

SUPERVÍZNA ZMLUVA Č. ST201217

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice
konajúci Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO 31710549
DIČ 2020483982
IČ DPH SK2020483982
bankové spojenie VÚB, a.s., Košice, č. ú. 1218 149 953/0200
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I., oddiel: Sro, vložka č.: 6435/V.
(ďalej iba dodávateľ)
na strane jednej

Nemocnica s poliklinikou
Nové Mesto nad Váhom
evidenčné číslo zmluvy

z 152/12

a

NsP Nové mesto nad Váhom n. o.

so sídlom Štefánikova 1, 915 31 Nové mesto nad Váhom
konajúci MUDr. Miroslav Šorf, CSc., riaditeľ
IČO 36119369
DIČ 2021702254
IČ DPH SK2021702254
bankové spojenie TATRA BANKA, a.s., č.ú.: 2621724756/1100
Spoločnosť zriadená Rozhodnutím KÚ v Trenčíne, odbor všeobecnej vnútornej správy príslušný na konanie podľa §9 ods.2 zákona NR SR č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciach poskytujúcich všeobecne prospešné služby v platnom znení v spojení s §46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.
(ďalej iba objednávateľ)
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb
v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení.

Článok I - Účel zmluvy a ciele zmluvných strán

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľom a 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 užívaných objednávateľom.

Článok II – Predmet zmluvy

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov dodávať objednávateľovi služby na zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov objednávateľa, resp. na zabezpečenie a podporu prevádzky vybraných informačných technológií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č.1 a č.2 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť dodávateľovi ďalej dohodnutú odmenu v dojednaných termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, než uvedené v prílohe č.1 a č.2 tejto zmluvy, môžu byť zabezpečované dodávateľom po dohode, a to výhradne na základe samostatnej potvrdenej písomnej objednávky či ďalšej zmluvy, a to v cenách podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy.

Článok III – Vyhlásenie zmluvných strán

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou na riadne a kvalifikované zabezpečenie 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 dojednanej touto zmluvou.

3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že mu nie je známe, že by voči nemu bolo započaté konanie o vyhlásenie konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho alebo iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom na súdnu exekúciu, a že takéto konanie nebolo proti nemu započaté.

Článok IV - Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v tejto zmluve s náležitou odbornou starostlivosťou, potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov a v súlade so záujmami objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v zhode s bezpečnostnými požiadavkami objednávateľa, ktoré budú dodávateľovi písomne odovzdané a dodávateľom písomne potvrdené.
3. Dodávateľ i objednávateľ sa zaväzujú stanoviť za účelom riadenia vzťahu medzi objednávateľom a dodávateľom v oblasti pôsobnosti tejto zmluvy osobu zodpovednú za tento vzťah. Mená pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno pracovníka je uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť zodpovedných pracovníkov a poskytnúť dodávateľovi všetku súčinnosť, nevyhnutné údaje a informácie potrebné na riadne plnenie tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu. V čase vykonávania prác podľa tejto zmluvy bude na vyžiadanie dodávateľa prítomný na pracovisku objednávateľa zodpovedný pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámca bežnej pracovnej doby, u plánovaných akcií po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnej pracovnej doby.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom dodávateľa:
 - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
 - prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie technológií dotknutých touto zmluvou,
 - použitie komunikačných prostriedkov po nevyhnutne nutný čas a nevyhnutne nutnom rozsahu,
 - bezpečné, nezávadné a zdravie neohrozujúce pracovné prostredie.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prijať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek odôvodnenia nepreberie, má sa zato, že plnenie bolo odovzdané dňom, kedy sa tak podľa písomného oznámenia malo stať. Písomné oznámenie musí byť adresované príslušnej zodpovednej osobe, resp. osobe, ktorá ju v čase neprítomnosti zastupuje, a musí jej byť preukázateľne doručené.
9. Objednávateľ sa zaväzuje po dohode s dodávateľom zabezpečiť technické prostriedky, komponenty (hardvérové, softvérové) alebo služby, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú nutné na zabezpečenie služieb dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe zdôvodnených požiadaviek dodávateľa. Pokiaľ tieto prostriedky nebudú zabezpečené, dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb.
10. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že dodávateľ vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho softvéru, a že za užívanie nelegálneho softvéru objednávateľom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
11. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá na prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takom prípade zaväzuje vyvolať rokovanie s dodávateľom na zabezpečenie nápravy.
12. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.

