

SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST202425 PODPORA PREVÁDZKY IS

(ďalej len zmluva)

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom: Hroncova 3, Košice 040 01
zastúpená: Ing. Adrián Petrik, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO: 31710549
IČ DPH: SK2020483982
DIČ: 2020483982
bankové spojenie: VÚB a.s. Košice, IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953
Spoločnosť zapísaná v OR vedenom Mestským súdom Košice, odd. Sro vložka č. 6435/V.
(ďalej len dodávateľ)
na strane jednej

a

Detská fakultná nemocnica s poliklinikou Banská Bystrica

sídlo: Námestie L. Svobodu 4, 974 09 Banská Bystrica
IČO: 37 957 937
IČ DPH: nie je platiteľ DPH
DIČ: 2021928150
Štatutárny zástupca: Ing. Juraj Gallo, riaditeľ nemocnice
IBAN: SK36 8180 0000 0070 0035 0723
(ďalej len objednávateľ alebo „DFNsP BB“)
na strane druhej

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

DEFINÍCIA POJMOV

- ASW** aplikačné softvérové vybavenie, pre účely tejto zmluvy sa rozumie nemocničný informačný systém FONS Enterprise (ďalej FE) a laboratórny informačný systém FONS OpenLims (ďalej FOL).
- IT** informačné technológie, technické prostriedky, na ktorých objednávateľ prevádzkuje ASW.
- DB** databázový systém, na ktorom je prevádzkovaná databáza ASW.

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 (ďalej IT) a užívateľom informačných systémov objednávateľom a ASW.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných IT a ASW používaných objednávateľom a užívateľmi objednávateľom.

ČLÁNOK II - PREDMET ZMLUVY

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo subdodávateľov uvedených v Prílohe č. 5 dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky IT, DB a ASW.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytované služby prijímať a zaplatiť dodávateľovi za ne dohodnutú odmenu v dohodnutých termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, ako sú 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 k riadnemu a kvalifikovanému zabezpečovaniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov.
2. 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.

ČLÁNOK IV - PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v tejto zmluve s náležitou odbornou starostlivosťou potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov a v súlade so záujmami objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v súlade s požiadavkami objednávateľa na bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci, ktoré budú písomne dodávateľovi odovzdané a dodávateľom písomne potvrdené.
3. Dodávateľ aj objednávateľ sa zaväzujú stanoviť za účelom riadenia vzťahu medzi objednávateľom a dodávateľom v oblasti pôsobnosti tejto zmluvy osobu zodpovednú za tento vzťah. Mená pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy uvedenej v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť zodpovedných pracovníkov a poskytnúť dodávateľovi potrebnú súčinnosť, nevyhnutné údaje a informácie potrebné k predpísanému plneniu tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu. V dobe vykonávania prác podľa tejto zmluvy bude 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.
6. Objednávateľ sa zaväzuje v odôvodnených prípadoch po predchádzajúcej dohode umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
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 počas nevyhnutnej doby a v nevyhnutne nutnom rozsahu,
 - bezpečné, zdravie neohrozujúce pracovné prostredia.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané včas, riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek zdôvodnenia neprevezme, predpokladá sa, že plnenie bolo odovzdané a prevzaté dňom, kedy sa tak podľa písomného oznámenia malo stať. Písomné oznámenie musí byť adresované príslušnej zodpovednej osobe, resp. osobe, ktorá ju v dobe neprítomnosti zastupuje, a musí jej byť preukázateľne doručené.
9. Objednávateľ sa zaväzuje po dohode s dodávateľom zabezpečiť technické prostriedky, komponenty (hardwarové, softwarové) alebo služby, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú potrebné pre zabezpečenie služieb dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe odôvodnených požiadaviek dodávateľa. Pokiaľ nebudú tieto prostriedky zabezpečené, nezodpovedá dodávateľ za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb.
10. Dodávateľ je povinný oznámiť potrebné zabezpečenie technických prostriedkov potrebných pre zabezpečenie plnenia tejto zmluvy s dostatočným predstihom, aby bol objednávateľ schopný uvedené načas zabezpečiť.
11. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, a dodávateľ sa zaväzuje, že vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho software a že za používanie nelegálneho software objednávateľom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
12. Objednávateľ je oprávnený vykonávať oprávnené administrátorské zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať jednanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy.
13. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenie činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.

14. Dodávateľ je oprávnený zmeniť alebo doplniť subdodávateľa počas trvania zmluvy. Dodávateľ je povinný predložiť písomné oznámenie o zmene alebo doplnení subdodávateľa, ktoré bude obsahovať údaje o navrhovanom subdodávateľovi v rozsahu tohto článku zmluvy. Akákoľvek zmena subdodávateľa, ktorá predstavuje zmenu Prílohy č. 3 musí Dodávateľ oznámiť 15 kalendárnych dní pred dňom zmeny alebo doplnení subdodávateľa. Zmena alebo doplnenie subdodávateľa podlieha súhlasu zo strany Objednávateľa.
15. Dodávateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi úplnú súčinnosť pri prechode na nového dodávateľa, ktorý bude objednávateľovi poskytovať predmet zmluvy identický alebo podobných, ako v tejto zmluve.

ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy sú pracoviská objednávateľa.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracoviská objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom. Za zdržanie spôsobené objednávateľom je považované aj omeškanie platieb objednávateľa za služby dodávateľa podľa tejto zmluvy.
4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dohodnutých služieb sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

ČLÁNOK VI - CENA PLNENIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Objednávateľ a dodávateľ sa dohodli, že celková cena za predmet zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán, v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhl. MF SR č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov. Celková cena za predmet zmluvy je uvedená v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie zahrnuté v cene plnenia v prílohe č. 1 podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú odmenu uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej odmene uhradí tiež daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške podľa platnej právnej úpravy k dátumu uskutočnenia zdaniťelného plnenia, ktoré je daňovým dokladom účtované.
4. Cena bude hradená objednávateľom v mesačných úhradách vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny, a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu dodávateľa. Dodávateľ vystaví za uvedené plnenie Objednávateľovi faktúru – daňový doklad najneskôr do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúceho po dni poskytnutia služby. Splatnosť každej faktúry bude 60 dní odo dňa jej vystavenia
5. Platby budú realizované objednávateľom bezhotovostne na účet dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet dodávateľa.
6. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné náklady spojené s plnením tejto zmluvy, najmä cestovné náklady dodávateľa, priebežne počas ich vynaloženia. Náklady budú hradené objednávateľom priebežne na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) dodávateľovi. Cestovné náklady nie sú súčasťou dohodnutej ročnej ceny. Náklady podľa tohto bodu musia byť pred samotným vynaložením odsúhlasené objednávateľom, inak nemá dodávateľ na ne nárok.
7. Náklady na ubytovanie dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy budú priebežne preúčtované faktúrou (daňovým dokladom) objednávateľovi v skutočnej výške, maximálne však 70 EUR/osoba/deň bez DPH. Uvedené náklady musia byť pred samotným vynaložením odsúhlasené objednávateľom, inak nemá dodávateľ na ne.
8. Predmetom plnenia tejto zmluvy nie sú:
 - a. 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,
 - b. Materiálové náklady pri servisných zásahoch mimo platnú záruku jednotlivých komponentov, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy.

