

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 strpieť 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 elektronicкую 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 vypožičavateľ 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 vypožičavateľ 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. Vypožičavateľ 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 okolností 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. Požičavateľ nezodpovedá za škody spôsobené vypožičavateľovi treťou osobou alebo členom zásahovej skupiny.
5. Vypožičavateľ 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.

ČI. 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.

ČI. 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.
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. V prípade porušenia tohto dojednaní je vypožičiavateľ povinný uhradiť požičiavateľovi zmluvnú pokutu vo výške 40 % z hodnoty pohľadávky, ktorú chcel /postúpiť. 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.

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 záchranej 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.

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

29.11.2023

v Bratislave, dňa.....

.....
MUDr. Július Pavčo
požičiavateľ

Operačné stredisko záchrannej
zdravotnej služby Slovenskej republiky
Trnavská cesta 6/A
P.O.BOX 93
820 05 Bratislava 25 -5-

.....
PhDr. Matej Polák
vypožičiavateľ

.....
Ing. Dušan Šent
vypožičiavateľ

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 záchranej 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

Preberajúci

(podpis a pečiatka, ak je k dispozícii)

(podpis a pečiatka, ak je k dispozícii)

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

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

Vzor servisného listu

Operačné stredisko
záchranej zdravotnej služby
Slovenskej republiky
Tónavská cesta 20a
P.O. BOX 93
820 05 Bratislava 26

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

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		

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, znamenajúcom 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.

Štandardne 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. T tejto 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 vypožičiatel'ľa	Elektronicky, priamo zápisom do systému	https://155sk.alvao.com
	Zodpovedná osoba vypožičiatel'ľa alebo člen zásahovej skupiny	E-mail	servis@155.sk
Call centrum technickej podpory OS ZZS SR (CC TP)	Člen zásahovej skupiny alebo zodpovedná osoba vypožičiatel'ľa	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

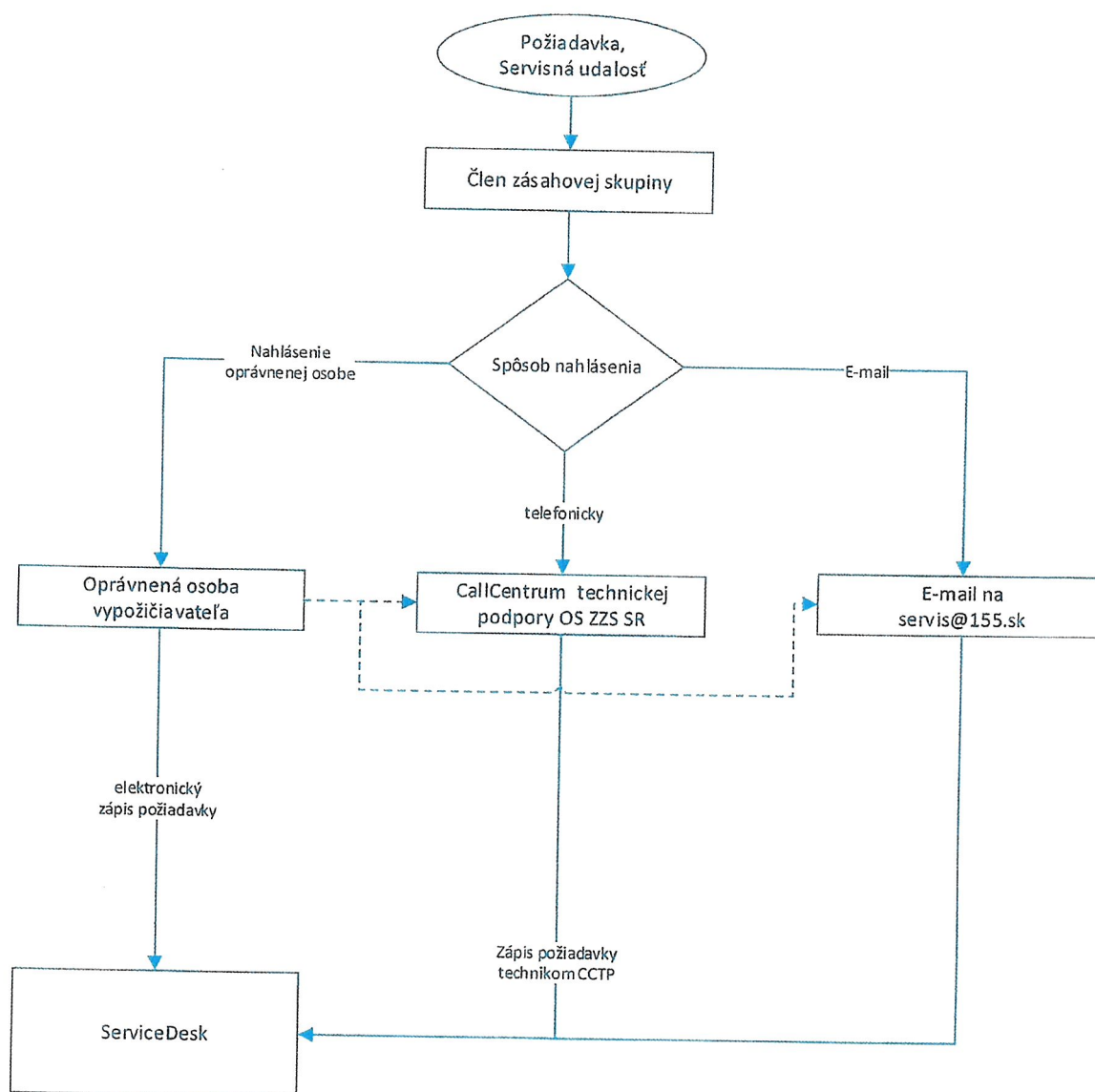
Formy poskytovanej technickej podpory pre jednotlivé moduly servisných udalostí

Tabuľka č.5

Modul servisnej udalosti	Štandardné formy podpory	Prístup k modulu servisnej udalosti	
		Zásahová skupina AZZS	Oprávnená osoba Vypožičiatel'ľa
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. ...

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. L. 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 doručením 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 podpísom 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 požičiatela

Por.č.	Meno a priezvisko	Región
1		SR, primárne územie Bratislavského kraja
2		SR, primárne územie Bratislavského kraja
3		SR, primárne územie Bratislavského kraja
4		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		SR, primárne územie Banskobystrického kraja
12		SR, primárne územie Banskobystrického kraja
13		SR, primárne územie Banskobystrického kraja
14		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		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		SR, primárne územie Košického kraja
28		SR, primárne územie Košického kraja

Zoznam oprávnených osôb vypožičavateľa

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

Osoba poverená Vypožičavateľom za validáciu inventúry

Por.č.	Meno a priezvisko	Kontaktné údaje
1		