Článok V – Miesto a termíny a preukazovania plnenia

1. Miestom plnenia služieb dojednaných podľa tejto zmluvy sú pracoviská objednávateľa.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracovisko objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom o čas zdržania a zavlečené meškanie.

Za zdržanie spôsobené objednávateľom je považované aj meškanie platieb objednávateľa za služby dodávateľa podľa tejto zmluvy.

4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dojednaných služieb sú uvedené v prílohe č.2 tejto zmluvy.

Článok VI - Cena plnenia a platobné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy hradiť dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cenne uhradí aj daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške stanovenej platnou právnou úpravou k dátumu uskutočnenia zdaniiteľného plnenia, ktorá je daňovým dokladom účtovaná.
3. Cena bude hradená objednávateľom v mesačných platbách vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny, a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry, daňové doklady, k prvému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služby poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 14 dní odo dňa jej vystavenia.
4. Platby budú objednávateľom vykonávané bezhotovostne na účet dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet dodávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje hradiť dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné náklady spojené s plnením tejto zmluvy, predovšetkým cestovné náklady dodávateľa, priebežne po ich vynaložení. Náklady budú hradené objednávateľom priebežne na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) dodávateľovi. Cestovné náklady dodávateľa nie sú súčasťou dohodnutej ročnej ceny.
6. Náklady na ubytovanie dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy budú priebežne vyúčtované faktúrou (daňovým dokladom) objednávateľovi v skutočnej výške, maximálne však do výšky 47 €/osoba/deň bez DPH.
7. Servisné a inštalčné práce na technologickej a sieťovej infraštruktúre, s výnimkou prác pri odstraňovaní závad podliehajúcich záručnému servisu a nahlásených v záručnej lehote, pokiaľ nie sú súčasťou dojednaných služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
8. Materiálové náklady pri servisných zásahoch mimo platnej záruky jednotlivých komponentov budú hradené objednávateľom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dojednaných služieb podľa tejto zmluvy.
9. Pokiaľ zmluvné strany dojednávajú zmenu rozsahu plnenia podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávateľom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dojednaných služieb, modulov a licencií, potom súčasne dojednávajú zmenu dohodnutej ročnej ceny, a to formou písomného dodatku k tejto zmluve.
10. Dodávateľ je každoročne oprávnený jednostranne upraviť vždy k 1. januáru daného kalendárneho roku dohodnutú ročnú cenu v závislosti od ohlásenej miery inflácie prechádzajúceho kalendárneho roku publikovanej Slovenským štatistickým úradom.

Článok VII – Vyššia moc

1. Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za meškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, včítane prípadov vyššej moci, úmyselného poškodzovania, požiaru, výpadku dodávky elektrickej energie, povstania, vojny, zásahu vlády alebo verejných orgánov a pod.
2. Pokiaľ je niekto z strán zabránené plniť svoje záväzky z niektorého z vyššie uvedených dôvodov, oznámi druhej strane tieto okolnosti a druhá strana primerane predĺži lehotu plnenia dojednanú touto zmluvou.

Článok VIII – 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. 428/2002 Z.z. v platnom znení.
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 a klientov objednávateľa.

4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávateľa pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov.
5. Dodávateľ vyhlasuje, že jeho zamestnanci prichádzajúci pri výkone svojej práce do styku s osobnými údajmi pacientov a klientov objednávateľa boli náležito poučení o povolenom spôsobe nakladania s takýmito údajmi a boli oboznámení s následkami konania, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smericami objednávateľa.