ČLÁNOK VII – VYŠŠIA MOC

1. Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za omeškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, vrátane prípadov vyššej moci, požiaru, povodne, výpadku dodávky elektrickej energie, povstania, vojny, zásahu vlády alebo verejných orgánov a pod.
2. Ak 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 dohodnutých touto zmluvou.

ČLÁNOK VIII – OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí predovšetkým o skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje povinnosť mlčanlivosti zdravotníckych pracovníkov, ako aj o osobných údajoch a citlivých údajoch (ďalej len osobné údaje) a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle ustanovení § 31 a násl. a § 79 zákona č. 18/2018 Z.z. v platnom znení (ďalej len Zákon o ochrane osobných údajov) a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR (ďalej len Nariadenie). Dodávateľ sa zaväzuje nakladať s osobnými údajmi v súlade s Nariadením, Zákonom o ochrane osobných údajov a vykonávacími právnymi predpismi prijatými na ochranu osobných údajov.
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 subjektov osobných údajov, pacientov a klientov objednávateľa (ďalej len klienti).
4. Vzhľadom na skutočnosť, že pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy môže dodávateľ jeho odborní pracovníci prísť do styku s osobnými a citlivými údajmi klientov, v zmysle Zákonu o ochrane osobných údajov a Nariadenia, a to najmä formou náhodného nahliadania, spresňujú zmluvné strany svoje práva a povinnosti pri prípadnom spracovaní osobných a citlivých údajov klientov objednávateľa v súlade s uvedenými právnymi predpismi, hoci operácia nahliadania je len vedľajšou operáciou a neúčelovou, vyvolanou potrebou poskytnutia služieb dodávateľom, a to podľa nasledujúcich dohôd.
5. Objednávateľ neurčuje žiadny iný konkrétny účel ani prostriedky spracovania osobných údajov, oprávneným záujmom a účelom zmluvných strán je plynulé a bezpečné dodanie služieb. S ohľadom na uvedené nemožno zamedziť, aby odborní pracovníci dodávateľa prichádzali do styku s osobnými údajmi, a to najmä formou náhodného nazerania.
6. Pokiaľ dodávateľ príde pri plnení zmluvy do styku s osobnými údajmi a bude v postavení sprostredkovateľa v zmysle Nariadenia a Zákonu o ochrane osobných údajov, zaväzuje sa nakladať s osobnými údajmi iba za účelom splnenia účelu a záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy a žiadnym iným spôsobom, a to v súlade s Nariadením a Zákonom o ochrane osobných údajov a vykonávacími predpismi.
7. Spracovávanie osobných údajov v rozsahu údajov poskytnutých alebo sprístupnených objednávateľom a týkajúcich sa zdravotníckej dokumentácie klientov, ktorým sú objednávateľom poskytované zdravotné služby, a ďalej v rozsahu osobných údajov zamestnancov objednávateľa, ktorí sú prevádzkovateľom zdravotných služieb, dodávateľom, môže zahŕňať najmä, nie však výlučne, vykonanie analýzy požiadavky objednávateľa, jej vyriešenie, zaistenie záznamu o riešení požiadavky objednávateľa a dôkazu pre prípad neskorších reklamácií alebo iných nárokov vznesených objednávateľom v súvislosti so službou dodanou dodávateľom, odstránenie objednávateľom ohlásených ťažkostí v nadväznosti na poskytnutú službu, zabránenie, vyhľadávanie a opravu problémov zistených po dodaní služby, zlepšovanie kvality služby, ukladanie kópií databázy (dátových záloh) objednávateľa na určený server, vykonávanie automatického výmazu databázy po uplynutí doby jej uloženia, a iné aktivity súvisiace s poskytovaním služieb a nevyhnutné na správne a úplné poskytnutie služieb podľa tejto zmluvy.
8. Osobné údaje nebudú použité na iný účel, než za účelom dodania služieb dodávateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy, ani z nich nebudú odvodzované informácie pre žiadne reklamné či iné komerčné účely. Osobné údaje bude dodávateľ spracovávať po dobu trvania tejto Zmluvy prípadne po nevyhnutne nutnú dobu po ukončení tejto Zmluvy pokiaľ by sa zistilo, že poskytnutie služby nebola vykonaná riadne a bude potrebné vykonať ďalšie úpravy. Najdlhšie však do 3 mesiace po poskytnutí jednotlivcej služby dodávateľom.
9. Spracovanie osobných údajov je vedľajším záväzkom dodávateľa pri plnení tejto zmluvy, odplata za spracovanie je preto zahrnutá do ceny plnenia podľa tejto zmluvy.
10. Akékoľvek ďalšie nakladanie s osobnými údajmi iné ako vyplývajúce z náhodného oboznamovania sa s osobnými údajmi v zmysle tohto článku VIII zmluvy je nutné považovať za spracovanie osobných údajov.
11. Za porušenie ochrany osobných údajov v priebehu poskytovania služieb podľa tejto zmluvy je zodpovedný dodávateľ.
12. Po ukončení zmluvy sa dodávateľ zaväzuje všetky osobné údaje, ktoré má prípadne vo svojej dispozícii napr. za účelom vykonávania testovania alebo iných operácií súvisiacich s poskytnutými službami, preukázateľne zmazať alebo vrátiť objednávateľovi a vymazať existujúce kópie.
13. Dodávateľ za účelom ochrany osobných údajov objednávateľa a jeho klientov pred neoprávneným prístupom, použitím, zverejnením alebo zničením, resp. pred ich náhodnou stratou či zmenou uplatňuje technické a organizačné bezpečnostné opatrenia, interné kontroly a rutiny zabezpečenia osobných údajov zaisťujúce

splnenie všetkých povinností podľa Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov, najmä zaisťuje, aby všetky prístupy boli možné iba cez prístupové heslá iba výslovne oprávnených pracovníkov dodávateľa, zo záznamom histórie o prístupe do ASW objednávateľa, a ďalej aby dáta obsiahnuté v zdravotníckej dokumentácii objednávateľa boli šifrované spôsobom, ktorý znemožní nazeranie do zdravotníckej dokumentácie neoprávneným osobám.

