

ZMLUVA
o poskytovaní služieb pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov
a vybraných informačných technológií (licencií)
a zmluva o budúcej licenčnej zmluve

uzavretá v súlade s § 269 ods. 2 a § 289 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, v spojení s § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorského zákona v znení neskorších predpisov (ďalej len „zmluva“), medzi nižšie uvedenými zmluvnými stranami

ČI. 1. ZMLUVNÉ STRANY

1. Objednávateľ:

Národný ústav reumatických chorôb
Sídlo: Nábřežie I. Krasku č. 4, 921 12 Piešťany
IČO: 00 165 271
DIČ: 2020530732
IČ DPH: SK2020530732
Konajúci prostredníctvom: MUDr. Milan Derco, štatutárny orgán - riaditeľ
Zriadený: Zriaďovacou listinou MZ SR číslo: MZ SR 19390-2-2007-OP zo dňa 17.07.2007 v znení Rozhodnutia o zmene zriaďovacej listiny Národného ústavu reumatických chorôb č. S19482-2022 zo dňa 27.6.2022

Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Bratislava
Číslo účtu v tvare IBAN: SK85 8180 0000 0070 0028 5239
Kontaktná osoba: Jozef Dzurech, vedúci referátu IT
Telefón: 033/ 7969 200
E-mail: jozef.dzurech@nurch.sk

2. Dodávateľ:

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.
Sídlo: Hroncova 3, 040 01 Košice 1
IČO: 31 710 549
DIČ: 2020483982
IČ DPH: SK2020483982
Konajúci prostredníctvom: Ing. Adrián Petrik, konateľ
Zapísaný: V Obchodnom registri Mestského súdu Košice, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 6435/V

Bankové spojenie: VÚB, a. s., Bratislava
Číslo účtu v tvare IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953
Kontaktná osoba: Mgr. Maroš Gajdošík, obchodný manažér
Telefón: +421 905 817 262
E-mail: gajdosik@stapro.sk

objednávateľ a dodávateľ ďalej aj ako „zmluvné strany“

PREAMBULA

1. Objednávateľ realizoval verejné obstarávanie zákazky podľa § 1 ods. 15) v spojení s § 81 písm. b) bod 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, na predmet zákazky „**Služba a podpora prevádzky informačných systémov**“, vyhlásenej Výzvou na predloženie ponuky – priame rokovacie konanie zo dňa 30. mája 2024 (ďalej v tejto zmluve len „**Verejné obstarávanie**“).
2. Predmetom zákazky je **poskytovanie služieb pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov a vybraných informačných technológií (licencií)** podľa opisu uvedeného v Prílohe č. 1 tejto zmluvy. Jedná sa o poskytovanie služieb k jestvujúcim aplikáciám, ktoré má verejný obstarávateľ inštalované v serveroch pracovných staníc, a ku ktorým (licenciám) má vybrať uchádzač autorské práva v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorského zákona v znení neskorších predpisov.
3. Verejný obstarávateľ je v zmysle § 17 od. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti **poskytovateľom základnej služby**. Z uvedeného dôvodu je vybraným uchádzačom poskytovateľ služby, ktorý v súčasnosti rieši kybernetickú bezpečnosť informačných systémov, a ktorý má autorské práva k predmetu zákazky.
4. Nakoľko na základe prehlásenia spoločnosti STAPRO s. r. o., Pernštýnské nám. 51, 530 02 Pardubice, Česká republika, IČO: 13583531, ktorá je vlastníkom autorských práv na programové produkty MEDIX, NIS MEDEA, FONS Enterprise a FONS Openlims vrátane ich modulov, licencií a konektorov pre pripojenie k eZdravie a DRG graperom, že jej dcérska spoločnosť STAPRO SLOVENSKO s.r.o., IČO: 31 710 549, Hroncova 3, 040 01 Košice je výhradným distribútorom pre Slovenskú republiku uvedených programových produktov, verejný obstarávateľ použil postup priameho rokovacieho konania s vybraným uchádzačom – obchodnou spoločnosťou STAPRO SLOVENSKO s.r.o., IČO: 31 710 549, Hroncova 3, 040 01 Košice, podľa § 81 písm. b) bod 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

ČL. 1 ÚČEL ZMLUVY A CIELE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľa objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa.
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.

ČI. 2 PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom zákazky je poskytovanie služieb pre **zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov a vybraných informačných technológií (licencií)** podľa opisu uvedeného v Prílohe č. 1 tejto zmluvy. Jedná sa o poskytovanie služieb k jestvujúcim aplikáciám, ktoré má verejný obstarávateľ inštalované v serveroch pracovných staníc a ku ktorým (licenciám) má vybrať uchádzač autorské práva v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorského zákona v znení neskorších predpisov. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v Prílohe č. 1 a Prílohe č. 2 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť za ne dodávateľovi dohodnutú odmenu v dohodnutých termínoch.
3. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, ako sú uvedené v Prílohe č. 1 a Prílohe 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 v zmysle Prílohy č. 5 tejto zmluvy, podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy.

ČL. 3 VYHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou k riadnemu a kvalifikovanému

zabezpečovaní služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov.

2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou, a ďalej vyhlasujú, že majú dostatočné finančné prostriedky na zabezpečovanie služieb podľa tejto zmluvy a na úhradu ceny dohodnutej touto zmluvou.
3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si nie je vedomý, že by voči nemu bolo začaté konanie o vyhlásení konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho či iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom pre súdnu exekúciu, a že také konanie nebolo proti nemu začaté.

ČL. 4 DOBA, MIESTO A SPÔSOB PLNENIA

1. Táto zmluva sa uzatvára **na dobu určitú** - do uvedenia do prevádzky nového nemocničného informačného systému, maximálne však na 12 mesiacov od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy, resp. do vyčerpania finančného limitu vo výške 11 794,75 EUR s DPH, slovom: jedenásťtisícšesťdesiatštyri euro 0,75 eurocentov (9 828,96 EUR bez DPH), ktorý na tento účel má objednávateľ k dispozícii, a to podľa toho, ktorá z uvedených skutočností nastane skôr.
2. Miestom dodania zákazky je: **Národný ústav reumatických chorôb, Nábřeží I. Krasku č. 4, 921 12 Piešťany.**
3. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracoviská objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
4. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom o čas zdržania a zavlčené omeškanie. Za zdržanie spôsobené objednávateľom je považované aj omeškanie platieb objednávateľa za služby dodávateľa podľa tejto zmluvy.

ČL. 5 ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA NA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

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.
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.

Čl. 6 CENA ZA PLNENIE A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi za riadne a včas poskytnuté plnenie (služby) podľa tejto zmluvy cenu v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy vrátane jej príloh. Cena za služby predstavuje odplatu za splnenie zmluvného záväzku dodávateľa vyplývajúceho z tejto zmluvy a zahŕňa všetky náklady alebo výdavky dodávateľa na splnenie tejto zmluvy, t. j. na riadne a včasné poskytovanie služieb, ako aj primeraného zisku dodávateľa.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí tiež daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške podľa platnej právnej úpravy k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktoré je daňovým dokladom účtované.
3. Cena predmetu zmluvy vychádza z návrhu plnenia kritérií (cenovej ponuky), ktorú predložil dodávateľ ako úspešný uchádzač a je tvorená nasledovne:
Cena bez DPH: 9 828,96 Eur
DPH (20 %): 1 965,79 Eur
Cena s DPH celkom: 11 794,75 Eur
Cenová ponuka (Návrh na plnenie kritérií) je neoddeliteľnou Prílohou č. 4 tejto zmluvy).
4. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ uhradí dodávateľovi cenu za služby **mesačne vo výške 982,90 EUR s DPH**, slovom: deväťstoosemdesiatdva euro 0,90 eurocentov (819,08 EUR bez DPH), na základe faktúry dodávateľa, ktorú je dodávateľ povinný vystaviť najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúcom

- po mesiaci, v ktorom boli poskytnuté služby.
5. Cena služby je cena maximálna, zahŕňajúca všetky náklady na vykonanie služby bez možnosti jej navýšenia.
 6. Zmluvné strany sa dohodli, že predávajúci **nemôže postúpiť pohľadávky** voči kupujúcemu tretej osobe, podľa § 524 a nasl. zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), **bez predchádzajúceho súhlasu kupujúceho**. Právny úkon, ktorým predávajúci postúpi pohľadávky voči kupujúcemu tretej osobe bez predchádzajúceho súhlasu kupujúceho je podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Predávajúci berie na vedomie, že **súhlas kupujúceho je platný** len za podmienky, že **bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR**.
 7. Splatnosť faktúry je 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi zo strany Dodávateľa za predpokladu, že doručená faktúra bude spĺňať všetky zákonné a zmluvné náležitosti. Zmluvné strany sa dohodli, že faktúry budú dodávateľom zasielané vo formáte PDF na e-mailovú adresu: iveta.petlakova@nurch.sk. Zasielanie faktúr v tlačenej forme poštou zmluvné strany nepožadujú. Objednávateľ bude platiť dodávateľovi cenu za služby bezhotovostne – prevodom na účet dodávateľa. Objednávateľ preddavky z ceny za služby dodávateľovi neposkytuje. Za deň úhrady faktúry (deň zaplatenia ceny za služby) sa pre účely tejto zmluvy rozumie deň pripísania fakturovanej sumy na účet dodávateľa.
 8. Faktúra musí byť Objednávateľovi doručená elektronicky v slovenskom jazyku a musí obsahovať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Ak nebude faktúra obsahovať všetky stanovené náležitosti a/alebo prílohy alebo ak bude vykazovať iné vecné alebo formálne nedostatky, je objednávateľ oprávnený namietat vecnú a formálnu správnosť a úplnosť faktúry dodávateľa, či jej povinných príloh, najneskôr do uplynutia lehoty jej splatnosti a dodávateľovi vrátiť faktúru na opravu alebo doplnenie. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti opravenej alebo doplnenej faktúry dňom jej doručenia objednávateľovi.
 9. Servisné a inštalačné práce na technologickej a sieťovej infraštruktúre, s výnimkou prác pri odstraňovaní chýb podliehajúcich záručnému servisu a nahlásených v záručnej lehote, pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
 10. Materiálové náklady pri servisných zásahoch mimo platnú záruku jednotlivých komponentov budú hradené objednávateľom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy.
 11. Pokiaľ zmluvné strany dohodnú zmenu rozsahu plnenia podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávatelom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dohodnutých služieb, modulov a licencií, a takto dohodnutá zmena si vyžiada zmenu ceny za služby dohodnutej v tejto zmluve, berú na vedomie, že dodatok k tejto zmluve s dopadom na cenu za služby môžu uzatvoriť len vtedy, ak uzatvorenie dodatku bude v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov.

ČL. 7 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 poškodenia, požiaru, povodne, výpadku dodávky elektrickej energie, povstania, vojny, zásahu vlády alebo verejných orgánov a pod..
2. Ak je niekto zmluvných strán zabránené plniť svoje záväzky z niektorého z vyššie uvedených dôvodov, oznámi druhej zmluvnej strane tieto okolnosti a druhá zmluvná strana primerane predĺži lehotu plnenia dohodnutého touto zmluvou.

ČL. 8 DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A OBCHODNÉ TAJOMSTVO

1. Všetky materiály v akejkoľvek forme, koncepty, know-how a 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.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému používaniu materiálov, konceptov, know-how alebo techník vzťahujúcich sa k plneniu tejto zmluvy, pre svoju vlastnú internú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky

používania dohodnuté v tomto článku.

3. Objednávateľ neumožní akejkolvek tretej osobe ďalšie využitie 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.

ČL. 9 SANKCIE

1. Ak dodávateľ poruší akýkoľvek záväzok vyplývajúci mu zo zmluvy, vrátane jej príloh a tento nesplní ani v lehote piatich (5) pracovných dní od doručenia výzvy objednávateľa na jeho splnenie, objednávateľovi vzniká nárok na zmluvnú pokutu vo výške 1 500,- EUR (slovom: jedentisíc päťsto eur) za každé jednotlivé porušenie takéhoto záväzku až do výšky celkovej ceny poskytnutia služby.
2. Zaplatením zmluvnej pokuty na základe tejto zmluvy nezaniká povinnosť splniť záväzok, ktorý je predmetom zmluvnej pokuty. Rovnako nezaniká ani nárok na náhradu škody príslušnej zmluvnej strany, ktorá jej vznikne v súvislosti s porušením podľa tejto Zmluvy v plnej výške a nie je dotknutý ani prípadný iný nárok na primerané zadostučinenie, ktoré môže byť poskytnuté aj v peniazoch, či nárok na vydanie bezdôvodného obohatenia alebo iného nároku vyplývajúceho z akéhokoľvek právneho predpisu.
3. Zmluvnú pokutu podľa tohto článku zmluvy majú zmluvné strany právo uplatňovať si na základe vystavenej faktúry. Splatnosť faktúry podľa tohto bodu je 30 (tridsať) kalendárnych dní odo dňa vystavenia faktúry.
4. Ak je objednávateľ, ktorý je subjektom verejného práva, v omeškaní so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti, vzniká dodávateľovi (ako veriteľovi) bez potreby osobitného upozornenia, ktorý si splnil svoje zákonné a zmluvné povinnosti, právo požadovať od objednávateľa z nezaplatenej sumy **úroky z omeškania**, podľa § 369 ods. 1 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov v spojení s § 1 ods. 2 nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z. ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, a to v sadzbe, ktorá sa rovná **základnej úrokovej sadzbe Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania zvýšenej o deväť percentuálnych bodov; takto určená sadzba úrokov z omeškania platí počas celej doby omeškania s plnením peňažného záväzku.**

ČI. 10 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Objednávateľ je povinný poskytnúť dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú pre riadne a včasné plnenie tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak podmienky poskytnutia nevyhnutnej súčinnosti nie sú výslovne uvedené v tejto zmluve alebo poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti nevyplýva z povahy takejto súčinnosti, je dodávateľ povinný na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti preukázateľne vyzvať objednávateľa a poskytnúť mu primeranú lehotu na poskytnutie nevyhnutnej súčinnosti. Dodávateľ nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre preukázateľné neposkytnutie nevyhnutnej súčinnosti zo strany objednávateľa.
2. Akékoľvek informácie poskytnuté alebo sprístupnené objednávateľom v rámci plnenia nevyhnutnej súčinnosti podľa tejto zmluvy musia byť protokolárne zaznamenané a písomne odsúhlasené zmluvnými stranami.
3. Objednávateľ je oprávnený vo svojich informačných systémoch a na pracoviskách objednávateľa kedykoľvek kontrolovať priebeh a postup plnenia povinností podľa tejto zmluvy zo strany dodávateľa.
4. Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení svojich povinností podľa tejto zmluvy s náležitou odbornou starostlivosťou, potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov a v súlade so záujmami objednávateľa.
5. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať pri plnení zmluvy všetky všeobecne záväzné právne predpisy platné na

území Slovenskej republiky, ďalej dodržiavať podmienky a požiadavky obsiahnuté v iných normatívnych dokumentoch, ktoré súvisia alebo môžu mať vplyv na plnenie podľa tejto zmluvy, s ktorými bol alebo mal možnosť byť oboznámený. Dodávateľ je tiež povinný upozorniť objednávateľa na akékoľvek zmeny vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných a účinných na území Slovenskej republiky a v EÚ, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na predmet plnenia podľa tejto zmluvy.

6. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v súlade s bezpečnostnými požiadavkami objednávateľa, ktoré budú písomne dodávateľovi odovzdané a dodávateľom písomne potvrdené.
7. Dodávateľ je povinný dodržiavať pokyny objednávateľa, bez zbytočného odkladu upozorniť objednávateľa na nedostatočnú súčinnosť objednávateľa, rozpor jeho pokynov s ustanoveniami zmluvy a/alebo s ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, nevhodnú povahu jeho pokynov a/alebo podkladov daných mu zo strany objednávateľa, ak mohol tento rozpor alebo túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Dodávateľ je povinný postupovať podľa nevhodných pokynov a/alebo podkladov objednávateľa len v prípade, ak objednávateľ napriek upozorneniu zo strany dodávateľa na nevhodných pokynoch a/alebo podkladoch písomne trvá.
8. Ak nevhodné pokyny a/alebo podklady dané objednávateľom prekážajú v riadnom plnení povinností dodávateľa podľa tejto zmluvy, je dodávateľ povinný ich plnenie v nevyhnutnom rozsahu prerušiť do doby výmeny nevhodných podkladov alebo zmeny pokynov objednávateľa alebo písomného oznámenia, že objednávateľ trvá na poskytnutí plnení podľa tejto zmluvy s použitím jeho podkladov a pokynov.
9. Dodávateľ je povinný pri plnení tejto zmluvy dodržiavať zásady poctivého obchodného styku a zdržať sa akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo byť posúdené ako konanie v rozpore s dobrými mravmi v rámci hospodárskej súťaže.
10. Dodávateľ je povinný zdržať sa pri plnení zmluvy akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo v dôsledku konfliktu záujmov spochybníť nestrannosť a základný účel plnenia zmluvy.
11. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať všetky technické a bezpečnostné predpisy, zároveň zabezpečiť poučenie osôb plniacich túto zmluvu na strane dodávateľa o všeobecných predpisoch bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, zodpovedá za nich a znáša prípadné dôsledky porušenia týchto predpisov. Dodávateľ je povinný riadiť sa pokynmi zodpovednej osoby za informačnú bezpečnosť menovanú objednávateľom. Ak dodávateľ bude pri plnení povinností podľa tejto zmluvy využívať zabezpečené sieťové pripojenie (VPN) objednávateľa, je povinný rešpektovať bezpečnostné smernice a prevádzkový poriadok objednávateľa pre túto VPN.
12. Dodávateľ je povinný informovať objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré sú významné pre splnenie povinností zmluvných strán podľa tejto zmluvy, najmä o skutočnostiach, ktoré môžu byť významné pre rozhodovanie objednávateľa v súvislosti s touto zmluvou a/alebo o dôvodoch, ktoré dodávateľovi bránia riadne a včas splniť svoje povinnosti podľa tejto zmluvy, a to do 48 hodín odkedy sa ich dodávateľ dozvedel.
13. Žiadna zo zmluvných strán nebude v omeškaní s plnením svojich záväzkov z tejto zmluvy, ak takýto záväzok nemôže riadne a včas splniť pre okolnosti vyššej moci, po dobu po ktorú takáto prekážka trvá a dobu potrebnú na odstránenie jej následkov.
14. Nesplnenie povinností zmluvných strán vyplývajúcich z tejto zmluvy ako následok vzniku okolností vyššej moci nemožno považovať za dôvod na odstúpenie od tejto zmluvy.
15. Ak v priestoroch patriacich objednávateľovi dôjde k pracovnému úrazu osoby plniacej túto zmluvu na strane dodávateľa z dôvodu porušenia technických a bezpečnostných predpisov, zodpovedá v plnom rozsahu za následky výlučne dodávateľ. Osoby plniace túto zmluvu na strane dodávateľa sú povinné dodržiavať zásady všeobecnej spôsobilosti tretích osôb vstupujúcich do priestorov objednávateľa a iné interné predpisy o výkone a podmienkach prác dodávateľských organizácií, s ktorými budú vopred oboznámení objednávateľom.
16. Objednávateľ je oprávnený požadovať od dodávateľa zmenu fyzickej osoby, prostredníctvom ktorej plní svoje záväzky v zmysle tejto zmluvy v prípade poskytovania služieb na nedostatočnej odbornej úrovni. Dodávateľ je povinný predložiť identifikačné údaje a podklady preukazujúce splnenie odborných predpokladov novej fyzickej osoby, prostredníctvom ktorej plní svoje záväzky v zmysle tejto zmluvy objednávateľovi v lehote tridsať (30) kalendárnych dní od zaslania požiadavky objednávateľa. Odôvodnenej žiadosti objednávateľa je dodávateľ povinný vyhovieť bezodkladne.
17. 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 fyzických osôb, prostredníctvom ktorých bude dodávateľ zabezpečovať plnenie tejto zmluvy, sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto

zmluvy.

18. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno fyzickej osoby je uvedené v Prílohe č. 3 tejto zmluvy.
19. 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 na vyžiadanie dodávateľa prítomný na pracovisku objednávateľa zodpovedný pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámec bežnej pracovnej doby, pri plánovaných akciách po predchádzajúcej dohode.
20. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
21. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom dodávateľa:
 - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
 - prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie informačných technológií dotknutých touto zmluvou,
 - použitie komunikačných prostriedkov počas nevyhnutnej doby a v nevyhnutne nutnom rozsahu,
 - bezpečné, zdravie neohrozujúce pracovné prostredia.
22. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek zdôvodnenia neprevzme, 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.
23. 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.
24. 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.
25. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať rokovanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy.
26. 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.

ČI. 11 NÁHRADA ŠKODY

1. Každá zo zmluvných strán nesie zodpovednosť za vzniknutú škodu v zmysle právnych predpisov a tejto zmluvy. Obidve zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie k predchádzaniu škôd a k minimalizácii vzniknutých škôd.
2. Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej z tejto zmluvy alebo z právnych predpisov, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť preukázateľnú škodu a ušlý zisk, ktorý vznikne druhej zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov. Nárok na náhradu škody vznesie poškodená zmluvná strana písomne - výzvou na odstránenie škody a na uvedenie do pôvodného stavu adresovanou zmluvnej strane, ktorá škodu spôsobila s poskytnutím primeranej lehoty, maximálne tridsať pracovných (30) dní. Ak uvedenie do pôvodného stavu nie je možné, alebo nenastane v lehote na tento účel poskytnutej zo strany poškodenej strany, poškodená strana vyčíslí škody a zašle druhej zmluvnej strane výzvu na ich úhradu; zmluvná strana, ktorá škodu spôsobila je povinná

- poškodenej zmluvnej strane vyčíslenú škodu uhradiť v lehote desať (10) pracovných dní od doručenia výzvy.
4. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany. Dodávateľ je povinný postupovať pri plnení pokynov zo strany objednávateľa s náležitou odbornou starostlivosťou a na nevhodnosť pokynov objednávateľa v zmysle tejto zmluvy upozorniť. Ak objednávateľ na nevhodnosť pokynov neupozorní, nemôže sa zbaviť zodpovednosti za vzniknutú škodu, iba ak nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti, ktorú možno požadovať. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za škodu a nie je ani v omeškaní, ak ku škode, alebo omeškaniu došlo v dôsledku omeškania s plnením záväzku druhej zmluvnej strany alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (§ 374 Obchodného zákonníka).
5. Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností sa má za to, že nároky objednávateľa z väd predmetu plnenia podľa tejto zmluvy, resp. jeho časti, sa nedotýkajú jeho nárokov na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu alebo akýchkoľvek iných nárokov objednávateľa, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto zmluve a v jej prílohách.

ČI. 12 SKONČENIE ZMLUVY

1. Táto zmluva skončí, resp. môže byť skončená:
- uplynutím času;
 - dohodou zmluvných strán;
 - odstúpením od zmluvy zo strany tej zmluvnej strany, ktorej to umožňuje všeobecne záväzný právny predpis alebo táto zmluva a výlučne z dôvodov, ktoré stanovuje všeobecne záväzný právny predpis (najmä § 19 Zákona o verejnom obstarávaní) alebo táto zmluva.
2. **Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy** pre podstatné porušenie zmluvy. Okrem prípadov uvedených v § 344 a nasl. Obchodného zákonníka a prípadov podstatného porušenia zmluvy takto označených v texte tejto zmluvy alebo príloh, je objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy najmä v prípade, ak:
- služba alebo jej jednotlivá časť nie je z dôvodov výlučne na strane dodávateľa vykonaná riadne a dodávateľ neodstráni vady spôsobom a v lehotách dohodnutých v tejto zmluve,
 - služba má akékoľvek právne vady,
 - dodávateľ preruší alebo skončí svoju podnikateľskú činnosť, vstúpi do likvidácie alebo na jeho majetok bude vyhlásený konkurz alebo reštrukturalizácia alebo sa stane spoločnosťou v kríze v zmysle § 67a Obchodného zákonníka alebo bude voči nemu zahájené exekučné konanie,
 - dodávateľ si opakovane (minimálne 2x) a hrubým spôsobom preukázateľne neplní svoje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy,
 - dodávateľ opakovaním (minimálne 2x) neodôvodnene odmietne alebo zanedbá plnenie pokynov objednávateľa,
 - ak je podľa posúdenia objednávateľa zjavné, že dodávateľ nebude schopný riadne splniť všetky svoje povinnosti z tejto zmluvy alebo ak nastanú okolnosti podľa §19 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov.
3. **Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy** v prípade, že objednávateľ je výlučne z dôvodov na jeho strane v omeškaní s platením svojich splatných peňažných záväzkov v zmysle tejto zmluvy a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu ako 30 pracovných dní po doručení písomného upozornenia zo strany dodávateľa.
4. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy, ak:
- objednávateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto zmluvy podstatným spôsobom,
 - objednávateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto zmluvy iným než podstatným spôsobom, a takéto porušenie nenapraví ani v dodatočnej primeranej lehote na nápravu poskytnutej dodávateľom,
 - u dodávateľa existujú zákonné dôvody pre odmietnutie poskytnutia služieb podľa tejto zmluvy,
 - poskytnutím služieb podľa tejto zmluvy by bol alebo mohol byť porušený zákon,
 - v rámci kontroly verejného obstarávania zákazky, na základe ktorej došlo k uzavretiu tejto zmluvy, bolo konštatované porušenie zákona,
 - objednávateľ zanikne bez právneho nástupcu,
 - objednávateľ je v omeškaní s akoukoľvek platbou účtovanou dodávateľom podľa tejto zmluvy viac ako 3

kalendárne mesiace.

5. Odstúpením od tejto zmluvy nie sú dotknuté ustanovenia týkajúce sa práva na náhradu škody, zmluvných pokút, ochrany informácií, voľby práva a riešenia sporov a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení zmluvy.
6. Odstúpením od tejto zmluvy niektorej zo zmluvných strán sa zmluva zrušuje ku dňu doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane, pričom účinky odstúpenia sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Zmluvné strany vylučujú aplikáciu ustanovenia § 351 Obchodného zákonníka. V prípade odstúpenia od tejto zmluvy si zmluvné strany ponechajú doposiaľ akceptované a/alebo riadne prebraté plnenia vykonané v súlade s podmienkami uvedenými v tejto zmluve a všetky plnenia, postupy a/alebo konania podľa zmluvy sa zastavujú. Dodávateľ stráca nárok na akékoľvek ďalšie finančné plnenie. Objednávateľ nie je povinný vrátiť dodávateľovi akékoľvek plnenia poskytnuté dodávateľom na základe tejto zmluvy, tieto plnenia sa dorúčením odstúpenia stávajú vlastníctvom objednávateľa a súčasne objednávateľ k nim nadobúda licenciu v zmysle tejto zmluvy, ak k nim objednávateľ nenadobudol vlastníctvo (resp. licenciu) ešte pred odstúpením. Odstúpením od tejto zmluvy nebude dotknutá platnosť licencií udelených touto zmluvou alebo na jej základe k tým častiam plnenia, ktoré objednávateľ riadne prevzal a zaplatil. Ohľadom plnení, ktoré neboli riadne ukončené ku dňu zániku tejto zmluvy, pripraví dodávateľ ich inventarizáciu a objednávateľ bude oprávnený, nie však povinný ich prevziať, pokiaľ uhradí príslušnú časť ceny za služby prevádzkovej podpory zodpovedajúcej miere rozpracovanosti podľa dohody zmluvných strán.
7. Odstúpenie od tejto zmluvy musí mať písomnú formu a je považované za doručené druhej zmluvnej strane prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky. Ak ju nemožno druhej zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v tejto zmluve, alebo na adresu na doručovanie oznámenú zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení za doručenú ku dňu uloženia zásielky na pošte.

