas |
| BD | v rámci pracovného dňa |
| NBD | nasledujúci pracovný deň |
| 3 BD | tri pracovné dni |
| NA | nestanovený presný termín |
| IKT | informačno-komunikačné technológie |
| Servisný zásah | činnosť požičiavateľa vedúca k vyriešeniu požiadavky vypožičiavateľa. |
| On-SITE | fyzický servisný zásah realizovaný požičiavateľom v mieste podľa operatívnej dohody zástupcov oboch zmluvných strán |
| ON-KOS ZZS | fyzický servisný zásah realizovaný požičiavateľom v sídle KOS ZZS v SR podľa operatívnej dohody zástupcov oboch zmluvných strán |
| Požiadavka | akákoľvek požiadavka spadajúca do jednotlivých modulov servisných udalostí |
| Modul podpory | oblasť kategorizácie požiadavky |
| Odozva | čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky vypožičiavateľom po reakciu Požičiavateľa. Spôsoby dokumentovateľného nahlásenia sú popísané v Tabuľke č. 2. |

| | |
|-------------|---|
| | Spôsoby nahlasovania. Odozva znamená, že požičiavateľ registruje žiadosť vypožičiavateľa a začína pracovať na jej riešení. |
| Odstránenie | čas od dokumentovateľného nahlásenia požiadavky vypožičiavateľom po vyriešenie požiadavky alebo nasadenie alternatívneho riešenia |
| Zariadenie | hardvérová platforma (smartfón) |
| APV | aplikačno-programové vybavenie |
| SD | tiketovací informačný systém (Service Desk) |
| E-mail | správa elektronickej korešpondencie |
| CC-TP | call centrum technickej podpory OS ZZS SR |

Servisné udalosti a jej moduly

Požičiavateľ sa zaväzuje poskytovať nepretržitú technickú podporu (24/7) pre predmet výpožičky v rozsahu servisných modulov s parametrami uvedenými v tabuľke č.1.

Tabuľka č.1: Moduly servisných udalostí

| Modul servisných udalostí (oblasť) | Kód modulu | Odozva | Odstránenie (vyriešenie/fixácia) |
|---|------------|--------|----------------------------------|
| Prevádzkové informácie | M1 | 2h | - |
| Poradenská činnosť | M2 | BD | - |
| Technická podpora, diagnostika a odstraňovanie porúch | M3 | 2h | NBD |
| Výmena zariadenia | M4 | 2h | 3 BD |
| Oprava zariadenia | M5 | 2h | NA |

Čas odstránenia pre modul Výmeny zariadenia je viazaná na optimálne prevádzkové podmienky. Skutočný čas lehoty môže byť navýšený v závislosti od:

- skladových zásob,
- voľných a dostupných personálnych kapacít na strane požičiavateľa.

Z dôvodu procesnej a časovej efektívnosti a vytvorenia predpokladu pre operatívne riešenie výmeny zariadenia bude pre vytypované lokality a vytypovaného vypožičiavateľa odovzdané rezervné zariadenia nad rámec dedikovaného počtu vychádzajúceho z počtu pridelených a platných povolení na prevádzkovanie ambulancií ZZS, vydaných Úradom pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou. Pridelenie rezervných zariadení vypožičiavateľa je nenárokovateľné.

Čas odstránenia pre modul Opravy zariadenia nie je možné stanoviť, nakoľko je viazaná na skutočný reakčný čas autorizovaného zmluvného servisného strediska.

Uplatnenie si úrovne servisnej udalosti definovanej podľa Tabuľky č. 1 je podmienené nahlásením požiadavky vypožičiavateľom a to výhradne formou a spôsobom určeným podľa Tabuľky č. 3. Časom oznámenia požiadavky vypožičiavateľom začínajú plynúť lehoty plnenia servisnej udalosti.