14. Dodávateľ sa zaväzuje zaistiť informovanosť svojich pracovníkov o povinnostiach vyplývajúcich z tejto zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho pracovníci, ktorí budú prichádzať do styku s osobnými údajmi, boli zmluvne viazaní povinnosťou mlčanlivosti v zmysle Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov a poučení o možných dôsledkoch porušenia týchto povinností s tým, že povinnosť dôvernosti bude nimi dodržiavaná aj po skončení ich zmluvného vzťahu k dodávateľovi. Dodávateľ vyhlasuje, že jeho zamestnanci a/alebo subdodávateľa prichádzajúci pri výkone svojej práce do styku s osobnými údajmi pacientov a klientov objednávateľa, boli náležite poučení o povolenom spôsobe nakladania s osobnými údajmi a boli oboznámení s následkami konania, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smernicami objednávateľa, s ktorými boli preukázateľne oboznámení.
15. 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.
16. Dodávateľ je povinný poučiť 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 zmluvy pre každú vyslanú fyzickú osobu. Bez uvedeného, vyslanej osobe nebude umožnený výkon služby na pracoviskách objednávateľa, kde môže prísť do styku s osobnými údajmi.
17. Neumožnený vstup do priestorov objednávateľa zástupcovi dodávateľa bez poučenia o mlčanlivosti sa nepovažuje za neposkytnutie súčinnosti pri plnení zmluvy zo strany objednávateľa.
18. Vyslaná fyzická osoba zároveň podpíše oboznámenie sa s informáciou o spracovaní osobných údajov v zmysle článku 13 a príslušných recitálov Nariadenia – Evidencia zástupcov a dodávateľov a odberateľov.
19. Dodávateľ zodpovedá za porušenie povinnosti za vyslané fyzické osoby, ktoré sa podieľajú na plnení zmluvy v mene dodávateľa v priestoroch objednávateľa.
20. Osobné údaje nebudú poskytnuté ani akokoľvek sprístupnené tretím osobám z krajín mimo EÚ a EHP.
21. Dodávateľ nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa do spracovania osobných údajov zapojiť ďalšieho spracovateľa. Dodávateľ je povinný požiadať objednávateľa bez zbytočného odkladu písomne o udelenie súhlasu so zapojením každého ďalšieho spracovateľa a oznámiť mu jeho identifikačné údaje. Dodávateľ je oprávnený začať s využívaním ďalšieho spracovateľa až po udelení takéhoto súhlasu objednávateľom. Za súhlas udelený v písomnej forme sa považuje aj súhlas zaslaný objednávateľom dodávateľovi v elektronickej forme. Objednávateľ je povinný vyjadriť sa ohľadom udelenia súhlasu do 5 pracovných dní odo dňa prijatia žiadosti dodávateľa.
22. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že v rámci svojej činnosti implementoval požiadavky Nariadenia a spracovanie osobných údajov bude prebiehať v súlade s pravidlami Nariadenia. Dodávateľ sa najmä zaväzuje:
 - a) spracovávať osobné údaje iba na základe doložených pokynov objednávateľa urobeného prostredníctvom oprávnených osôb podľa dojednania a spôsobom podľa tejto Zmluvy, teda výhradne pokynom v písomnej podobe vo formáte PDF prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu alebo prostredníctvom záznamu v aplikácii HelpDesk dodávateľa; doložený pokyn objednávateľa je potrebný aj vtedy, ak majú byť osobné údaje odovzdávané do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii; dodávateľ je povinný archivovať všetky pokyny objednávateľa,
 - b) zachovávať mlčanlivosť o povahe a nakladaní s osobnými údajmi,
 - c) vykonať vhodné technické a organizačné zabezpečenie, aby zaistil úroveň zabezpečenia zodpovedajúcu danému riziku; pri posudzovaní vhodnej úrovne zabezpečenia dodávateľ zohľadní najmä riziká, ktoré predstavuje spracovanie, najmä náhodné alebo protiprávne zničenie, strata, pozmeňovanie, neoprávnené sprístupnenie odovzdávaných, uložených alebo inak spracovávaných osobných údajov, alebo neoprávnený prístup k nim,
 - d) neodovzdať ani nesprístupniť osobné údaje žiadnej tretej osobe, bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa, teda nezapojiť do spracovania žiadneho ďalšieho sprostredkovateľa bez predchádzajúceho písomného povolenia objednávateľa; ak objednávateľ udelí povolenie na zapojenie ďalšieho sprostredkovateľa, musia byť tomuto ďalšiemu sprostredkovateľovi uložené rovnaké povinnosti na ochranu osobných údajov, aké sú uvedené v tomto článku zmluvy,

- e) zohľadniť povahu spracovania a byť objednávateľovi nápomocný prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení pri plnení objednávateľovi povinnosti reagovať na žiadosti o výkon práv subjektov údajov stanovených v kapitole III. Nariadenie (Práva dotknutej osoby),
 - f) byť objednávateľovi nápomocný pri zabezpečovaní súladu s povinnosťami podľa článkov 32 až 36 Nariadenia, najmä byť nápomocný v prípadoch porušenia zabezpečenia osobných údajov na to, aby objednávateľ mohol vyhodnotiť, či porušenie malo za následok riziko pre práva a slobody klientov, prípadne byť nápomocný k tomu, aby objednávateľ mohol riadne a včas ohlásiť porušenie zabezpečenia osobných údajov dozornému úradu (vrátane údajov podľa čl. 33 ods. 3 Nariadenia) a ohlásiť to klientom; pri výkone tejto povinnosti je dodávateľ povinný reagovať bez zbytočného odkladu na pokyny a požiadavky objednávateľa, a to pri zohľadnení účelu spracovania a informácií, ktoré má dodávateľ dispozícií,
 - g) bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 48 hodín, ohlásiť objednávateľovi prípady porušenia zabezpečenia osobných údajov,
 - h) poskytnúť objednávateľovi všetky informácie potrebné na doloženie toho, že boli splnené povinnosti stanovené v tomto článku zmluvy a umožniť audity, vrátane inšpekcií, vykonávané objednávateľom alebo iným auditorom, ktorého objednávateľ poveril, a poskytovať súčinnosť k týmto auditom,
 - i) bezodkladne informovať objednávateľa v prípade, že podľa názoru dodávateľa určitý pokyn objednávateľa porušuje ustanovenia Nariadenia alebo iné predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov.
23. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky dohody tohto článku zmluvy aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.
24. Zverejnenie tejto zmluvy v centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR sa nepovažuje za porušenie tohto článku, resp. tejto zmluvy.