ČL. 13 OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí predovšetkým o skutočnostiach, o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že nezneužije akúkoľvek dôvernú informáciu, s ktorou príde do styku pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, a ani neumožní toto zneužitie tretej osobe.
3. Dodávateľ sa zaväzuje plne rešpektovať bezpečnostné požiadavky objednávateľa na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov, zamestnancov a zmluvných partnerov objednávateľa.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov, zamestnancov a zmluvných partnerov objednávateľa pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov.
5. Dodávateľ je povinný poučiť a zaviazat všetky fyzické osoby, ktoré sa budú podieľať v jeho mene a na jeho zodpovednosť pri plnení zmluvy, mlčanlivosťou. Dodávateľ predloží podpísané poučenie o povinnosti mlčanlivosti pred plnením tejto zmluvy, a to pre každú vyslanú fyzickú osobu, alebo pred samotným výkonom služby každá vyslaná fyzická osoba sa oboznámi s poučením u objednávateľa a poučenie podpíše. Bez uvedeného, vyslanej osobe nebude umožnený výkon služby na pracoviskách objednávateľa, kde môže prísť do styku z osobnými údajmi.
6. Neumožnený vstup do priestorov objednávateľa zástupcovi dodávateľa bez poučenia o mlčanlivosti sa nepovažuje za neposkytnutie súčinnosti pri plnení zmluvy zo strany objednávateľa.
7. Vyslaná fyzická osoba zároveň podpíše oboznámenie sa s informáciou o spracovaní osobných údajov v zmysle článku 13 a príslušných recitálov Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov – Evidencia zástupcov a dodávateľov a odberateľov.
8. Dodávateľ zodpovedá za porušenie povinnosti za vyslané fyzické osoby, ktoré sa podieľajú na plnení zmluvy v mene dodávateľa v priestoroch objednávateľa.

ČL. 14 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 v znení neskorších predpisov prevádzkovateľom základnej služby. Uzatvorením tejto zmluvy dodávateľ berie na vedomie, že uzatvára zmluvu so subjektom, ktorý je zaradený do zoznamu základných služieb a jej prevádzkovateľa do registra prevádzkovateľov základných služieb, z čoho pre zmluvné strany vyplývajú práva a povinnosti.
2. Dodávateľ potvrdzuje svojím podpisom, že bude dodržiavať podmienky kybernetickej bezpečnosti, bezpečnostné opatrenia pre oblasť § 20 ods. 3 písm. d) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov 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 bezpečnostných opatrení v znení neskorších predpisov.
3. Dodávateľ je povinný pri zabezpečovaní servisnej podpory v zmysle tejto zmluvy dodržiavať a riadiť sa vnútornými predpismi objednávateľa. Vnútorné predpisy objednávateľa sú dodávateľovi k dispozícii k nahliadnutiu u objednávateľa, a to na základe požiadavky jeho oprávnenej osoby vo veciach technických.
4. Dodávateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi bez zbytočného odkladu po uzavretí tejto zmluvy zoznam osôb, ktoré sa budú podieľať na poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy pre účely vstupu do verejnosti neprístupných priestorov objednávateľa. V zozname budú označené osoby v rozsahu: meno a priezvisko, pracovné zaradenie, názov zamestnávateľa v prípade osôb vykonávajúcich činnosť pre dodávateľa služby, ktorý nie sú v pracovnoprávnom vzťahu, aj meno osoby zodpovednej za mimopracovný, resp. subdodávateľský zmluvný vzťah. Dodávateľ je povinný odovzdať zoznam osôb objednávateľovi s výslovným písomným súhlasom dotknutých osôb so spracovaním osobných údajov v súlade nariadenia GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Pri porušení tejto povinnosti dodávateľ nesie plnú zodpovednosť za ochranu osobných údajov dotknutých osôb. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude spracovávať tieto osobné údaje len pre potreby realizácie služby a zachovania bezpečnosti infraštruktúry podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nariadenia GDPR, a to až do doby písomného odvolania súhlasu alebo 10 rokov od ukončenia platnosti zmluvy. Čas a rozsah prístupu osôb do neverejných priestorov objednávateľa sa upraví písomne zápisom, potvrdený oprávnenou osobou zodpovednou za kybernetickú bezpečnosť objednávateľa.
5. Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu objednávateľovi odovzdať písomnú žiadosť, podpísanú osobou zodpovednou za technické plnenie zmluvy o prístup k sieťovej infraštruktúre, pre osoby, ktoré budú v mene dodávateľa plniť predmet tejto zmluvy a budú sa podieľať na plnení tejto zmluvy. Týka sa to zamestnancov dodávateľa, zamestnancov subdodávateľa ako aj osôb vykonávajúcich činnosť mimopracovného pomeru dodávateľa. V prípade zmeny oprávnených osôb s prístupom do infraštruktúry objednávateľa počas plnenia zmluvy je dodávateľ povinný požiadať o zmenu v osobách prístupujúcich k infraštruktúre objednávateľa. Žiadosť musí obsahovať požiadavku na ukončenie prístupu pre osobu alebo osoby ktorým má byť prístup zrušený a požiadavku na vytvorenie nového prístupu pre osobu alebo osoby, ktoré sa budú podieľať na plnení zmluvy. Žiadosť bude posúdená najneskôr do dvoch pracovných dní odo dňa doručenia zodpovednej osobe. Objednávateľ môže požadovať ďalšie doplňujúce informácie o účele žiadosti ktoré považuje za potrebné pre posúdenie žiadosti. Kópiu schválenej alebo zamietnutej žiadosti odovzdá objednávateľ dodávateľovi. V súvislosti s prístupom k systémom, infraštruktúry objednávateľa je dodávateľ povinný dodržiavať nasledujúce povinnosti:
 - a) počas plnenia zmluvy budú fakticky pristupovať do systémov len osoby oprávnené a schválené na základe žiadosti dodávateľa, objednávateľ je oprávnený kontrolovať osoby pristupujúce do systémov a infraštruktúry objednávateľa, Dodávateľ je povinný poskytnúť informácie. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
 - b) pridelené oprávnenia prístupu môžu využívať len osoby ktorým bol prístup pridelený na základe schválenej žiadosti, tieto osoby nesmú pridelené oprávnenia poskytnúť žiadnej osobe. Porušenie tejto

povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,

- c) po ukončení pracovného pomeru osoby, ktorá mala pridelené prístupové práva do systému infraštruktúry objednávateľa, u dodávateľa alebo subdodávateľa alebo ukončenia mimopracovného pomeru prípadne zmluvy je dodávateľ povinný najneskôr do dvoch dní, kedy rozhodná skutočnosť nastala, podať žiadosť o ukončenie prístupu týchto osôb. V prípade spoločného prístupu viacerých oprávnených osôb požiadať objednávateľa o zmenu prístupových údajov do systému, infraštruktúry objednávateľa. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
6. Všetky osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy, uvedené v odovzdaných zoznamoch Objednávateľovi, osoba zúčastnená na predmete plnenia podpisuje vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
7. Objednávateľ je oprávnený zmeniť konfiguráciu jednotlivých nastavení, zmeniť prístupy do systémov a infraštruktúry pri nevyhnutnom a neodkladnom potrebnom zásahu, ktorý odvracia hroziace alebo už existujúce bezpečnostné riziko bez vedomia dodávateľa služby. Všetky zásahy 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 problému a výpadku 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 v znení neskorších predpisov, 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 prevádzkovanvej základnej služby na prevádzkovateľa základnej služby, tento záväzok ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného vzťahu s dodávateľom počas 10 rokov. Odplata za zachovanie, udelenie, poskytnutie, prevedenie licencií, práva alebo poskytnutie súhlasov nevyhnutných na zabezpečenie kontinuity prevádzkovanvej 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 v znení neskorších predpisov, 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 bezpečnostných opatrení v znení neskorších predpisov, zadokumentované vymedzenie rozsahu a spôsobu plnenia všetkých bezpečnostných opatrení; konkrétny obsah môže byť odvodený z princípov niektorého z rámcov riadenia bezpečnostnej architektúry.
15. Dodávateľ a tretie osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy sa zaväzujú dodržiavať minimálne bezpečnostné opatrenia pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bezpečnostné opatrenia sa prijímajú najmä pre oblasť, fyzickej bezpečnosti a bezpečnosti prostredia:
 - a) technických zraniteľností systémov a zariadení, riadenia prístupov, riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov ako sú najmä: antivírusovou ochranou, Firewall, správa hesiel a prístupov, riadená likvidácie HW a dátových úložísk, používanie autorizovaných SW, poučenie zamestnancov a osôb podieľajúcich sa na plnení zmluvy,
 - b) riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, vypracovaním vnútorných bezpečnostných

predpisov dodávateľa určujúcich postupy a opatrenia pri bezpečnostných incidentoch a odstránenia následkov,