V prípade ak požiadavka čaká na odozvu od vypožičiavateľa (čaká na jeho vyjadrenie, čaká na doplňujúce informácie, čaká na odovzдание poruchového zariadenia OS ZZS SR pre účel opravy alebo výmeny) alebo na inú súčinnosť vypožičiavateľa, tento čas sa nepočíta do času plnenia podľa Tabuľky č.1.

Standardne poskytované formy realizácie servisného zásahu

Tabuľka č.2

| Forma podpory | Kód formy | Popis formy |
|---|-----------|---|
| Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov | TP-1 | Telefonická podpora a podpora prostredníctvom elektronických komunikačných prostriedkov zahŕňa počtom neobmedzenú asistenciu pri riešení problémov zariadenia alebo APV prevádzkovanom na zariadení. |
| Vzdialená správa | TP-2 | Prístup formou vzdialeného pripojenia využitím technologických nástrojov (VPN, RemoteDesktop, Teamviewer, atď.) za účelom kontroly a správy IT prostredia vrátane špecializovaného APV ako aj riešenia požiadaviek vypožičiatelia. |
| On-KOSZZS | TP-3 | On-KOSZZS podpora označuje servisné činnosti, ktoré sú viazané na doručenie predmetu výpožičky na regionálne príslušné KOS ZZS v SR. Forma podpory je viazaná na moduly M4 a M5. Tento forme podpory spravidla predchádzajú formy podpory TP-1 a TP-2. |
| On-Site | TP-4 | On-site označuje servisné činnosti vykonávané priamo u vypožičiatelia, čiže v teréne. Jedná sa o neštandardnú formu, určenú pre servisné prípady spojených s okolnosťami mimoriadneho významu a určenú iba pre oprávnenú osobu vypožičiatelia. |

Manažment požiadaviek:

Požičiavateľ pre účel manažmentu všetkých prevádzkových a servisných požiadaviek zo strany vypožičiatelia prevádzkuje tiketovací informačný systém (ďalej len Service Desk). Systém je jednotným miestom pre nahlasovanie a záznam všetkých požiadaviek vypožičiatelia vo vzťahu k predmetu výpožičky.

Vypožičiavateľ má v systéme prostredníctvom oprávnených osôb (príloha č. 6 Zmluvy) prístup k jednotlivým katalógovým službám, v rámci ktorých vidí zoznam všetkých požiadaviek, stav ich riešenia, ako i všetky dostupné informácie týkajúce sa riešiteľského procesu. Pre oprávnené osoby sa zaväzuje vypožičiavateľ vytvoriť dedikované prístupové užívateľské účty a dohodnúť proces zaškolenia užívateľov pre prácu v systéme. Oprávnenou osobou vypožičiatelia pre účel tejto prílohy sa rozumie pracovná pozícia zamestnanca vypožičiatelia s regionálnou alebo celorepublikovou pôsobnosťou.

Spôsoby a pravidlá nahlasovania servisných udalostí vrátane oznamovacej povinnosti:

Vypožičiavateľ má povinnosť hlásiť servisné udalosti vrátane oznamovacej povinnosti primárne elektronickým spôsobom alebo sekundárne telefonickým nahlásením na Call centrum technickej podpory OS ZZS SR. Dostupnosť spôsobov hlásenia požiadaviek je uvedený v Tabuľke č. 4.




Tabuľka č. 3: Spôsoby nahlasovania

| Kontaktné miesto | Určené pre | Forma komunikácie | Adresa/kontakt |
|--|--|---|---|
| Service Desk (SD) | Zodpovedná osoba vypožičiatelňa | Elektronicky, priamo zápisom do systému | https://155sk.alvao.com |
| | Zodpovedná osoba vypožičiatelňa alebo člen zásahovej skupiny | E-mail | servis@155.sk |
| Call centrum technickej podpory OS ZZS SR (CC TP) | Člen zásahovej skupiny alebo zodpovedná osoba vypožičiatelňa | Telefonicky | 02-581 062 22 (hlavné)051-756 27 22 (záložné) |

Matica dostupnosti komunikačných kanálov pre jednotlivé moduly servisnej udalosti.