ČLÁNOK IX – KYBERNETICKÁ BEZPEČNOSŤ

1. Objednávateľ je v zmysle § 17 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby a zároveň správcom v zmysle zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe. Uzatvorením tejto zmluvy dodávateľ berie na vedomie, že uzatvára zmluvu so subjektom, ktorý je zaradený do zoznamu prevádzkovateľov základných služieb
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 (riadenie postupov) a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby minimálne v rozsahu § 8 ods. 2 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení.
3. Dodávateľ je povinný pri 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 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. 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 a to v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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, najneskôr však do 5 pracovných dní od podpisu zmluvy 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 zmluvy, budú sa podieľať na plnení zmluvy. Týka sa to zamestnancov dodávateľa, zamestnancov subdodávateľa ako aj osôb vykonávajúcich činnosť mimopracovného pomeru dodávateľa. V prípade zmeny oprávnených osôb s prístupom do infraštruktúry objednávateľa počas plnenia 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:

- počas plnenia zmluvy budú fakticky prístupovať do systémov len osoby oprávnené a schválené na základe žiadosti dodávateľa, objednávateľ je oprávnený kontrolovať osoby prístupujúce do systémov a infraštruktúry objednávateľa, Dodávateľ je povinný poskytnúť informácie. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
 - pridelené oprávnenia prístupu môžu využívať len osoby, ktorým bol prístup pridelený na základe schválenej žiadosti; tieto osoby nesmú pridelené oprávnenia poskytnúť žiadnej osobe. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
 - po ukončení pracovného pomeru osoby, ktorá mala pridelené prístupové práva do systému infraštruktúry objednávateľa, u dodávateľa alebo subdodávateľa alebo ukončenia mimopracovného pomeru prípadne zmluvy je dodávateľ povinný najneskôr do dvoch dní, kedy rozhodná skutočnosť nastala, podať žiadosť o ukončenie prístupu týchto osôb. V prípade spoločného prístupu viacerých oprávnených osôb požiadať objednávateľa o zmenu prístupových údajov do systému, infraštruktúry objednávateľa. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie 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.
 7. Objednávateľ je oprávnený zmeniť konfiguráciu jednotlivých nastavení, zmeniť prístupy do systémov a infraštruktúry pri nevyhnutnom a neodkladnom potrebnom zásahu, ktorý odvracia hrozace alebo už existujúce bezpečnostné riziko bez vedomia dodávateľa služby. Všetky zásahy do systémov a aplikácií musia byť u objednávateľa zdokumentované. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať dodávateľa služby o vykonaných zmenách a nastaveniach, aby nedošlo k problémom a výpadkom systému.
 8. Dodávateľ je povinný zúčastňovať sa stretnutí zvolaných objednávateľom, ktoré sa týkajú poskytovania služby podľa tejto zmluvy, kybernetickej bezpečnosti a ochrany osobných údajov. Pokiaľ nie je bližšie špecifikovaný dôvod, zúčastňuje sa osoba zodpovedná za veci technické.
 9. Dodávateľ sa zaväzuje pri plnení zmluvy spolupracovať s akýmkoľvek expertom, odborníkom alebo osobou, ktorú určí objednávateľ tak, aby bol naplnený účel tejto zmluvy.
 10. Dodávateľ je povinný na výzvu objednávateľa umožniť jemu a písomne povereným osobám vykonať audit plnenia požiadaviek vyplývajúcich zo zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a to splnenia prijatých bezpečnostných opatrení dodávateľom a požiadaviek súvisiacich s predmetom plnenia.
 11. Dodávateľ je povinný na vyzvanie objednávateľa v lehote 10 dní preukázať súlad dodávateľa so zákonom č. 18 /2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nariadenia GDPR a ostatných súvisiacich právnych predpisov upravujúcich danú problematiku.
 12. V prípade vzniku nového prevádzkovateľa základnej služby sa dodávateľ zaväzuje udeliť, poskytnúť, previesť alebo poskytnúť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity 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, a to v pôvodnom rozsahu dodávateľa.
 14. Evidencia všetkých uzatvorených zmlúv s treťou stranou je súčasťou bezpečnostnej dokumentácie dodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. c). vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení, zadokumentované vymedzenie rozsahu a spôsobu plnenia všetkých bezpečnostných opatrení; konkrétny obsah môže byť odvodený z princípov niektorého z rámcov riadenia bezpečnostnej architektúry.
 15. Dodávateľ a tretie osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy sa zaväzujú dodržiavať minimálne bezpečnostné opatrenia pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. d), g), i), k) a m) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bezpečnostné opatrenia sa prijímajú najmä pre oblasť, fyzickej bezpečnosti a bezpečnosti prostredia:

- technických zraniteľností systémov a zariadení, riadenia prístupov, riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov ako sú najmä: antivírusovou ochranou, Firewall, správa hesiel a prístupov, riadené likvidácie HW a dátových úložísk, používanie autorizovaných SW, poučenie zamestnancov a osôb podieľajúcich sa na plnení zmluvy,
- riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, vypracovaním vnútorných bezpečnostných predpisov dodávateľa určujúcich postupy a opatrenia pri bezpečnostných incidentoch a odstránenia následkov,
- vnútropodnikovú bezpečnostnú dokumentáciu, spôsobu monitorovania, testovania bezpečnosti a spôsob vykonávania bezpečnostných auditov,
- hlásenie bezpečnostných incidentov v súlade vyhlášky č. 165/2018 Z. z. Národného bezpečnostného úradu z 1. júna 2018, ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov,
- riadenia pohybu osôb v priestoroch dodávateľa, prístupu do informačného systému dodávateľa, sprava hesiel a prístupov, filtrovanie obsahu internetu, priestory dodávateľa musia spĺňať podmienky bezpečnosti požiarnej ochrany,
- správa hesiel do systému objednávateľa, heslá nemajú byť kratšie ako sedem znakov, nesmú byť bežné slová, majú mať malé aj veľké písmená, čísla alebo špeciálne znaky, nesmú byť mená alebo užívateľské mená, nesmú sa zapisovať, evidovať mimo bezpečnostnú dokumentáciu,
- zabezpečenie prístupu do počítačov minimálne prostredníctvom hesla,
- prístup do infraštruktúry objednávateľa musí byť zabezpečený cez VPN tunel.

ČLÁNOK X – DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A OBCHODNÉ TAJOMSTVO

1. Všetky materiály v akejkolvek forme a ďalej koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy zostávajú vo vlastníctve dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo, a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému používaniu týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú internú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky používania dohodnuté v tomto článku.
3. Objednávateľ neumožní akejkolvek tretej osobe ďalšie využitie týchto materiálov, 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, 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.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.
7. Zverejnenie tejto zmluvy v centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR sa nepovažuje za porušenie tohto článku, resp. tejto zmluvy.

ČLÁNOK XI - ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody, ktoré mu spôsobí pri plnení tejto zmluvy svojím zavineným jednaním. 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 objednávateľa.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za jednanie osôb, ktoré použil v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, bez ohľadu na to, či sa jedná o jeho vlastných zamestnancov alebo zamestnancov jeho zmluvných partnerov či iné osoby.