- c) vnútropodnikovú bezpečnostnú dokumentáciu, spôsobu monitorovania, testovania bezpečnosti a spôsob vykonávania bezpečnostných auditov,
- d) 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,
- e) riadenia pohybu osôb v priestoroch dodávateľa, prístupu do informačného systému dodávateľa, sprava hesiel a prístupov, filtrovanie obsahu internetu, priestory dodávateľa musia spĺňať podmienky bezpečnosti požiarnej ochrany,
- f) správa hesiel do systému objednávateľa, heslá nemajú byť kratšie ako sedem znakov, nesmú byť bežné slová, majú mať malé aj veľké písmená, čísla alebo špeciálne znaky, nesmú byť mená alebo užívateľské mená, nesmú sa zapisovať, evidovať mimo bezpečnostnú dokumentáciu,
- g) Time out, odpojenie užívateľa – správcu, nečinnosti užívateľa maximálne 300 sek.,
- h) zabezpečenie prístupu do počítačov minimálne prostredníctvom hesla,
- i) prístup do infraštruktúry objednávateľa musí byť zabezpečený cez VPN tunel – OpenVPN.

ČI. 15 MLČANLIVOSŤ

1. Dodávateľ sa zaväzuje všetky údaje, dáta, dokumenty, podklady alebo akékoľvek iné informácie (vrátane všetkých súborov, kópií dokumentov a poznámok), zaznamenané či už v písomnej, v elektronickej alebo v akejkoľvek inej zmyslami vnímateľnej podobe, ktoré boli jemu odovzdané, poskytnuté, sprístupnené alebo akýmkoľvek iným spôsobom ním získané od objednávateľa alebo prostredníctvom jeho subdodávateľov alebo tretích strán podieľajúcich sa na plnení tejto zmluvy (ďalej len „dôverné informácie“):
 - a) udržiavať v tajnosti a zachovávať o nich mlčanlivosť;
 - b) chrániť ich pre zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením;
 - c) nevzradiť ich, nesprístupniť ich, nezverejniť ich, nesíriť ich, a nepoužívať ich inak, ako na plnenie tejto zmluvy;
 - d) nepoužívať ich v rozpore s týmto vyhlásením a ani akékoľvek z dôverných informácií neodovzdá ani neposkytne akejkoľvek inej fyzickej ani právnickej osobe, a to tak počas ako aj po ukončení tejto zmluvy.
2. Dodávateľ zabezpečí riadne a včasné utajenie a zachovávanie mlčanlivosti o dôverných informáciách aj svojich zamestnancov, štatutárnych orgánov, členov štatutárnych orgánov, dozorných orgánov, členov dozorných orgánov, zástupcov, splnomocnencov, subdodávateľov ako i iných tretích osôb, a to aj po ukončení tejto zmluvy a/alebo po skončení ich pracovného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu alebo iného vzájomného zmluvného vzťahu. Predmetná požiadavka bude zabezpečená podpísaním vyhlásenia o mlčanlivosti zo strany osôb podľa predchádzajúcej vety.
3. V prípade, ak dodávateľ nedodrží ktorékoľvek z vyhlásení alebo poruší ktorúkoľvek povinnosť alebo záväzok uvedený v tomto článku zmluvy, nahradí objednávateľovi podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka akúkoľvek a všetku škodu v plnom rozsahu, ktorá mu nedodržaním alebo porušením týchto vyhlásení, povinností alebo záväzkov vznikla.
4. Všetky podklady a informácie poskytnuté Dodávateľovi vrátane Dôverných informácií musia byť po ukončení plnenia predmetu Zmluvy bez vyzvania odovzdané Objednávateľovi alebo podľa jeho rozhodnutia vymazané alebo inak znehodnotené tak, aby nemohlo dôjsť k ich zneužitiu. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na vyhotovené kópie. Toto ustanovenie neplatí v prípade vzájomných zmlúv a projektovej dokumentácie medzi Zmluvnými stranami, ktoré ale nesmú byť bez súhlasu Objedávateľa sprístupnené tretej strane.
5. Záväzok mlčanlivosti sa nevzťahuje na také dokumenty a informácie, u ktorých bude preukázané, že sú alebo sa stali všeobecne známymi, bez zavinenia Dodávateľa.
6. Ustanoveniami tohto článku nie je dotknuté právo na ochranu obchodného tajomstva v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a tiež povinnosť Dodávateľa strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť v zmysle nasledujúceho článku tejto Zmluvy.
7. Zmluvné strany berú na vedomie, že pri plnení tejto Zmluvy Dodávateľom môže dôjsť k spracúvaniu osobných

údajov dotknutých osôb evidovaných v príslušných informačných systémoch Objednávateľa.

8. Objednávateľ vyhlasuje, že ním spracúvané osobné údaje v jeho informačných systémoch (vrátane ich neskorších verzií) a spôsob ich získania Objednávateľom neporušuje práva tretích osôb, ako ani žiadne z ustanovení zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“).
9. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať pri plnení tejto Zmluvy ustanovenia zákona o ochrane osobných údajov ako aj Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, ďalej len „Nariadenie GDPR“). Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak s realizovaním práv a povinností, upravených touto zmluvou, bude spojené poskytnutie osobných údajov zo strany Objednávateľa a ich spracúvanie dodávateľom, uzatvoria zmluvné strany najneskôr 7 pracovných dní pred fyzickým poskytnutím osobných údajov Objednávateľom, zmluvu o spracúvaní osobných údajov v súlade s Nariadením GDPR a zákonom o ochrane osobných údajov, predmetom ktorej bude úprava práv a povinností Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov.
10. Objednávateľ uzavretím zmluvy podľa Nariadenia GDPR a zákona o ochrane osobných údajov podľa predchádzajúceho bodu poverí dodávateľa ako svojho sprostredkovateľa spracúvaním poskytnutých osobných údajov v rozsahu potrebnom na plnenie povinností vyplývajúcich dodávateľovi z tejto Zmluvy a to na účely poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy a plnenia iných povinností, ktoré dodávateľovi vyplývajú z tejto Zmluvy, po dobu nevyhnutnú na dosiahnutie účelu spracúvania v mene Objednávateľa. Dodávateľ bude realizovať spracúvanie osobných údajov v postavení sprostredkovateľa na základe samostatne uzavretej zmluvy bezodplatne.
11. Dodávateľ sa v súvislosti s plnením svojich práv a povinností podľa tejto Zmluvy zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa spracovanie poskytnutých osobných údajov, a to v súlade s jeho pokynmi a za podmienok stanovených v tejto Zmluve. Dodávateľ je povinný chrániť osobné údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Po dosiahnutí účelu spracúvania je Dodávateľ povinný osobné údaje zlikvidovať a/alebo odovzdať Objednávateľovi, ak platné právne predpisy neustanovujú inak.
12. Dodávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch spracúvaných podľa poverenia a to aj po ukončení ich spracúvania. Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby každá osoba, ktorá je s ním v pracovnom pomere, obdobnom pracovnom vzťahu alebo inom zmluvnom vzťahu, a ktorá príde do styku s osobnými údajmi, zachovala o nich mlčanlivosť a nevyužívala ich na iný účel, ako je účel ich spracúvania v zmysle tejto Zmluvy.
13. Dodávateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Objednávateľa akýmkoľvek spôsobom sprístupňovať, zverejňovať, predávať, prevádzať alebo iným spôsobom, ako je dohodnuté v Zmluve, nakladať s osobnými údajmi poskytnutými Objednávateľom podľa tohto článku Zmluvy.

ČI. 16 SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto zmluva nadobúda **platnosť** dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že táto zmluva vrátane všetkých jej príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie tejto zmluvy v registri **sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto rámcovej dohode ako dôverné v zmysle § 271 ods. 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie**. Táto zmluva nadobúda **účinnosť** dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v registri.
2. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú výslovne upravené v tejto zmluve, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcom pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov.