Tabuľka č.4

| Moduly servisnej udalosti | Zodpovedná osoba | | | Člen zásahovej skupiny | | |
|--|------------------|--------|-------|------------------------|--------|-------|
| | SD | E-mail | CC-TP | SD | E-mail | CC-TP |
| Prevádzkové informácie (M1) | ✓ | ✓ | ✓ | × | ✓ | ✓ |
| Poradenská činnosť (M2) | ✓ | ✓ | ✓ | × | ✓ | ✓ |
| Technická podpora, diagnostika a odstraňovanie porúch (M3) | ✓ | ✓ | ✓ | × | ✓ | ✓ |
| Výmena zariadenia (M4) | ✓ | ✓ | ✓ | × | × | × |
| Oprava zariadenia (M5) | ✓ | ✓ | ✓ | × | × | × |

| | |
|---|-----------------------|
|  | Primárny spôsob |
|  | Sekundárny spôsob |
|  | Bez prístupu k službe |

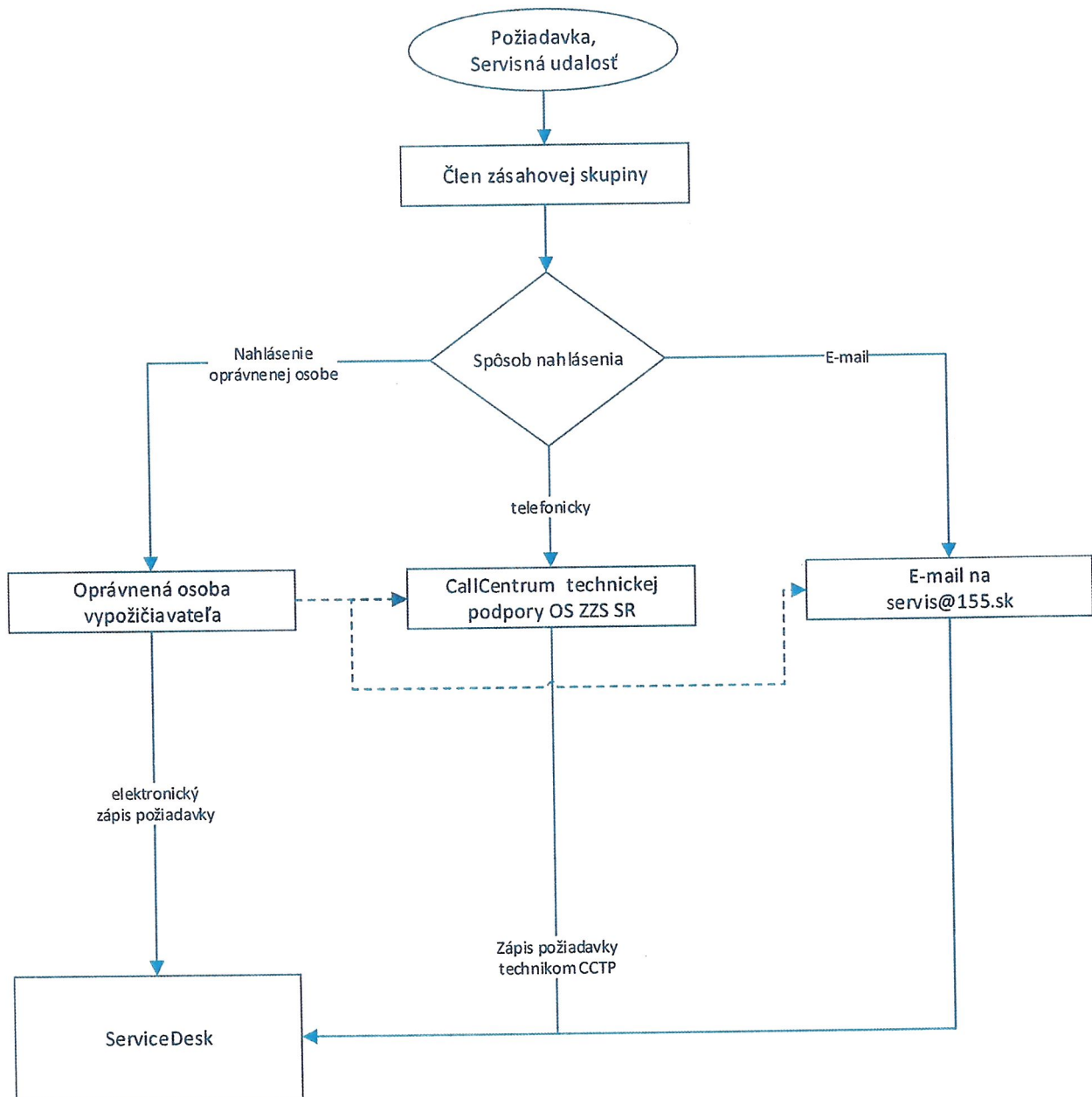
Formy poskytovanej technickej podpory pre jednotlivé moduly servisných udalostí