ČLÁNOK XII – DOHODA O SANKCIÁCH A ZMLUVNÉ POKUTY

1. Ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúr, je dodávateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,01% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. Obe zmluvné strany sa dohodli, že takto upravený úrok z omeškania je primeraný.
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy. Pri prípadnom zistení aj čiastočného neplnenia zmluvy má objednávateľ povinnosť upozorniť písomnou formou dodávateľa na zistenú skutočnosť neplnenia zmluvy. Medzi oboma stranami sa následne dojedná dohoda o náprave sa stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia tejto dohody alebo pokiaľ k dohode nedôjde je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastočné neplnenie zmluvnú pokutu:
 - nedodržanie garancie servisného zásahu 133 EUR za začatý deň/hod.
 - neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 133 / EUR za jeden deň.*cený sú uvedené bez DPH.*
3. Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že je v omeškaní 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 bol v omeškaní s úhradou alebo úhradami ceny plnenia podľa tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje, že nepostúpi svoju pohľadávku podľa § 524 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky Dodávateľa v rozpore s dohodou s Objednávateľom podľa predchádzajúcej vety tohto bodu tohto článku, bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Súhlas Objednávateľa je zároveň platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR

ČLÁNOK XIII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to najviac na 2 roky odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
4. Táto zmluva stráca účinnosť v nasledujúcich prípadoch:
 - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
 - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a beží od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
 - Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávateľ je v omeškaní s akoukoľvek platbou účtovanou dodávateľom podľa tejto zmluvy o viac ako 3 kalendárne mesiace. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla objednávateľa uvedeného v tejto zmluve.
 - V prípade zániku oprávnenia k podnikateľskej činnosti dodávateľa, a to dňom zániku oprávnenia.
 - V prípade zániku objednávateľa.
 - Odstúpenia od zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou z dôvodu podstatného porušenia zmluvy druhou zmluvnou stranou.

ČLÁNOK XIV - USTANOVENIA SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými k takémuto jednaniu.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka a Autorského zákona.
3. Táto zmluva v rozsahu 10 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 5:
 - príloha č. 1 - Rozsah služieb a cena plnenia,
 - príloha č. 2 - Popis služieb,
 - príloha č. 3 - Pravidla súčinnosti a menovanie osôb,
 - príloha č. 4 - Cenník prác a služieb
 - príloha č. 5 - Zoznam subdodávateľov
4. Pokiaľ bude akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy zistené ako neplatné či neúčinné, nedotýka sa neplatnosť a neúčinnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa pre tento prípad zaväzujú neplatné či neúčinné ustanovenia nahradiť dohodou platnými a účinnými ustanoveniami, ktoré najlepšie zodpovedajú zmyslu a majú najbližšie k neplatnému či neúčinnému ustanoveniu. Do doby uzatvorenia dohody platí všeobecne záväzná právna úprava a princíp analógie.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve alebo oznámenú písomne počas uzatvorenia tejto zmluvy alebo

náhradným doručením. O náhradné doručenie pôjde, ak adresát zásielky si túto nevyzdvihol aj keď bol o uložení zásielky riadne uvedený, a to ani v lehote 10-tich dní. Posledný deň lehoty je dňom doručenia. Zmluvné strany dohodli za právne relevantný spôsob doručenia písomnosti doručenie faxovou správou alebo elektronickou poštou.

6. Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť spory vyplývajúce z tejto zmluvy prednostne formou zmieru prostredníctvom zástupcov svojich štatutárnych orgánov. V prípade, že sa spor nevyrieši zmierom, hociktorá zo zmluvných strán je oprávnená predložiť spor na riešenie príslušnému súdu v SR.
7. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a potvrdzujú podpismi osôb oprávnených k jednaniu zmluvných strán, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a ich príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpisu tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by im mohli brániť v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, túto zmluvu urobiť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmariť jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

V Banskej Bystrici dňa 3.12.2024

Za Zhotoviteľa

Za Objednávateľa

Ing. Adrián Petrik
Riaditeľ a konateľ spoločnosti

Ing. Juraj Gallo
Riaditeľ nemocnice

PRÍLOHA č. 1

ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

Dodávateľ sa zaväzuje dodávať dohodnuté služby podpory na aplikačný software (ďalej aj ASW) **FONS Enterprise** (ďalej FE) a **FONS OpenLims** (ďalej FOL), **databázový systém MS SQL server (DB)** a **zabezpečovať podporu technických prostriedkov, na ktorých je ASW prevádzkovaný**. Služby sa vzťahujú k nasledovnému rozsahu licencií modulov a užívateľských licencií. Všetky moduly a licencie boli dodávané výrobcom STAPRO Slovensko s.r.o. od roku 2016.

Dodávateľ sa zaväzuje dodávať dohodnuté služby na vymenovaný ASW v tomto rozsahu licencií modulov a užívateľských licencií:

Kód	Názov modulu a licencie	Licencia: 1 a viac = áno 0 = nie
NKSE01-001	FE - Systém	1
NKSE01-003	FE – Čakacie listiny – plánovanie ZS podľa čakacích listín *	1
NKSE01-009	FE - Systém - konfigurovateľné zostavy	1
NKSE01-015	FE - Systém - rozšírenie jadra pre procesy, úlohy, KDP	1
NKSE01-017	FE – Systém – rozšírenie jadra o napojenie prístrojového vybavenia	0
NKSE01-019	FE – Systém – integrácia s Active Directory	0
NKSE01-021	FE - Systém - interné správy	1
NKSE01-023	FE - Systém - konektor - HARTMAN *	1
NKSE01-049	FE - Ambulantná dokumentácia	1
NKSE01-051	FE - Ambulantná dokumentácia - vyvolávací systém	1
NKSE01-055	FE – Ambulantná dokumentácia – recept – prepojenie s db AISLP	0
NKSE01-057	FE - Ambulantná dokumentácia - očkovanie	1
NKSE01-060	FE - Ambulantná dokumentácia - triáž *	1
NKSE01-091	FE - Evidencia hospitalizovaných	1
NKSE01-108	FE - Spoločný lôžkový fond	1
NKSE01-109	FE - Prehľad lôžok a ich obsadenosť *	1
NKSE01-117	FE - Lôžková dokumentácia	1
NKSE01-119	FE - Lôžková dokumentácia - odovzdávanie ošetrojúceho lekára	1
NKSE01-121	FE - Lôžková dokumentácia - denné lekárske štrukt. záznamy, medikácie	1
NKSE01-122	FE - Medikácie - aktuálne stavy skladov	1
NKSE01-123	FE - Lôžková dokumentácia - denné sesterské štrukt. záznamy	1
NKSE01-125	FE - Lôžková dokumentácia - teplotka vo verzii pre štandardné odd	1
NKSE01-127	FE - Lôžková dokumentácia - zadanie diéty, prídavkov, zoznam diét	1
NKSE01-129	FE – Lôžková dokumentácia – komunikácia so stravovacím systémom	0
NKSE01-131	FE - Lôžková dokumentácia - plánovanie príjmu	1
NKSE01-170	FE - Spol. časti NIS	1
NKSE01-171	FE - Spol. časti amb., lôžka - BIO,HEM: el. prenos výsledkov	1
NKSE01-172	FE - Spol. časti amb., lôžka - nie Openlims: el. prenos výsledkov - cudzí LIS	1
NKSE01-173	FE - Spol. časti - BIO,HEM: el. prenos žiadanky	1
NKSE01-174	FE - Spol. časti - ne OpenLims: el. prenos žiadanky - cudzí LIS	1
NKSE01-175	FE - Spol. časti - RTG: žiadanka a nález; elektronická komunikácia	1
NKSE01-177	FE – Spol. časti – PAT: žiadanka a nález; elektronická komunikácia	0
NKSE01-179	FE – Spol. časti – NM: žiadanka a nález; elektronická komunikácia	0
NKSE01-181	FE - Spol. časti - FYZIO: žiadanka a nález; elektronická komunikácia	1