3. Zmluvu a jej prílohy je možné meniť a dopĺňať len v súlade s § 18 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov, prostredníctvom číslovaných písomných dodatkov, podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán. Zmeny a dodatky k tejto zmluve, vrátane zmien a dodatkov jej príloh, sú platné a účinné len vtedy, ak sú vyhotovené v písomnej forme, podpísané oboma zmluvnými stranami, zverejnené v súlade s platnými právnymi predpismi a výslovne sa odvolávajú na túto zmluvu. Zmluvu je možné zrušiť len písomne.
4. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie tejto zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevykonateľným v akejkoľvek ohľade, zákonnosť a vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy tým nebude dotknutá ani narušená. Zmluvné strany sa týmto zaväzujú rokovať o nahradení akéhokoľvek nezákonného, neplatného alebo nevykonateľného ustanovenia novými ustanoveniami, pričom tieto nové ustanovenia sa budú čo najviac svojím obsahom podobať významu nezákonných, neplatných alebo nevykonateľných ustanovení. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky vzniknuté spory budú medzi sebou prednostne riešiť zmiernou cestou a v dobrej viere vzájomnou dohodou. Ak postup podľa predchádzajúcej vety nebude viesť k vzájomnej dohode zmluvných strán, spory vzniknuté z tejto zmluvy a/alebo na základe tejto zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky; ak je dodávateľ zahraničnou osobou alebo sa ňou stane, bude príslušným na rozhodovanie súd určený podľa sídla objednávateľa.
5. Táto zmluva vrátane všetkých jej príloh predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto zmluvy.
6. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli a na potvrdenie toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju vlastnoručne podpísali. Táto zmluva nebola uzavretá v tiesni a ani za zvlášť nevýhodných podmienok.
7. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch v slovenskom jazyku, z ktorých každá zmluvná strana obdrží dva (2) rovnopisy.

Neoddeliteľnou Prílohou tejto zmluvy je :

Príloha č. 1 - Opis predmetu zmluvy

Príloha č. 2 – Popis služieb podpory

Príloha č. 3 – Menovanie osôb a pravidiel súčinnosti

Príloha č. 4 – Návrh plnenia kritérií (cenová ponuka zo dňa 4.6.2024)

Príloha č. 5 – Cenník prác a služieb

Objednávateľ:

V Piešťanoch, dňa

.....
MUDr. Milan Derco,
štatutárny orgán - riaditeľ

Dodávateľ:

V Košiciach, dňa

.....
Ing. Adrián Petrik
konateľ

Príloha č. 1 Opis predmetu zmluvy

1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

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

Aplikačný software

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

Licencie ASW modulov StaproMEDEA

výrobca: STAPRO s.r.o.

- | | |
|---------------------------------|---|
| ■ Správa systému | ■ Rádiodiagnostika |
| ■ Centrálny register | ■ Rádiodiagnostika - komunikačný modul pre worklist DICOM 3 |
| ■ Obecné tlačové zostavy | ■ Ústavná lekáreň - sklad HVLP, IR |
| ■ Štatistika NCZI | ■ Ústavná lekáreň - sklad zdravotníckeho materiálu |
| ■ Evidencia hospitalizovaných | ■ Sklad zdravotníckeho materiálu - lôžkové oddelenie |
| ■ Žiadanky do laboratórií - NIS | ■ Flexibilné formuláre - ošetrovateľský proces |
| ■ StaproFONS Express | ■ Strav. prevádzka, patientská strava |
| ■ Ambulancia | ■ Strav. prevádzka, zamestnanecké stravovanie, celok |
| ■ Lôžkové oddelenie | ■ Strav. prevádzka, nadstavba pre ID karty |
| ■ Operačná sála | ■ Reporting ekonomika, výkazníctvo, skladové hospodárstvo |

Počet licencií pracovných staníc StaproMEDEA **55 licencií**

Počet licencií pracovných staníc StaproFONS **15 licencií**

Licencie pre Stravovanie - jednoúčelové licencie **3 licencie**

Licencie ASW modulov Openlims STAPRO

výrobca: STAPRO s.r.o.

- Openlims - základný modul - biochémia, hematológia
- Openlims - základný modul - mikrobiológia
- Openlims modul pre komunikáciu s analyzátormi OKBH vrátane modulov QC:
 - Roche Diagnostics, Cobas e411
 - Roche Diagnostics, Cobas e311
 - RADIM(SEAC), BRIO
 - RADIM(SEAC), ALISEI
 - Mindray, BC-5100

Počet licencií pracovných staníc Openlims **15 licencií**

2. Podpora aplikačného software

Aplikačný sw StaproMEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW StaproMEDEA a databázového prostredia firmy Progress Software Corp., v rozsahu modulov a licencií podľa kap. 1, nasledujúci služby:

- **Základná podpora aplikačného sw StaproMEDEA** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
 - Garancia funkčnosti ASW a db prostredia - poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
 - Garancia rozvoja ASW a db prostredia - 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 podpory prevádzky db prostredia.
 - Garancia vybraných služieb:

- zabezpečenie migrácie ASW StaproMEDEA 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 evidovanej požiadavky objednávateľa.

■ pracoviská s ASW StaproMEDEA

24 hodín ročne

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 2:1, teda 2 hodiny konzultačných prác = 1 hodina vývojových prác.
- 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. V prípade vyžiadania osobnej konzultačnej návštevy sú hradené cestovné náklady nad rámec supervízie v zmysle platného cenníka. Rozsah konzultačnej návštevy je 8 hodín.

Aplikačný sw Openlims

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

- **Základná podpora aplikačného sw Openlims** - 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 HelpDesk Centra podpory zákazníkov
 - Garancia podpory prevádzky db prostredia.
 - Garancia vybraných služieb:
 - inštalácie opráv (hot-fix a patch),
 - zabezpečenie migrácie ASW Openlims na vyššiu verziu db prostredia.
 - Garancia informovanosti - poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
 - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:
 - Openlims (bioch., hemat., mikr.)
- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované dodávateľom na základe evidovanej požiadavky objednávateľa.
 - pracoviská s ASW Openlims

2 x ročne

8 hodín ročne

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 2:1, teda 2 hodiny konzultačných prác = 1 hodina vývojových prác.
- 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. V prípade vyžiadania osobnej konzultačnej návštevy sú hradené cestovné náklady nad rámec supervízie v zmysle platného cenníka. Rozsah konzultačnej návštevy je 8 hodín.

3. Podpora technických prostriedkov IS

Server pre ASW StaproMEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu servera ASW Stapro MEDEA definovaného v kap. 1

nasledujúci služby:

- **Servisné služby podľa podmienok programu Základná 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:
 - db servera StaproMEDEA **1 x ročne**
 - db servera StaproFONS **1 x ročne**

Definícia programu podpory prostriedkov IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisná garancia	
		Začatie riešenie	Servisný výjazd
Havária prerušenie prevádzky	HelpDesk – 9x5 Počas pracovných dní od 7:00-16:00, inak záznamník. Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 7:00.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. od 7:00 do 16:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
Významná chyba významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr druhý nasledujúci pracovnej deň	Najneskôr siedmy nasledujúci pracovnej deň

4. Celková cena plnenia

Podpora systému je stanovená v nasledovných mesačných fakturačných položkách:

Položka	Počet MJ	MJ	Služba			
			Cena v EUR bez DPH/1 mernú jednotku	20% DPH v EUR	Cena v EUR s DPH/1 mernú jednotku	Cena v EUR s DPH za požadovaný počet MJ
Aplikácia NIS MEDEA vrátane databázy Progress	1	celok	1838,66	367,73	2 206,39	2 206,39
Aplikácia MIS STAPRO	1	celok	268,76	53,75	322,51	322,51
Aplikácia StaproFONS - výkazníctvo SK	1	celok	295,35	59,07	354,42	354,42
Aplikácia OpenLIMS	1	celok	916,61	183,32	1 099,93	1 099,93
Udržiavací poplatok Aplikácie NIS MEDEA	1	celok	2042,95	408,59	2 451,55	2 451,55
Udržiavací poplatok Aplikácie StaproFONS - Výkazníctvo SK	1	celok	328,17	65,63	393,80	393,80
Udržiavací poplatok Aplikácie OpenLIMS	1	celok	1018,46	203,69	1 222,15	1 222,15
Servisné služby - profylaktické kontroly	4	celok	260,00	52,00	312,00	1 248,00
Servisné služby - konzultačné hodiny	32	hodina	65,00	13,00	78,00	2 496,00
Servisné služby - HotLine	0	hodina			-	-
Servisná pohotovosť na serverovú techniku 24 hodín počas 7 dní v týždni	0	celok		-	-	-
Pôžička servera pri havárii	0	kus		-	-	-
Školenie správcov IT	0	hodina		-	-	-
SPOLU						11 794,75

Mesačné fakturačné položky

Mesačné fakturačné položky	Počet	Mesačná cena bez DPH
Udržiavací poplatok FONS Openlims	1	112,50 €
Supervízna podpora FONS Openlims	1	123,75 €
Udržiavací poplatok NIS MEDEA	1	225,67 €
Supervízna podpora NIS MEDEA	1	248,23 €
Supervízna podpora MIS STAPRO	1	32,81 €
Udržiavací poplatok StaproFONS - Výkazníctvo SK	1	36,25 €
Supervízna podpora StaproFONS - Výkazníctvo SK	1	39,87 €
SPOLU bez DPH		819,08 €

ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÝ SW STAPROMEDEA

StaproMEDEA – Základná podpora

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať podporu aplikačného software (ASW) StaproMEDEA a databázového prostredia firmy Progress Software Corp. pre rozsah ASW StaproMEDEA uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného sw StaproMEDEA“ popísaného v čl. III.