Článok IX – Duševné vlastníctvo a obchodné tajomstvo

1. Všetky materiály v akejkolvek forme a ďalej myšlienky, koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy ostávajú vo vlastníctve dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo, a to včítane obsahu tejto zmluvy, a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému užívaniu týchto materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú internú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky užívania dojednané v tomto článku.
3. Objednávateľ neumožní akékoľvek ďalšie využitie týchto materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa.
4. Žiadna zo strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto zmluvy iným tretím osobám s výnimkou svojich odborných poradcov a členov personálu, ktorí nie sú zamestnancami dotknutej strany, pokiaľ tieto osoby pre zmluvnú stranu vykonávajú príslušnú odbornú činnosť, a to na základe záväzkového právneho vzťahu.
5. 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, než porušením ustanovení tohto článku zo strany príjemcu,
 - sú príjemcovi známe a boli mu voľne oznámené treťou stranou pred prijatím od druhej strany,
 - budú nasledovne príjemcovi oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
 - sa vyžadujú zo zákona.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

Článok X - Zodpovednosť za vady

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody, ktoré mu spôsobí pri plnení tejto zmluvy svojím zavineným konaním. Dodávateľ nesie zodpovednosť za vadné plnenie a aj za omeškané plnenie.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, pokiaľ sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa alebo tretích osôb.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za konanie osôb, ktoré použil v súvislosti s plnením tejto zmluvy bez ohľadu na to, či ide o jeho vlastných zamestnancov alebo zamestnancov jeho zmluvných partnerov či iné osoby.

Článok XI – Sankčné dojednania a zmluvné pokuty

1. Pokiaľ objednávateľ mešká s úhradou faktúr, je dodávateľ oprávnený požadovať na objednávateľovi zaplatenie úroku z meškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň meškania. Obidve zmluvné strany sa dohodli, že takto upravený úrok z omeškania je primeraný.
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy. Pri prípadnom zistení aj čiastkového neplnenia zmluvy má objednávateľ povinnosť upozorniť písomnou formou dodávateľa na zistenú skutočnosť neplnenia zmluvy. Medzi oboma stranami bude nasledovne dojednaná dohoda o zaistení nápravy so stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia tejto dohody, alebo pokiaľ k dohode nedôjde, je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastkové neplnenie zmluvnú pokutu:
 - neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 16,50 € za 1 deň.
3. V prípade, že dodávateľ nebude dodržiavať počas účinnosti tejto zmluvy podmienky stanovené touto zmluvou, dojednávajú zmluvné strany zmluvné pokuty v tomto rozsahu:

V prípade výpadku celého systému v časovom rozsahu viac ako 24 hodín v pracovných dňoch je zmluvná pokuta 33 € za každú ďalšiu celú hodinu nad 24 hodín v pracovných dňoch.

V prípade čiastočného výpadku, t. j. výpadku jedného modulu dlhšom ako 24 hodín v pracovných dňoch, je zmluvná pokuta 16,50 € za každú ďalšiu celú hodinu nad 24 hodín v pracovných dňoch. Výpadok, resp. dostupnosť bude sledovaná na počítačovej stanici umiestnenej vedľa servera tak, aby bolo zamedzené vplyvu chýb HW výpočtového systému.

4. Výnimkou zo všetkých ustanovení odstavca 3. tohto článku zmluvy sú plánované odstávky z dôvodu údržby alebo zmeny verzie systému. Odstávky budú plánované po dohode oboch zmluvných strán minimálne 3 dni pred plánovanou odstávkou.
5. Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že mešká s úhradou ceny podľa tejto zmluvy, a to ani so spätnou platnosťou. To znamená, že po zaplatení dlžnej čiastky nemá objednávateľ nárok vymáhať zmluvné pokuty z doby, kedy meškal s úhradou alebo úhradami ceny plnenia podľa tejto zmluvy.
6. Všetky čiastky zmluvných pokút sú uvedené bez DPH.