NKSE01-183	FE - Spol. časti - EXTER: žiadanka a nález(len manuálny zápis a tlač)	1
NKSE01-185	FE - Spol. časti - EXTER: el. prenos žiadanky na ext. prac. (DASTA)	1
NKSE01-187	FE - Spol. časti - EXTER: príjem nálezu z ext. prac. (DASTA)	1
NKSE01-193	FE - Spol. časti amb., lôžka - TRAN: el. prenos výsledkov	1
NKSE01-195	FE - Spol. časti - TRAN: el. prenos žiadanky	1
NKSE01-197	FE - Spol. časti - objednávky na vyšetrenie	1
NKSE01-199	FE - Spol. časti - evidencia prístrojov	1
NKSE01-201	FE - Spol. časti - informované súhlasy	1
NKSE01-203	FE - Spol. časti - práca s nemocničným liekovým formulárom	1
NKSE01-206	FE - Spol. časti - nástroj pre hromadný export	1
NKSE01-207	FE - Spol. časti - odosielanie SMS a mailov	1
NKSE01-243	FE - FLX - štruktúrovaný formulár (cena za jeden)	16
NKSE01-245	FE - Liekové interakcie	0
NKSE01-248	FE - Pharma modul	0
NKSE01-254	FE - FLX - Ošetrovateľská dokumentácia - oš. Anamnéza (obecná a pre jednodňovú ZS)	1
NKSE01-256	FE - FLX - Ošetrovateľská dokumentácia - riziká (pádov, dekubitov, nutričné, ADL test)	1
NKSE01-258	FE - FLX - Ošetrovateľská dokumentácia - oš. plán starostlivosti (diagnózy a hodnotenie)	1
NKSE01-260	FE - FLX - Ošetrovateľská dokumentácia - realizácia ošetrovateľského plánu	1
NKSE01-262	FE - FLX - Ošetrovateľská dokumentácia - oš. prekladová správa	1
NKSE01-264	FE - FLX - Ošetrovateľská dokumentácia - edukácia pacienta	1
NKSE01-286	FE - Operačná dokumentácia	1
NKSE01-288	FE - Operačná dokumentácia - waiting listy	1
NKSE01-290	FE - Operačná dokumentácia - OP plán, objednávky	1
NKSE01-292	FE - Operačná dokumentácia - OP program	1
NKSE01-293	FE - Operačná dokumentácia - riadenie OP dňa	1
NKSE01-294	FE - Operačná dokumentácia - evidencia použitých prístrojov pri operácii **	0
NKSE01-296	FE - Operačná dokumentácia - spotrebovaný materiál pri operácii	1
NKSE01-298	FE - Operačná dokumentácia - záznam o anestézii	1
NKSE01-318	FE - Gynekológia a pôrodnica - len novorodenecké **	0
NKSE01-335	FE - Intenzívna starostlivosť	1
NKSE01-336	FE - Intenzívna starostlivosť - skórovacia schéma (SOFA, APACHE II, GCS, NIHSS)	1
NKSE01-337	FE - Rozšírenie denných liek. Záznamov pre IS (rozš. NKSA01-121)	0
NKSE01-339	FE - Intenzívna starostlivosť - rozšírenie denných ses. záznamov pre IS (rozš. NKSA01-123)	0
NKSE01-341	FE - Intenzívna starostlivosť - napojenie monitorov, prístrojov (rozš. NKSE01-335)	0
NKSE01-363	FE - Rehabilitácia	1
NKSE01-380	FE - Procesy	0
NKSE01-382	FE - Procesy - nástroj pre definíciu procesov	0
NKSE01-399	FE - Úlohy	1
NKSE01-401	FE - Úlohy - nástroj pre definíciu úloh	1
NKSE01-418	FE - Klinické odporúčané postupy	0
NKSE01-420	FE - Klinické odporúčané postupy - nástroj pre definíciu KDP	0
NKSE01-437	FE - Doprava	0
NKSE01-456	FE - Nežiadúce udalosti - evidencia nežiadúcich udalostí pacienta	0
NKSE01-458	FE - FLX - Nežiadúce udalosti - záznam o nápravnom opatrení	0
NKSE01-460	FE - FLX - Nežiadúce udalosti - zadanie špecifických údajov o páde	0
NKSE01-462	FE - FLX - Nežiadúce udalosti - evidencia nemocničných infekcií	1
NKSE01-464	FE - FLX - Nežiadúce udalosti - klasifikácia dekubitov	0
NKSE01-466	FE - FLX - Nežiadúce udalosti - vykazovanie do centrálného registra	0
NKSE01-468	FE - FLX - Nežiadúce udalosti - evidencia nepacientskych nežiadúcich udalostí	0