StaproMEDEA - služby podpory

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

- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované zvyčajne vzdialeným prístupom, ktoré zahŕňajú:
 - konzultačné činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
 - zaškolenie užívateľov pri prevádzke,
 - metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
 - riešenie konfiguračných úprav a zmien,
 - metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných hodín je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada konzultačných návštev je dohodnutá nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a je zahrnutá v celkovej cene dohodnutých služieb. Konzultačné hodiny alebo ich pomerná časť je určená a garantovaná pre kalendárny rok a medziročne sa neprenášajú.

2. APLIKAČNÝ SW OPENLIMS

Openlims – Základná podpora

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

Openlims - služby podpory prevádzky

Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby spojené s podporou funkčnosti a prevádzky ASW Openlims:

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

Preventívne (profylaktické) prehliadky zahŕňajú predovšetkým kontrolu konfigurácie a nastavenia ASW vrátane db prostredia, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníkov, kontrolu výstupov, kontrolu metodických postupov používania ASW a využívania možností funkcionality ASW užívateľmi, vrátane nastavenia prístupových práv.

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

Openlims - služby podpory užívateľov

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

- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované zvyčajne vzdialeným prístupom, ktoré zahŕňajú:
 - konzultačné činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
 - zaškolenie užívateľov pri prevádzke,
 - metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
 - riešenie konfiguračných úprav a zmien,
 - metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných hodín je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada konzultačných návštev je dohodnutá nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a je zahrnutá v celkovej cene dohodnutých služieb. Konzultačné hodiny alebo ich pomerná časť je určená a garantovaná pre kalendárny rok a medziročne sa neprenášajú.

3. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTWARE

Riešenie zmien

1. Ak bude zmena či aktualizácia na úrovni ASW vyžadovať zmenu databázového prostredia, systémových, softwarových či technických prostriedkov (dielčich komponentov či celých častí), inštalácie a implementácie upgrade alebo vyšších verzií databázových či systémových software alebo výmenu celých technologických častí, zaväzuje sa dodávateľ, že o tejto skutočnosti bude objednávateľa informovať v predstihu tak, aby bol objednávateľ schopný túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom dodávateľa, príp. ďalších tretích strán.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi na riešenie vynútených zmien všetku súčinnosť a potrebné služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.
3. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí objednávateľ.

Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

1. V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť preventívnych prehliadok a konzultačných návštev.
2. Termíny preventívnych prehliadok a konzultačných návštev sa stanovujú vzájomnou dohodou s prihliadnutím k ich rovnomernému rozloženiu v priebehu kalendárneho roka.
3. Preventívne (profylaktické) prehliadky sú realizované vzdialenou správou alebo návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa. O spôsobe vykonania rozhoduje dodávateľ. V prípade, že si objednávateľ vyžiada vykonanie profylaktickej kontroly na svojom pracovisku navyše oproti pôvodnému plánu dodávateľa na vykonanie vzdialenou správou, je dodávateľ oprávnený vyfakturovať objednávateľovi náklady na servisné práce v cene jednodennej konzultačnej návštevy a náklady na cestovné podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
4. Konzultačné návštevy sú realizované návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa.
5. Jednotlivé konzultačné návštevy sú zamerané vždy na konkrétnu oblasť. Maximálny rozsah konzultačnej návštevy je jeden človekoden (t.j. 8 hodín bežnej pracovnej doby). Do tejto doby je zahrnutá príprava dodávateľa na vykonanie konzultačnej návštevy, samotné vykonanie návštevy a následné spracovanie výsledkov návštevy formou protokolu.
6. O vykonaní preventívnej prehliadky a konzultačnej návštevy bude pracovníkom dodávateľa spísaný protokol. Tento protokol bude odovzdaný určenému pracovníkovi objednávateľa, ktorý je uvedený v prílohe č. 3 tejto zmluvy.

Garancia účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom

1. Pracovníci objednávateľa v dohodnutom počte majú právo v rámci tejto zmluvy zúčastňovať sa na nasledujúcich stretnutiach organizovaných dodávateľom.

„Seminár NIS VIP“ – 1 účastník

Jedenkrát ročne je usporiadané stretnutie vedúcich pracovníkov zdravotníckych zariadení „Seminár NIS VIP“, určené pre podporu zvyšovania efektivity prevádzky a správneho používania IS v zdravotníckych zariadeniach. Stretnutie bude organizované v rozsahu maximálne dvoch dní. Pre účely tohto odstavca sa pojmom vedúci pracovníci rozumie nasledujúce zastúpenie jednotlivých pracovníkov:

- oblasť vedenia - riaditeľ / manažér zdravotníckeho zariadenia,
- oblasť ekonomiky resp. technický námestník / zástupca / riaditeľ / manažér pre ekonomiku,
- námestník / zástupca pre LPS,
- námestník pre informatiku.

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. Objedávateľ 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 STAPROMEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledujúce služby pre server s ASW StaproMEDEA:

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky servera, vrátane vystavenia správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa.
Preventívne (profylaktické) prehliadky zahŕňajú predovšetkým kontrolu konfigurácie a nastavenia servera vrátane výkonnostných parametrov servera, kontrolu diskových subsystémov, kontrolu systémových logov, kontrolu zálohovania dát, kontrolu komunikačných parametrov s centrálnym aktívnym prvkom a kontrolu záložného zdroja servera.
Rozsah preventívnych prehliadok servera je dohodnutý v prílohe č. 1.
- **Servisné služby podľa podmienok programu Základná podpora**
Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa služby dostupnosti Centra podpory zákazníkov ako je služba HelpDesk, služba HotLine a servisnú pohotovosť pre podporu HW technológií, podporu operačných systémov, databázou a ASW produktov podľa dohodnutých podmienok zmluvy.
Dodávateľ garantuje na strane dodávateľa pre podporu všetkých zmluvou dohodnutých častí IS nepretržitú a bezchybnú funkčnosť technických prostriedkov vzdialeného prístupu k počítačovej sieti LAN objednávateľa.

2. SERVER PRE ASW OPENLIMS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledujúce služby pre server s ASW Openlims:

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky servera, vrátane vystavenia správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa.
Preventívne (profylaktické) prehliadky zahŕňajú predovšetkým kontrolu konfigurácie a nastavenia servera vrátane výkonnostných parametrov servera, kontrolu diskových subsystémov, kontrolu systémových logov, kontrolu zálohovania dát, kontrolu komunikačných parametrov s centrálnym aktívnym prvkom a kontrolu záložného zdroja servera.
Rozsah preventívnych prehliadok servera je dohodnutý v prílohe č. 1.
- **Servisné služby podľa podmienok programu Základná podpora**
Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa služby dostupnosti Centra podpory zákazníkov ako je služba HelpDesk, služba HotLine a servisnú pohotovosť pre podporu HW technológií, podporu operačných systémov, databáz a ASW produktov podľa dohodnutých podmienok zmluvy.
Dodávateľ garantuje na strane dodávateľa pre podporu všetkých zmluvou dohodnutých častí IS nepretržitú a bezchybnú funkčnosť technických prostriedkov vzdialeného prístupu k počítačovej sieti LAN objednávateľa.

ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE STAPROMEDEA

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW StaproMEDEA 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 počas doby platnosti tejto podpory zabezpečovať opravu zistených chýb v programovom kóde ASW StaproMEDEA formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (označené ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory rozvíjať ASW StaproMEDEA 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 StaproMEDEA tak, aby

tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude týkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi oboma zmluvnými stranami tak, aby nebolo narušené bezchybné spracovanie dát pre potreby objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW StaproMEDEA.

4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://www.laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.
6. **Garancia podpory databázových prostriedkov Progress** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov firmy Progress Software Corp., ktoré sú inštalované u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW StaproMEDEA v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia Progress.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:
 - **služby migrácie** - prevod aplikácie StaproMEDEA na vyššiu verziu databázového prostredia firmy Progress Software Corp. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW StaproMEDEA.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**
 - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW StaproMEDEA:**
 - 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 licencií pracovných staníc.
 - Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
 - Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW StaproMEDEA:**
 - Inštalácia sw produktov (hot-fix, patch, update, upgrade) poskytovaných v rámci tejto podpory.
 - Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia Progress.
 - Prezentácia a zaškolenie pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa.
 - Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
 - Inštalčné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA PROGRESS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi v rámci dohodnutej podpory ASW StaproMEDEA podporu databázových produktov firmy Progress Software Corporation (ďalej jen PSC) v súlade sa zmluvnými dohodami medzi dodávateľom a firmou Progress Software spol. s r.o. (ďalej jen Progress) a v rozsahu danom Programom ročnej údržby produktov PSC.

Program ročnej údržby sw databázového prostredia Progress Software Corporation

Program ročnej údržby PSC zahŕňa podporu pre sw databázového prostredia Progress v rozsahu legálne používaných licencií ako súčasť systémového prevádzkového prostredia ASW StaproMEDEA. Na tento sw sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia rozvoja** - dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi na software PSC nasledujúce sw produkty:
 - opravné softwarové kódy (patch),
 - updaty, upgrady či vyššie verzie produktu.