Článok XII - Doba platnosti a účinnosti zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva pre aplikačný SW nadobúda účinnosť od dátumu podpisu preberacieho protokolu na dodávku diela, na ktoré sa táto supervízna zmluva vzťahuje.
4. Táto zmluva stráca účinnosť v týchto prípadoch:
 - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
 - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je šesťmesačná a beží odo dňa doručenia výpovedi druhej zmluvnej strane.
 - Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávateľ mešká s akoukoľvek platbou účtovanou dodávateľom podľa tejto supervíznej zmluvy o viac ako 3 kalendárne mesiace. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla objednávatel'a uvedeného v tejto zmluve.
 - V prípade zániku oprávnenia k podnikateľskej činnosti dodávateľ'a, a to dňom zániku oprávnenia.
 - V prípade zániku objednávatel'a.

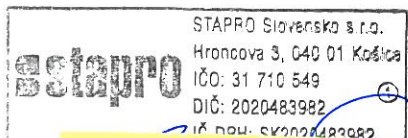
Článok XIII – Ustanovenia spoločné a záverečné

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými na takéto konanie.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka (zákon číslo 513/1991 Z.z. v platnom znení) a autorského zákona (zákon číslo 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v platnom znení).
3. Táto zmluva v rozsahu 6 strán (bez príloh) je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých po jednom rovnopise obdrží každá zo zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 3:
 - Príloha č. 1 - Rozsah služieb a cena plnenia pre aplikačný SW IS RDG StaproMEDEA,
 - Príloha č. 2 - Popis služieb pre aplikačný SW IS RDG StaproMEDEA,
 - Príloha č. 3 – Pravidlá súčinnosti a menovanie osôb.
4. V prípade, ak je niektoré ustanovenie zmluvy alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stane neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné (obsolentné), nemá a ani nebude to mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere, rešpektujúc zásady poctivého obchodného styku a dobrých mravov rokovať tak, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo možno najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel zmluvy musí byť zachovaný. Do doby, pokiaľ takáto dohoda nebude uzavretá, rovnako v prípade, ak k nej vôbec nedôjde, použijú sa na nahradenie neplatného, neúčinného alebo nevynútiteľného ustanovenia iné ustanovenia zmluvy a ak také ustanovenia nie sú, potom sa použijú ustanovenia slovenských právnych predpisov a inštitútov, ktoré sú upravené slovenským právnym poriadkom, pričom sa použijú také ustanovenia, ktoré zodpovedajú kritériám predchádzajúcej vety.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve alebo oznámenú písomne po uzatvorení tejto zmluvy alebo náhradným doručením. O náhradné doručenie pôjde, pokiaľ adresát zásielky si túto nevyzdvihol, aj keď bol o uložení zásielky riadne upovedomený, a to ani v lehote 10 dní. Posledný deň lehoty je dňom doručenia. Zmluvné strany dojednávajú za právne relevantný spôsob doručenie písomností doručením faxovou správou alebo elektronickou poštou.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vznikli alebo v budúcnosti vzniknú z tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou, budú rozhodované v rozhodcovskom konaní v zmysle zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní nezávislým rozhodcom STÁLEHO ROZHODCOVSKÉHO SÚDU zriadeného pri ROZHODCOVSKÁ, ARBITRÁŽNA a MEDIACNÁ, a.s. Trnavská cesta 7, 831 04 Bratislava, IČO: 35 862 882.
7. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a potvrdzujú podpismi osôb oprávnených na rokovanie zmluvných strán, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a jej príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej pravej a slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpísania tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by im mohli brániť v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, túto zmluvu urobiť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmariť jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

Dátum: 1.5.2012

Za dodávateľa



Ing. Jan Nezrúš
riaditeľ a konateľ spoločnosti

Za objednávateľa 23.5.2012

MDr. Miroslav Šort, CSc.
riaditeľ nemocnice

NsP Nové Mesto nad Váhom n.o.
Štefánikova 1
015 31 Nové Mesto nad Váhom

PRÍLOHA č. 1 SUPERVÍZNEJ ZMLUVY č. ST201217

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice
konajúci Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO 31710549
DIČ 2020483982
IČ DPH SK2020483982
bankové spojenie VÚB, a.s., Košice, č. ú. 1218 149 953/0200
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I., oddiel: Sro, vložka č.: 6435/V.
(ďalej iba dodávateľ)
na strane jednej

a

NsP Nové mesto nad Váhom n. o.