NKSE01-470	FE—FLX—Nežiadúce udalosti—zasielanie informačných emailov	0
NKSE01-472	FE—FLX—Nežiadúce udalosti—štatistiky nad nežiadúcimi udalosťami	0
NKSE01-494	FE—Evidencia onkologických ochorení (zber dát podľa NOR)	0
NKSE01-498	FE—Evidencia onkologických ochorení—elektronické vykazovanie do NOR	0
NKSE01-515	FE - Stomatológia	1
NKSE01-529	FE—Cervikálny screening	0
NKSE01-564	FE - Rádiológia	1
NKSE01-570	FE—Rádiológia—obstaranie a reprodukcia zvukového záznamu	0
NKSE01-572	FE—Rádiológia—použitie diktafónu a pedálov pre diktovanie	0
NKSE01-576	FE—Rádiológia—mamografický screening—väzba na MASC	0
NKSE01-598	FE—Rozpoznávanie hlasu—pripojenie NewtonDictate	0
NKSE01-601	FE - PACS konektor *	1
NKSE01-603	FE—kalkulačka rádiofarmak pre NM	0
NKSE01-622	FE—Patológia	0
NKSE01-643	FE - FormDesigner	1
NKSE01-652	FE - EZD	1
NKSE01-653	FE - ZEP	1
NKSE01-660	FE - eZdravie - eRecept	1
NKSE01-661	FE - eZdravie - eVýšetrenie	1
NKSE01-662	FE—eZdravie—eID—prístup k dokumentácii pacienta	0
NKSE01-662	FE - eZdravie - eOčkovanie *	1
NKSE01-669	FE - eZdravie - ePN *	1
NKSE01-655	FE - ZEP na mobilnej platforme	1
NKSE01-674	FE – CIS - jednoznačná identifikácia pacientov *	1
NKSE01-676	FE - eRecept	1
NKSE01-701	FE—Evidencia podávania liečiv—hromadné podanie bez PDA	0
NKSE01-720	FE - Výkazníctvo platcom	1
NKSE01-721	FE—Výkazníctvo platcom—Automatická uzávierka	0
NKSE01-722	FE - Výkazníctvo platcom - Evidencia poplatkov	1
NKSE01-724	FE - Výkazníctvo platcom - Konektor pro prenos dát do EIS (poplatky)	1
NKSE01-726	FE - Výkazníctvo platcom - Zakladanie dát - Zakladanie on-line ako súčasť KU	1
NKSE01-728	FE - Výkazníctvo platcom - Import k-dávok podporovaných typov	1
NKSE01-730	FE—Výkazníctvo platcom—Konektor pre on-line Openlims (ServiceBrokera)	0
NKSE01-732	FE - Výkazníctvo platcom - Hromadné opravy	1
NKSE01-734	FE - Výkazníctvo platcom - Spustenie pre a postprocessingových procedúr	1
NKSE01-736	FE - Výkazníctvo platcom - Evidencia histórie (zmien) vo výkazoch	1
NKSE01-738	FE - Výkazníctvo platcom - Konfigurácia matice kontrol	1
NKSE01-740	FE - Výkazníctvo platcom - Zostavenie osobných účtov pacienta pre priamu úhradu	1
NKSE01-742	FE—Výkazníctvo platcom—Konektor pro prenos dát do FONS Reports	0
NKSE01-744	FE - Výkazníctvo platcom - Import chybových protokolov	1
NKSE01-746	FE - Výkazníctvo platcom - Spracovanie vratiek - Obstaranie identifikácií opráv	1
NKSE01-748	FE - Výkazníctvo platcom - Fakturácia - Vytváranie faktúr z dávok	1
NKSE01-750	FE - Výkazníctvo platcom - Fakturácia - Vytváranie faktúr z osobných účtov	1
NKSE01-752	FE - Výkazníctvo platcom - Fakturácia - konektor do EIS (faktúry, dávky)	1
NKSE01-754	FE - Výkazníctvo platcom - DRG - Výstup dávok DRG	1
NKSE01-756	FE—Výkazníctvo platcom—DRG—Náklady na prípad	0
NKSE01-758	FE - Výkazníctvo platcom - ON-line validácia čísla poistenca pom. B2B služieb VZP	1
NKSE01-760	FE—Mobilná vizita—licencia user	0
NKSE01-762	FE—service broker konektor	0
NKSE01-774	FE - Výkazníctvo - integrácia groupera DRG ICZ	1

NLLE01-776	FE - Alokačné kľúče *	1
NKSE01-850	FE - CIS - užívateľská licencia, užívateľské konto - neobmedzene	1
NKSE01-XXX	FE - DRG - ICZ asistent	1
NLLE01-001	FE - Logistika - Centrálny sklad	1
NLLE01-003	FE - Logistika - príprava IVLP	0
NLLE01-020	FE - Logistika - Sklad - Klinického pracoviska	1
NLLE01-030	FE - Logistika - Konsignačné sklady	0
NLLE01-040	FE - Logistika - Sklad - komunikácia s ext. sw	0
NLLE01-043	FE - Logistika - Výdaj pomocou FEFO	1
NLLE01-053	FE - Logistika - Web. Žiadanky & Schvaľovanie	0
NLLE01-055	FE - Logistika - Web. Žiadanky & Schvaľovanie - komunikácia s ext. sw	0
NLLE01-060	FE - Logistika - Evidencia zmlúv	1
NLLE01-062	FE - LOG - Rozpočet zliav na PDL	1
NLLE01-064	FE - Logistika - Rezervácia na pacienta	1
NLLE01-068	FE - Logistika - Validácia šablón podľa typu	0
NLLE01-070	FE - Logistika - Výberové konanie	1
NLLE01-079	FE - LOG - integrácia - export mesačnej uzávierky do EIS (SPIN, NAVISION, SOFTIP, ORACLE)	1
NLLE01-080	FE - LOG - Exporty pre NCZI a VÚC	1
INTU01-001	FE - eDiár	1
NLBL01-002	FONS Openlims - hematológia/hemokoagulácia, imunohemat., imunológia	0
NLBL01-007	FONS Openlims - sklad transf. liekov, krvných derivátov	0
NLBL01-006	FONS Openlims - patológia	0
NLBL01-012	FONS Openlims - jazyková mutácia SK	1
NLBL01-013	FONS Openlims - legislatívny modul SK	1
NLBL01-014	FONS Openlims - Weblims	1

* nové moduly nad rámec zmluvy č. ST201630 a jej dodatkov

** zapožičané moduly z dôvodu podpory čiastočnej funkcionality konkrétneho modulu

2. Podpora ASW a DB

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW v rozsahu modulov a licencií podľa kap. 1 a DB nasledujúce služby:

- **Základná podpora ASW** - program starostlivosti o aplikácie zahŕňa:
 - Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
 - Garancia rozvoja ASW – poskytovanie update a upgrade.
 - Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade.
 - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
 - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov
 - Garancia vybraných služieb:
 - inštalácie opráv (hot-fix a patch),
 - zabezpečenie migrácie ASW na vyššiu verziu db prostredia.
 - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových moduloch a licenciách ASW.
 - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike ASW.
- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované dodávateľom na základe evidovanej požiadavky objednávateľa.
 - pracoviská s ASW **10 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 1,5:1, teda 1,5 hodiny konzultačných prác = 1 hodina vývojových prác.
 - Konzultačnou návštevou v mieste objednávateľa na základe požiadavky zadanej prostredníctvom služby HelpDesk vo vopred dohodnutom termíne podľa dohodnutých oblastí, pričom bude z každej konzultačnej návštevy vypracovaná správa/protokol, ktorá bude zaslaná zodpovednej osobe objednávateľa.
 - V prípade vyžiadania osobnej konzultačnej návštevy budú cestovné náklady hradené oddelene v zmysle platného cenníka.
 - Rozsah konzultačnej návštevy je 8 hodín.
1. Všetky odpracované hodiny budú evidované v informačnom systéme HelpDesk na strane dodávateľa.
 2. Dodávateľ bude objednávateľovi zasielať pravidelne 1x týždenne zoznam zrealizovaných činností vždy od začiatku aktuálneho kalendárneho roka.
 3. Objednávateľ má právo vykázané hodiny reklamovať či už z dôvodu obsahu (napr. chyba vykázaná ako požiadavka) alebo aj z dôvodu vykázaného časového rozsahu.
 4. Služby spojené s riešením požiadaviek a konzultácií nad rámec tejto zmluvy budú účtované samostatne.

3. Podpora technických prostriedkov, na ktorých je ASW prevádzkovaný (ďalej aj servery ASW)

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu serverov ASW nasledujúce služby:

- **Servisné služby** podľa podmienok programu **Základná podpora prostriedkov IS**
- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** vzdialenou správou – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa SQL server ASW **1 x ročne**.

4. Služby nad rámec zmluvy

V prípade prekročenia plánovaných konzultačných hodín je dodávateľ oprávnený ku koncu každého kvartálu tieto hodiny účtovať nad rámec tejto zmluvy na základe samostatne vystavenej objednávky.