2. **Garancia opravy** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredia servera ASW objednávateľa formou vzdialeného prístupu.
3. **Garancia zmeny** – objednávateľ má možnosť výmeny jedného produktu firmy Progress za iný v rámci rovnakého produktového radu (napr. pri zmene prevádzkovej platformy – operačného systému).
4. **Garancia technickej podpory výrobcu** - objednávateľ má právo prístupu priamo alebo prostredníctvom dodávateľa na internetové stránky technickej podpory PSC www.progress.com/support/index.htm obsahujúci:
 - Prehľad o softwarových opravách (patch) a prístup k týmto opravným kódom za účelom riešenia chýb v programovom kóde príslušného produktu inštalovaného u objednávateľa.
 - PROGRESS „Knowledge Base“ - aktuálna databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie technické informácie.
 - „TechSupport Direct“ - objednávateľ má právo prístupu priamo alebo prostredníctvom dodávateľa na Stredisko technických služieb firmy Progress Software Corporation, ktoré zahŕňajú tieto činnosti: vzdialená diagnostika problému, zistenie problému, náhradné riešenia, priebežné informovanie žiadateľa o postupe riešenia, postúpenie problému vývojovému tímu spoločnosti Progress, možnosť opravy programu (patch) na vyžiadanie, podpora produktov tretích strán, certifikácia alebo podpora produktov pre nové prostredia (nové HW platformy, OS, DB tretích strán, prehliadače, web servery alebo JVM).
 - Najnovšie informácie o produktoch, udalostiach a akciách usporadúvaných firmou Progress Software Corporation.
5. **Garancia okamžitej podpory ("technical hotline support")** - objednávateľ má právo prostredníctvom dodávateľa (aplikačného partnera PSC) využiť „Centrum technických služieb“ v Rotterdameu za účelom riešenia neodkladných implementačných či prevádzkových problémov súvisiacich s produktami Progress.
6. **Podpora db prostredia nezahŕňa** dodávku nasledujúcich služieb k softwarovým produktom PSC:
 - inštaláciu update, upgrade a nových verzií, ktoré je nutné vykonávať na mieste u objednávateľa.

2. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE OPENLIMS STAPRO

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW Openlms 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 Openlms 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 Openlms 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 Openlms tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude dotýkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi oboma zmluvnými stranami tak, aby nebolo narušené bezchybné spracovanie dát pre potreby objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW Openlms.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://www.laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine 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 Openlms v rozsahu

stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.

7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:

- **služby migrácie** - prevod aplikácie Openlims na vyššiu verziu databázového prostredia. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
- **služby inštalácie opráv** (hot-fix služby) - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW Openlims poskytovaných v rámci tejto podpory. Prípadné náklady na inštaláciu opráv na mieste u objednávateľa nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
- **služby zaškolenia** správcov ASW pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa. Prípadné náklady na zaškolenie na mieste u objednávateľa nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.

8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW Openlims.

9. **Podpora ASW nezahŕňa:**

Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW Openlims:

- 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 Openlims:

- Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia.
- Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
- Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA

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

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

1. **Garancia funkčnosti** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať objednávateľovi pre podporu db prostredia inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie objednávateľom.
2. **Garancia opravy** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredie servera ASW objednávateľa. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie objednávateľom.
3. **Garancia technickej podpory výrobcu** - dodávateľ sa zaväzuje sprostredkovať a využiť pre prevádzku db prostredia objednávateľa technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia. 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.
4. **Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
 - Inštalačné práce nutné pre inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
 - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobca sw poskytuje za úhradu.

ČLÁNOK IV. - KATEGÓRIE INCIDENTOV A PODPORA PROSTRIEDKOV IS

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

1. KATEGÓRIA INCIDENTU

Klasifikácia incidentu		
Kategória incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Havária - prerušenie prevádzky	Služba aplikačného sw ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné.	■ Havária db servera. ■ Výpadok kritickej časti prevádzky. ■ Nedostupný príjem pacientov. ■ Nedostupné zadávanie výsledkov v Openlims. ■ Nefunkčná komunikácia s hlavným analyzátorom.
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľov významnejšie obmedzené (dlhá doba odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	■ Nefunkčné spracovanie Výkazníctva v období vykazovania. ■ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach. ■ Nefunkčné zálohovanie. ■ Časté narušovanie denného súboru Openlims a nutnosť jeho obnovovania.

2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
Havária Prerušenie prevádzky	HelpDesk – 9x5 v pracovné dni: 7:00-16:00, inak záznamník. Prijetie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 7:00.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. od 7:00 do 16:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
Významná chyba významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň	Najneskôr siedmy nasledujúci pracovný deň

Začatím riešenia sa rozumie:

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

Príloha č. 3
Menovanie osôb a pravidiel súčinnosti

ČLÁNOK I. - OSOBY ZODPOVEDNEJ 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:
osoba oprávnená na jednanie
o zmluvných podmienkach:

Ing. Adrián Petrik

riaditeľ a konateľ spoločnosti

Mgr. Maroš Gajdošík

obchodný manažér

Objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah
s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:
osoba oprávnená na jednanie
o zmluvných podmienkach:

MUDr. Milan Derco

riaditeľ

MUDr. Milan Derco

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

Jozef Dzurech

vedúci IT

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

Objednávateľ - organizačná podpora objednávateľa pre servisný výjazd

Jozef Dzurech

+421 903 770 350

dostupnosť denne od 7:30 do 15:30

ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

HelpDesk - základné určenie

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

Odozvanie 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.cz>
 - e-mail: helpdesk@stapro.sk
 - telefonicky cez pracovné dni od 7:00-16:00 +421 917 STAPRO (0917 782 776)
 - 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, námet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
 - telefonická konzultácia,
 - riešenie vzdialeným prístupom,
 - servisný zásah a oprava na mieste,
 - odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
 - predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb

1. Dodávateľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku alebo hlásenie chýb odpovedať objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavky alebo 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 zabezpečovať zálohovanie kompletného objemu dát prevádzkovaných informačných systémov podľa odporúčaní dodávateľa a to minimálne - raz denne, s výmenou sád médií v týždenných cykloch, s dvomi sadami zálohovacích médií a so siedmimi kusmi médií v každej sade. V prípade straty dát a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá dodávateľ za ich obnovenie.
2. Objednávateľ zaistí formou organizačných opatrení dostupnosť hesiel k privilegovaným užívateľským účtom pre servisných pracovníkov dodávateľa v prípade riešenia havarijnej situácie v súlade so záväzkami tejto zmluvy (reakčná doba, služba „HotLine“ apod.) a tiež ich následnú zmenu po ukončení servisného zásahu.
3. Objednávateľ je zodpovedný za riadenie prístupu k citlivým osobným údajom uloženým na serverových systémoch v zmysle zákona č. 428/2002 Zb. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, a to vrátane tvorby a správy bezpečných hesiel k užívateľským účtom.

2. VZDIALENÝ PRÍSTUP

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní dodávateľovi poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy vzdialeným prístupom. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje, že technicky a organizačne zaistí možnosť vzdialeného prístupu dodávateľa prostredníctvom telefónnej siete alebo siete Internet na vyhradenú pracovnú stanicu pripojenú k počítačovej sieti LAN objednávateľa. Dodávateľ preferuje vzdialený prístup prostredníctvom zabezpečeného kanálu 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 vzdialene 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.

ČLÁNOK IV. - ŠPECIFICKÉ DOJEDNANIA

1. ŠPECIÁLNE LICENCIE SW PRODUKTOV VO VLASTNÍCTVE OBJEDNÁVATEĽA

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

Príloha č. 4 Návrh plnenia kritérií (cenová ponuka)

Návrh uchádzača na plnenie kritérií							
Identifikácia verejného obstarávateľa:				Národný ústav reumatických chorôb			
Názov predmetu zákazky:				Služba a podpora prevádzky informačných systémov			
Obchodné meno: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.							
Sídlo: Hroncova 3, 040 01 Košice							
Kontaktná osoba: Mgr. Maroš Gajdošík, obchodný manažér							
E-mail kontaktnej osoby: gajdosik@stapro.sk							
Tel./mobil kontaktnej osoby: +421 905 817 262							
P. č.	Názov položky	Počet	MJ	Jednotková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR bez DPH	Jednotková cena vrátane DPH	Celková cena vrátane DPH
1.	Služby podľa Prílohy č. 1 a č. 2 tejto zmluvy	12	mesiac	819,08 €	9 828,96 €	982,90 €	11 794,75 €

Príloha č. 5 Cenník prác a služieb

Špecializované činnosti (hodnoty platné v pracovnej dobe 7:00-16:00 v pracovných dňoch)	Cena bez DPH
Programátorské práce (vývoj sw, zákaznícke úpravy)	85 € / hod.
Odborné činnosti (konzultačná činnosť, analýzy, projekty a projektové riadenie, školenie, podpora, databázové a technologicko-systémové činnosti)	65 € / hod.

Vedľajšie nevyhnutné náklady	Cena bez DPH
Cestovné náklady pri použití osobného vozidla (tam a späť)	0,70 € / km