so sídlom Štefánikova 1, 915 31 Nové mesto nad Váhom
konajúci MUDr. Miroslav Šorf, CSc., riaditeľ
IČO 36119369
DIČ 2021702254
IČ DPH SK2021702254
bankové spojenie TATRA BANKA, a.s., č.ú.: 2621724756/1100
Spoločnosť zriadená Rozhodnutím KÚ v Trenčíne, odbor všeobecnej vnútornej správy príslušný na konanie podľa §9 ods.2 zákona NR SR č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciach poskytujúcich všeobecne prospešné služby v platnom znení v spojení s §46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.
(ďalej iba objednávateľ)
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb, súčasťou ktorej je táto príloha.

ROZSAH SLUŽIEB A CENA PLNENIA PRE APLIKAČNÝ SW IS RDG STAPROMEDEA

1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

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

Aplikačný software

Dodávateľ sa zaväzuje dodávať dohodnuté služby na vymenovaný aplikačný softvér IS RDG StaproMEDEA (ďalej v tejto prílohe iba ASW) v tomto rozsahu licencií modulov a licencií pracovných staníc:

ASW moduly		
Kód	Názov modulu	Počet
SY	Správa systému	1x
CR	Centrálny register	1x
RD	Rádiodiagnostika	1x
	Rádiodiagnostika - komunikačný modul pre worklist TomoCon	
RK	PACS	1x
FE	StaproFONS Express	1x
	Licencia Progress	1x
Licencie aktívne		
	IS RDG StaproMEDEA	5x
	StaproFONS-VýkazníctvoSK	1x

2. Podpora aplikačných softvérov

Aplikačný SW IS RDG StaproMEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať na podporu ASW a databázového prostredia v rozsahu modulov a licencií podľa kap. 1 tieto služby:

- **Základná podpora aplikačného SW IS RDG StaproMEDEA** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
 - Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
 - Garancia rozvoja ASW – poskytovanie updatov a upgradov.
 - Garancia legislatívnych updatov – poskytovanie legislatívnych upgradov.
 - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
 - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
 - Garancia vybraných služieb:
 - inštalácia opráv (hot-fix a patch),
 - zabezpečenie migrácie ASW IS RDG StaproMEDEA na vyššiu verziu databázového prostredia.
 - Garancia podpory prevádzky databázového prostredia.
 - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike ASW IS RDG StaproMEDEA.
- **Preventívne prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenia a optimalizácie prevádzky podľa dohodnutých oblastí, včítane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa:
 - IS RDG StaproMEDEA všetky moduly
- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, včítane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa:
 - pracovisko Oddelenie rádiodiagnostiky s ASW IS RDG StaproMEDEA a StaproFONS-VýkazníctvoSK

3 x ročne

vykonávané vzdialeným prístupom

1 deň ročne

1 deň = max. 8 hodín bežnej pracovnej doby, včítane prípravy a zápisu z návštevy na strane dodávateľa

3. Celková cena plnenia

Položka	cenníková cena aplikácie	podiel /počet	cena supervízie za jednotku	d'alsie služby	cena spolu v €
Supervízna podpora SW					
aplikácie IS RDG StaproMEDEA vrátane databázy Progress	6 267,00	9%	564,03	,00	564,03
aplikácie StaproFONS	900,00	9%	81,00	,00	81,00
Supervízna podpora za SW spolu					645,03
Udržiavací poplatok za SW					
aplikácie IS RDG StaproMEDEA vrátane databázy Progress	6 267,00	10%	626,70	,00	626,70
aplikácie StaproFONS	900,00	10%	90,00	,00	90,00
Udržiavací poplatok za SW spolu					716,70
Služby nad rámec supervízie - voliteľné rozšírenie					
profylaktické kontroly	-	3	120,00	,00	360,00
konzultačné návštevy	-	1	320,00	,00	320,00
Služby na rámec supervízie - voliteľné rozšírenie SPOLU					680,00
Ročná cena spolu bez DPH					2 041,73
Ročná cena vrátane DPH 20%					2 450,08
Mesačná cena spolu bez DPH					170,14
Mesačná cena vrátane DPH 20%					204,17
Mesačná cena spolu bez DPH po zľave					117,40
Mesačná cena vrátane DPH 20%					140,88