5. Celková cena plnenia

Kalkulácia supervíznej podpory ASW

položka	cena v EUR bez DPH	počet	cena v EUR bez DPH
Supervízna podpora ASW	2 222,88	12	26 674,56
Profylaktické prehliadky	260,00	1	260,00
Konzultačné hodiny	65,00	10	650,00
Ročná cena supervízie spolu v EUR bez DPH			27 584,56
Cena supervízie za 48 mesiacov v EUR bez DPH			110 338,08
Mesačná cena supervízie spolu v EUR bez DPH			2 298,71

Mesačné fakturačné položky

položka	počet	cena v EUR bez DPH	cena v EUR DPH
Supervízna podpora ASW	1	1 250,00	1 500,00
Udržiavací poplatok ASW	1	1 048,71	1 258,45
Mesačná cena		2 298,71	2 758,45

P R Í L O H A č. 2

POPIS SLUŽIEB PODPORY

ČLÁNOK I. - PODPORA ASW

1. Podpora ASW

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

Služby podpory prevádzky

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

- **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 preventívnych prehliadok pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada preventívnych prehliadok je zahrnutá v základnej cene podpory ASW ako neoddeliteľná súčasť základnej podpory ASW.

Služby podpory užívateľov

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

- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované zvyčajne vzdialeným prístupom, ktoré zahŕňajú:
 - konzultačná 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.

Počet 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, resp. ich pomerná časť sú určené a garantované pre kalendárny rok a medziročne sa neprenášajú.

V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť konzultačných hodín.

2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE ASW

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 preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

1. V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť preventívnych prehliadok a konzultačných hodín.
2. Termíny preventívnych prehliadok a konzultačných návštev sa stanovia 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 možnosti účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom

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

ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV ASW

1. SERVERY PRE ASW

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledovné servisné služby pre tieto servery s ASW podľa podmienok programu „Základná podpora technických prostriedkov IS“:

- APLIKAČNÝ SERVER PRE ASW FE
 - DATABÁZOVÝ SERVER PRE ASW FE
 - SERVER PRE ASW FOL
- **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.

Definícia programu podpory prostriedkov IS je uvedená v bode 2 čl. IV tejto Prílohy č. 2.

ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY ASW

VYMEDZENIE PROGRAMU ZÁKLADNEJ PODPORY ASW - Základná podpora ASW 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 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 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 zakúpených licencií ASW tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude týkať zakúpených licencií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je maximálne 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.
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 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 v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia vybraných služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby, ktoré nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy:
 - služby migrácie – prevod aplikácie FONS na vyššiu verziu databázového prostredia.
 - služby inštalácie vyšších verzií, updatov, upgradov, hot-fix alebo patch ASW.
 - služby zaškolenia správcov ASW pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa.
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**
 - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW :**
 - 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 zablokovat' 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 :

- Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia, či vyššie verzie, updaty a upgrady ASW.
- Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
- Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami, ktoré nie sú uvedené v prílohe č. 1.

2. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA

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

Program podpory zahŕňa služby pre podporu databázového prostredia v rozsahu legálne používaných licencií ako súčasť systémového prevádzkového prostredia ASW. 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 odovzdanie 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 na 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 pacientov do diára.
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 pády aplikácie, narušenie bežnej prevádzky

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

P R Í L O H A Č. 3

MENOVANIE OSÔB A PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

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

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah
s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:

Ing. Adrián Petrik

riaditeľ a konateľ

Objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah
s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:

Ing. Juraj Gallo

riaditeľ

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy

Tomáš Kováč

vedúci oddelenia konzultačných služieb

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

Objednávateľ

osoba zodpovedná za spoluprácu

Ing. Karin Vlčeková

vedúca odboru IT

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

Objednávateľ - organizačná podpora objednávateľa pre servisný výjazd

Ing. Karin Vlčeková

Tel.+421 0905 557 725

dostupnosť denne od 8:00 do 16:00

ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

HelpDesk - základné určenie

1. Dodávateľ zabezpečuje riadenie a správu požiadaviek, hlásenia chýb alebo porúch vzťahujúcich sa k službám podľa tejto zmluvy prostredníctvom Centra podpory zákazníkov, ktoré používa pre podporu svojej činnosti softwarový nástroj HelpDesk a pracoviská služby HelpDesk (ďalej len HelpDesk).
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi služby Centra podpory zákazníkov a prístup do systému HelpDesk pre tieto účely:
 - príjem požiadaviek užívateľov,
 - hlásenia chýb, porúch, incidentov, problémov, havárií apod.,
 - poskytovanie aktuálnych informácií o stave riešenia.
3. Prístup k službám sw HelpDesk je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odovzdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

1. V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že objednávateľ zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk je možné nasledujúcimi spôsobmi:
 - internet: <http://www.stapro.sk>
 - e-mail: helpdeskapro.sk
 - telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00 +421 917 STAPRO (+421 917 782 776)
 - 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 systéme HelpDesk dodávateľ'a.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľ'a 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 subdodávateľ'ovi 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 objednávateľ'ovi 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 dodávateľ'a 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 užívateľ'ským účtom pre servisných pracovníkov dodávateľ'a v prípade riešenia havarijnej situácie v súlade so záväzkami tejto zmluvy (reakčná doba, 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. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, a to vrátane tvorby a správy bezpečných hesiel k užívateľ'ským účtom.

2. VZDIALENÝ PRÍSTUP

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní dodávateľ'ovi poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy vzdialeným prístupom. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje, že technicky a organizačne zaistí možnosť vzdialeného prístupu dodávateľ'a prostredníctvom telefónnej siete alebo siete Internet na vyhradenú pracovnú stanicu pripojenú k počítačovej sieti LAN objednávateľ'a. Dodávateľ preferuje vzdialený prístup prostredníctvom zabezpečeného kanálu siete Internet.
2. Objednávateľ poskytne podľa požiadaviek dodávateľ'a pracovnú stanicu vybavenú programovými prostriedkami pre vzdialený prístup. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečiť podľa požiadaviek dodávateľ'a 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 vyfakturovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľ'a.

P R Í L O H A Č. 4

CENNÍK PRÁČ A SLUŽIEB

Platnosť od 1.7.2022

Špecializované služby (sadzby platné v pracovnej dobe 8:00-16:00 v pracovných dňoch)	Cena v EUR bez DPH
Programátorské činnosti (vývoj sw, zákaznícke úpravy)	85,00 / hod.
Odborné činnosti (konzultačná činnosť, analýzy, projekty a projektové riadenie, školenie, podpora, databázové a technologicko-systémové činnosti)	65,00/ hod.

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

PRÍLOHA Č. 5

ZOZNAM SUBDODÁVATEĽOV

Pre zabezpečenie podpory prevádzky IT, DB a ASW objednávateľa, poskytuje dodávateľ servisné služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy prostredníctvom svojich zamestnancov, bez služieb dodávateľov.