Tabuľka č.5

| Modul servisnej udalosti | Štandardné formy podpory | Prístup k modulu servisnej udalosti | |
|---|--------------------------|-------------------------------------|---|
| | | Zásahová skupina AZZS | Oprávnená osoba Vypožičiatelňa |
| Poradenská činnosť | ZZS-1 | ✓ | ✓ |
| Technická podpora, diagnostika a odstraňovanie porúch | ZZS-1 ZZS-2 | ✓ | ✓ Iba pre prípad, že poruchové zariadenie sa nachádza u oprávnenej osoby |
| Výmena zariadenia | ZZS-3 | × | ✓ |
| Oprava zariadenia | ZZS-3 | × | ✓ |

Všeobecný procesný diagram nahlásenia požiadavky alebo servisnej udalosti.

Nahlásenie požiadavky a servisnej udalosti



Základná skladba nahlasovaných informácií

1. Poskytovateľ ZZS
2. Názov ambulancie ZZS
3. Identifikácia zariadenia (jedinečný názov zariadenia podľa identifikačného štítku)
4. Kontaktná osoba
5. Popis problému

Zoznam kontaktných bodov požičiavateľa

Požičiavateľ definuje jednotlivé sídla KOS ZZS v SR ako kontaktné body pre účel výmeny predmetu výpožičky, resp. zabezpečenia procesu opravy predmetu výpožičky.

| Názov kontaktného bodu | Pôsobnosť | Adresa sídla kontaktného bodu |
|-------------------------|----------------------|---|
| KOS ZZS Bratislava | Bratislavský kraj | Trnavská cesta 8/A, 820 05 Bratislava |
| KOS ZZS Trnava | Trnavský kraj | Kollárova 8, 917 01 Trnava |
| KOS ZZS Nitra | Nitriansky kraj | Štefánikova trieda 69, 949 01 Nitra |
| KOS ZZS Banská Bystrica | Banskobystrický kraj | Nám. Ľ. Štúra 1, 974 05 Banská Bystrica |
| KOS ZZS Trenčín | Trenčiansky kraj | Hviezdoslavova 3, 911 49 Trenčín |
| KOS ZZS Žilina | Žilinský kraj | Janka Kráľa 4, 010 01 Žilina |
| KOS ZZS Prešov | Prešovský kraj | Námestie mieru č. 3, 080 01 Prešov |
| KOS ZZS Košice | Košický kraj | Komenského 52, 040 01 Košice |

Spôsoby doručenia predmetu výpožičky do kontaktného bodu:

- fyzickým dorúčením oprávnenou osobou alebo osobou ňou poverenou,
- kuriérom (podlieha dohode medzi oprávnenými osobami oboch zmluvných strán).