Fakturačné položky	Jednotková cena	počet	Cena bez DPH
Udržiací poplatok za IS RDG StaproMEDEA a DB Progress	37,09 €	1	37,09 €
Supervízna podpora za IS RDG StaproMEDEA	80,31 €	1	80,31 €
Mesačná cena supervízie bez DPH			117,40 €
Mesačná cena supervízie s DPH			140,88 €

Koniec prílohy

PRÍLOHA č. 2 SUPERVÍZNEJ ZMLUVY č. ST201217

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice
konajúci Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO 31710549
DIČ 2020483982
IČ DPH SK2020483982
bankové spojenie VÚB, a.s., Košice, č. ú. 1218 149 953/0200
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I., oddiel: Sro, vložka č.: 6435/V.
(ďalej iba dodávateľ)
na strane jednej

a

NsP Nové mesto nad Váhom n. o.

so sídlom Štefánikova 1, 915 31 Nové mesto nad Váhom
konajúci MUDr. Miroslav Šorf, CSc., riaditeľ
IČO 36119369
DIČ 2021702254
IČ DPH SK2021702254
bankové spojenie TATRA BANKA, a.s., č.ú.: 2621724756/1100
Spoločnosť zriadená Rozhodnutím KÚ v Trenčíne, odbor všeobecnej vnútornej správy príslušný na konanie podľa §9 ods.2 zákona NR SR č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciach poskytujúcich všeobecne prospešné služby v platnom znení v spojení s §46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.
(ďalej iba objednávateľ)
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb, súčasťou ktorej je táto príloha.

POPIS SLUŽIEB PODPORY

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 užívateľov

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

- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované zvyčajne v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa, ktoré zahŕňajú:
 - konzultačné činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
 - zaškolenie užívateľov pri rutínnej prevádzke na pracovisku objednávateľa,
 - metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
 - sledovanie využitia ASW a vypracovanie návrhov na jeho zlepšenie (preškolenie užívateľov ASW, organizačné opatrenia, posilnenie, doplnenie alebo presuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných návštev 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.

2. 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 objednávateľ 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 konzultačné návštevy

1. V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť konzultačných návštev.
2. Termíny konzultačných návštev sa stanovujú vzájomnou dohodou s prihliadnutím k ich rovnomernému rozloženiu v priebehu kalendárneho roka.
3. Konzultačné návštevy sú realizované návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa.
4. 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.
5. O vykonaní 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“ – 2 účastníci

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 objednávateľ minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
5. Objávateľ hradí náklady na ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, ktorí sa zúčastnia týchto stretnutí.

ČLÁNOK II. - 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.

ČLÁNOK III. - 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 LIS. - Nefunkčná komunikácia s hlavným analyzátorom. - Výpadok centrálného rozvádzača siete.
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľov významnejšie obmedzené (dlhá doba odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	- Nefunkčná spracovanie Výkazníctvo v období vykazovania. - Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach. - Nefunkčné zálohovanie. - Časté narušovanie denného súboru IS a nutnosť jeho obnovovanie.

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 – 8x5 v pracovné dni: 8:00-16:00, inak záznamník. Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 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:

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

Koniec prílohy č.2

PRÍLOHA č. 3 SUPERVÍZNEJ ZMLUVY č. ST201217

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice
konajúci Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO 31710549
DIČ 2020483982
IČ DPH SK2020483982
bankové spojenie VÚB, a.s., Košice, č. ú. 1218 149 953/0200
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I., oddiel: Sro, vložka č.: 6435/V.
(d ďalej iba dodávateľ)
na strane jednej

a

NsP Nové mesto nad Váhom n. o.

so sídlom Štefánikova 1, 915 31 Nové mesto nad Váhom
konajúci MUDr. Miroslav Šorf, CSc., riaditeľ
IČO 36119369
DIČ 2021702254
IČ DPH SK2021702254
bankové spojenie TATRA BANKA, a.s., č.ú.: 2621724756/1100
Spoločnosť zriadená Rozhodnutím KÚ v Trenčíne, odbor všeobecnej vnútornej správy príslušný na konanie podľa
§9 ods.2 zákona NR SR č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciach poskytujúcich všeobecne prospešné služby
v platnom znení v spojení s §46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.
(d ďalej iba objednávateľ)
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb, súčasťou ktorej je táto príloha.

PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI A MENOVANIE OSÔB

ČLÁNOK I. - OSOBY ZODPOVEDNÉ ZA RIADENIE VZŤAHOV V RÁMCI TEJTO ZMLUVY

1. Pracovníci zodpovední za riadenie vzťahov zmluvy sú stanovení takto:

Dodávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:	Ing. Jan Nezkusil	riaditeľ a konateľ spoločnosti
osoba oprávnená na rokovanie o zmluvných podmienkach:	Ing. Marián Vaňko	obchodný manažér

Objednávateľ

osoba za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:	MUDr. Miroslav Šorf, CSc.	riaditeľ nemocnice
osoba oprávnená na rokovanie o zmluvných podmienkach:	Ing. Miloš Makara	ekonomický riaditeľ

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy	Ing. Peter Pošefko	ved. odd. implementácie NIS
------------------------------------	---------------------------	-----------------------------

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

Objednávateľ

osoba zodpovedná za spoluprácu

Peter Chromek

správca IT

4. Organizačná podpora objednávateľa – zodpovedná osoba objednávateľ pre koordináciu servisného výjazdu dodávateľa včítane stanovenia jej dostupnosti:

Objednávateľ – organizačná podpora objednávateľa pre servisný výjazd**Peter Chromek**

+421 32 7740 352,

dostupnosť v prac. dni 7.00-15:00

+421 918 695 800

peter.chromek@nspnm.sk

Denná služba na RDG

+421 32 7740 307,308

dostupnosť denne 24hod

ČLÁNOK II. – PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDASK

HelpDesk – základné určenie

1. Dodávateľ zabezpečuje riadenie a správu požiadaviek, hlásení chýb alebo závad vzťahujúcich sa k službám podľa tejto zmluvy pomocou Centra podpory zákazníkov, ktoré používa na podporu svojej činnosti softvérový nástroj HelpDesk STAPRO (ďalej iba HelpDesk).
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup do systému HelpDesk na tieto účely:
 - príjem požiadaviek užívateľov,
 - hlásenie chýb, závad, incidentov, problémov, havárií a pod.,
 - poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia.
3. Prístup ku službám sw HelpDesk je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odovzdanie požiadaviek a hlásenie chýb a závad

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 softvéri, je zodpovedný pracovník objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesk-u (požiadavky a hlásenia závad) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, závad a pod. do systému HelpDesk STAPRO je možné týmito spôsobmi:
 - internet: <http://www.stapro.cz>
 - e-mail: helpdesk@stapro.sk
 - telefonicky v pracovné dni od 8:00-16:00: +421 55 6829807
 - písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.
Úsek konzultačných služieb
Hroncova 3
040 01 Košice
5. Požiadavka alebo záhada 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 záhada 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 (pokiaľ riešenie problému vyžaduje dodatočné náklady – investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenie závady

1. Dodávateľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku alebo hlásenie závady odpovedať objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ požiadavka alebo závada nebude do tejto doby vyriešená, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia o stave riešenia a predpokladanom termíne vyriešenia.
2. Táto garancia nijako neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či závad dojednanú touto zmluvou.

2. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HOTLINE

HotLine - základné určenie

1. Dodávateľ zabezpečuje prevzatie hlásení havárií alebo významných závad vzťahujúcich sa k službám a aplikačným prostriedkom podľa tejto zmluvy pomocou Centra podpory zákazníkov resp. konzultantov LIS, ktoré používa na zabezpečenie dostupnosti (8:00-16:00 hod., 5 dní v týždni – pracovné dni) komunikačného kanálu službu HotLine 8-16x5 (ďalej iba HotLine).
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup k službe HotLine na tieto účely:
 - príjem hlásení havárií ASW,
 - príjem hlásení významných závad systémov.
3. Prístup k službe HotLine je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odozvanie hlásenia havárie a významnej závady

1. V prípade, že objednávateľ zistí haváriu alebo významnú závalu ASW či služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa oprávnený túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi prostredníctvom služby HotLine.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky hlásenia prostredníctvom služby HotLine (hlásenie havárií a významných závad) budú prevzaté a riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
3. Nahlásenie havárií a významných závad prostredníctvom služby HotLine je možné aj nasledujúcim spôsobom:

pre ASW IS RDG:

- telefonicky na pevnej linke: +421 55 6829807

4. Havárie alebo významná závada sa považujú za nahlásené okamihom prevzatia pracovníkom služby HotLine dodávateľom.
5. Na HotLine sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľ uvedení v kap. 1.
6. Každé hlásenie bude zaznamenané pracovníkom služby HotLine v systéme HelpDesk a bude riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.

Základné garancie odozvy HotLine na hlásenie havárie alebo významnej závady

1. Dodávateľ sa zaväzuje prijať a reagovať podľa podmienok zmluvy na každé došlé hlásenie havárie alebo významnej závady. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť príjem hlásenia odborným pracovníkom od 8:00 do 16:00hod. denne, 5 dní v týždni v pracovné dni. Výnimkou je porucha mobilnej alebo pevnej siete na strane operátorov, za ktorú dodávateľ nenesie zodpovednosť a nemá vplyv na jej prevádzku.
2. Táto garancia nijako neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia hlásenia dojednanú touto zmluvou.

3. SLUŽBY PODPORY PREVÁDZKY A SLUŽBY PODPORY UŽIVATEĽOV

1. Stanovenie pravidiel súčinnosti

Pravidlá súčinnosti:

- objednávateľ a dodávateľ sa zaväzujú stanoviť a udržiavať aktuálny zoznam zodpovedných osôb,
- v prípade servisného výjazdu je servisným miestom adresa objednávateľa, OKBaH: budova škôlky
- v prípade servisného výjazdu zabezpečuje organizačnú podporu objednávateľa osoba uvedená v zozname zodpovedných osôb,

- objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť organizačnej podpory podľa definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktných číslach,
- dodávateľ je povinný vždy pred uskutočnením servisného výjazdu kontaktovať osobu organizačnej podpory objednávateľa,
- dodávateľ je oprávnený nevykonať servisný výjazd v prípade, že organizačná podpora objednávateľa nie je dostupná, v tomto prípade je dodávateľ povinný o tejto skutočnosti urobiť záznam do systému HelpDesk
- objednávateľ zodpovedá za vykonávanie zálohovania a zabezpečenie ukladania záložných dát technických prostriedkov v rozsahu a početnosti, ktoré budú dojednané v samostatnom dokumente,
- dodávateľ je povinný predkladať objednávateľovi požiadavky a návrhy na upgrade systémov, požiadavky schvaľuje a objednáva iba objednávateľ.

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 odporúčania dodávateľa, a to minimálne – raz denne na DVD-RW s výmenou média každý deň v týždni v sáde so siedmimi kusmi médií a raz mesačne na DVD-R. V prípade straty dát a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá dodávateľ za ich obnovenie.
2. Objednávateľ zabezpečí 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 a pod.) 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 Z.z. 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 zabezpečí 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 kanála klienta OpenVPN v sieti 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 meškania spôsobeného inštaláciou, nastavovaním a konfigurovaním stanice vzdialenej správy. Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenie urobiť 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 vyhotovených na základe špeciálnych licenčných programov pre zdravotníctvo (MS Select) alebo školstvo (EDU) a pod., 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 sprevádzkovanie týchto špeciálnych licenčných SW produktov dodávateľom bude vykonané iba po dohode objednávateľa s dodávateľom a podľa podmienok tejto zmluvy.

Koniec prílohy