Dokumentácia:

Pre účel presnej evidencie predmetu výpožičky v zmysle zákona NR SR číslo 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu z 21.10.1993 je predmet zmluvy medzi zmluvnými stranami realizovaný na základe generálneho preberacieho a odovzdávacieho protokolu (Príloha č.2, časť A).

Pre účel výmeny, resp. opravy zariadenia, čoho následkom je zmena stavu predmetu výpožičky, sa použije Odovzdávací protokol uvedený v Prílohe č.2, časť B.

V prípade vykonania servisnej udalosti pre moduly M3, M4 a M5 v súlade s tabuľkou č. 1 požičiavateľom, týkajúcej sa predmetu výpožičky, súčasťou Odovzdávacieho protokolu uvedeného v Prílohe č.2, časť B je servisný list o vykonaní servisného zásahu, ktorého vzor tvorí Prílohu č. 3.

Vyššie uvedené dokumenty podpíšu podpisom oprávnené osoby oboch zmluvných strán, čím zároveň vyjadrujú súhlas so správnosťou uvedených údajov. Dokumenty sú vždy vyhotovené v 2 rovnopisoch, z ktorých je jeden určený pre vypožičiavateľa, druhý pre požičiavateľa.

Dokumenty uvedené v Prílohe č. 2 sa automaticky stávajú zmluvnou dokumentáciou, nakoľko majú dopad na aktuálny stav predmetu výpožičky. Rovnopisy dokumentov si obe zmluvné strany vedú a archivujú samostatne.

Zoznam oprávnených osôb požičiavateľa

| Por.č. | Meno a priezvisko | Región |
|--------|-------------------|---|
| 1 | | SR, primárne územie Bratislavského kraja |
| 2 | n | SR, primárne územie Bratislavského kraja |
| 3 | n k | SR, primárne územie Bratislavského kraja |
| 4 | l s | SR, primárne územie Bratislavského kraja |
| 5 | | SR, primárne územie Bratislavského kraja |
| 6 | | SR, primárne územie Trnavského kraja |
| 7 | | SR, primárne územie Trnavského kraja |
| 8 | | SR, primárne územie Trnavského kraja |
| 9 | | SR, primárne územie Trnavského kraja |
| 10 | | SR, primárne územie Banskobystrického kraja |
| 11 | u | SR, primárne územie Banskobystrického kraja |
| 12 | u | SR, primárne územie Banskobystrického kraja |
| 13 | | SR, primárne územie Banskobystrického kraja |
| 14 | ič | SR, primárne územie Nitrianskeho kraja |
| 15 | | SR, primárne územie Nitrianskeho kraja |
| 16 | | SR, primárne územie Nitrianskeho kraja |
| 17 | | SR, primárne územie Nitrianskeho kraja |
| 18 | | SR, primárne územie Trenčianskeho kraja |
| 19 | | SR, primárne územie Trenčianskeho kraja |
| 20 | | SR, primárne územie Trenčianskeho kraja |
| 21 | | SR, primárne územie Trenčianskeho kraja |
| 22 | t | SR, primárne územie Žilinského kraja |
| 23 | | SR, primárne územie Žilinského kraja |
| 24 | | SR, primárne územie Prešovského kraja |
| 25 | | SR, primárne územie Prešovského kraja |
| 26 | | SR, primárne územie Košického kraja |
| 27 | s | SR, primárne územie Košického kraja |
| 28 | | SR, primárne územie Košického kraja |

Zoznam oprávnených osôb vypožičiavateľa

| Por.č. | Meno a priezvisko | Kontaktné údaje |
|--------|-------------------|-----------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |

Osoba poverená Vypožičiavateľom za validáciu inventúry

| Por.č. | Meno a priezvisko | Kontaktné údaje |
|--------|-------------------|-----------------|
| 1 | | |

