

SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST202418 PODPORA PREVÁDZKY IS

(ďalej aj ako „zmluva“)

STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice
štatutárny orgán Ing. Adrián Petrik, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO 31710549
DIČ 2020483982
IČ DPH SK2020483982
bankové spojenie VÚB a.s.
IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953, BIC/SWIFT: SUBASKBX
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, Oddiel: Sro, Vložka č.: 6435/V
(ďalej len **dodávateľ**)
na strane jednej

a

Regionálna nemocnica Sobrance, n.o.

so sídlom Ul. Mieru č. 12, 073 01 Sobrance
konajúci Mgr. Tatiana Maximová, riaditeľka
IČO 35582391
DIČ 2022272659
IČ DPH neplatca
bankové spojenie IBAN: SK32 0900 0000 0004 8308 8042, BIC/SWIFT: GIBASKBX
Spoločnosť registrovaná v Registri neziskových organizácií poskytujúcich všeobecne prospešné služby vedený na Obvodnom úrade v Košiciach pod registračným číslom: OVVS/49/2006.
(ďalej len **objednávateľ**)
na strane druhej

(dodávateľ a objednávateľ ďalej aj ako **zmluvná strana, zmluvné strany**)

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu (ďalej aj ako **zmluva**) o poskytovaní služieb v súlade s príslušnými ustanoveniami § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka.

ČLÁNOK I - ÚČEL ZMLUVY A CIELE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľovi objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa - Laboratórny informačný systém FONS Openlims (ďalej tiež FOL).
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti informačných systémov (ďalej tiež IT) používaných objednávateľom a užívateľmi objednávateľa.

ČLÁNOK II - PREDMET ZMLUVY

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky, funkčnosti a dostupnosti informačných systémov objednávateľa, resp. pre zabezpečenie a podporu prevádzky, funkčnosti a dostupnosti 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 dohodnutých termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, ako 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 spoločnosťou oprávnenou a spôsobilou k riadnemu a kvalifikovanému zabezpečeniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov. Zároveň dodávateľ uvádza, že produkt FONS Openlms patrí do produktovej skupiny Stapro FONS.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou a ďalej vyhlasujú, že majú dostatočné finančné prostriedky na zabezpečovanie služieb podľa tejto zmluvy a na úhradu ceny dohodnutej touto zmluvou.
3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si nie je vedomý, že by voči nemu bolo začaté konanie o vyhlásení konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho či iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom pre súdnu exekúciu a že také konanie nebolo proti nemu začaté.

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 bezpečnostnými požiadavkami objednávateľa, 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. Meno pracovníka je uvedené 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 služieb 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 umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu po predchádzajúcej vzájomnej dohode pre každý jednotlivý prípad.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom dodávateľa:
 - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
 - prístup alebo vzdialený 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 prostredie.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek zdôvodnenia 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. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že dodávateľ vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho software a že za používanie nelegálneho software objednávateľom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.

11. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať jednanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy.
12. 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.
13. Dodávateľ sa zaväzuje prijať potrebné opatrenia na zabezpečenia ochrany osobných údajov spracúvaných vo FONS Openlims v zmysle zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR, najmä poučiť svojich zamestnancov a osoby, používané na plnenie tejto zmluvy o povinnosti mlčanlivosti a ďalších právach a povinnostiach plynúcich z uvedeného zákona a tejto zmluvy.
14. Dodávateľ sa tiež zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách týkajúcich sa objednávateľa, ktoré získa v súvislosti s plnením tejto zmluvy. O zachovaní mlčanlivosti dodávateľ poučí a zaviazuje všetkých pracovníkov, ktorí prídu do styku s informáciami objednávateľa.
15. Dodávateľ aj objednávateľ sa zaväzujú k tomu, že budú dbať na to, aby pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k osobným údajom objednávateľa, ktoré požívajú ochranu podľa zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR.
16. Dodávateľ sa zaväzuje uzavrieť zmluvu s objednávateľom „**Zmluva o mlčanlivosti**“.
17. Dodávateľ sa zaväzuje uzavrieť zmluvu s objednávateľom „**Zmluva o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností**“).
18. Dodávateľ je povinný dodržiavať všetky predpisy, normy, vyhlášky a zákony týkajúce sa BOZP.
19. Dodávateľ vyhlasuje, že ak mu zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „ZoRPVS“) ukladá povinnosť byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora (ďalej len „register“) ako partner verejného sektora, spĺňa túto zákonnú povinnosť. Dodávateľ tiež vyhlasuje, že v prípade, ak bude plniť predmet plnenia tejto zmluvy prostredníctvom subdodávateľov, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra v zmysle ZoRPVS, že títo budú v čase uzavretia tejto zmluvy alebo v čase použitia takéhoto subdodávateľa v registri zapísaní. V prípade, ak počas platnosti tejto zmluvy dôjde k právoplatnému výmazu subdodávateľa z registra, je dodávateľ povinný okamžite ukončiť plnenie tejto zmluvy prostredníctvom takéhoto subdodávateľa. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, ak v momente uzavretia zmluvy nemá dodávateľ v registri partnerov verejného sektora zapísaných konečných užívateľov výhod v súlade s príslušnými ustanoveniami ZVO a ZRPVS a k zápisu do tohto registra nedôjde ani do 30 dní od momentu uzavretia zmluvy, alebo ak mu bol právoplatne uložený zákaz účasti podľa § 182 ods. 3 písm. b/ zákona o verejnom obstarávaní.

ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy je laboratórna prevádzka Oddelenia klinickej biochémie v sídle 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 o čas zdržania a zavinené omeškanie. 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 sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

- Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí tiež daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške podľa platnej právnej úpravy k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktoré je daňovým dokladom účtované.
- Cena bude hradená objednávatelom v mesačných úhradách 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 služba poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 30 dní od dňa vystavenia faktúry.
- Daňové doklady budú zasielané elektronickou poštou na e-mailovú adresu objednávateľa **ekonomrns@lekosonline.sk**. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že e-mailová adresa nebude viazaná na konkrétnu osobu a bude na nej zabezpečená pre spracovanie prichádzajúcich e-mailov zastupiteľnosť zodpovedných pracovníkov objednávateľa. Daňové doklady budú zasielané ako príloha e-mailu vo formáte PDF pre náhľad a prípadnú tlač.
- Platby budú realizované objednávatelom bezhotovostne na účet dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet dodávateľa.
- 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 objednávatelom po predchádzajúcej dohode s dodávateľom na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) dodávateľovi. Cestovné náklady nie sú súčasťou dohodnutej ročnej ceny.
- Servisné a inštalačné služby na technologickej a sieťovej infraštruktúre, s výnimkou služieb pri odstraňovaní chýb podliehajúcich záručnému servisu a nahlásených v záručnej lehote, pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
- Materiálové náklady pri servisných zásahoch mimo platnú záruku jednotlivých komponentov budú hradené objednávatelom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy.
- Pokiaľ zmluvné strany dohodnú zmenu rozsahu plnenia podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávatelom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dohodnutých služieb, modulov a licencií, potom súčasne dohodnú zmenu dohodnutej ročnej ceny a to formou písomného dodatku k tejto zmluve.
- 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. Prvá úprava podľa predchádzajúcej vety sa uskutoční k 1. januáru 2025.

ČLÁNOK VII – VYŠŠIA MOC

- Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za omeškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, vrátane prípadov vyššej moci, úmyselného poškodzovania, požiaru, povodne, výpadku dodávky elektrickej energie, povstania, vojny, zásahu vlády alebo verejných orgánov apod..
- Pokiaľ je niektorej zo 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

- Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí predovšetkým o skutočnostiach, o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR.
- 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.
- 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. V súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR každá zmluvná strana sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát druhej zmluvnej strany nesúcich informácie o osobných údajoch druhej zmluvnej strany, jej klientov, zákazníkov apod. a zároveň dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť ochranu dát pacientov objednávateľa, s ktorými príde dodávateľ, jeho zamestnanci a osoby použité dodávateľom na plnenie tejto zmluvy do styku pri plnení podľa tejto zmluvy. To znamená najmä, že každá zmluvná strana poučí svojich zamestnancov a osoby použité na plnenie tejto zmluvy o mlčanlivosti a ďalších právach a povinnostiach plynúcich z uvedeného zákona a zabezpečí, aby zachovávali mlčanlivosť o týchto údajoch, ako aj o všetkých bezpečnostných opatreniach smerujúcich k ochrane týchto údajov a aby vyvíjali snahu zabrániť akémukoľvek využitiu (zneužitiu) týchto osobných údajov treťou osobou.
6. Dodávateľ je povinný poučiť všetky fyzické osoby, ktoré sa budú podieľať v jeho mene a na jeho zodpovednosť pri plnení zmluvy, o povinnosti dodržiavať záväzok mlčanlivosti. Dodávateľ predloží podpísané poučenie o povinnosti mlčanlivosti pred plnením zmluvy pre každú vyslanú fyzickú osobu, alebo pred samotným výkonom služby každá vyslaná fyzická osoba sa oboznámi s poučením u objednávateľa a poučenie podpíše. Bez uvedeného, vyslanej osobe nebude umožnený výkon služby na pracoviskách objednávateľa, kde môže prísť do styku z osobnými údajmi.
7. Dodávateľ zodpovedá za porušenie povinnosti za vyslané fyzické osoby, ktoré sa podieľajú na plnení zmluvy v mene dodávateľa v priestoroch objednávateľa.
8. Neumožnený vstup do priestorov objednávateľa zástupcovi dodávateľa bez poučenia o mlčanlivosti sa nepovažuje za neposkytnutie súčinnosti pri plnení zmluvy zo strany objednávateľa.
9. Pokiaľ dodávateľ zistí porušenie zabezpečenia osobných údajov, ohlásí ich bez zbytočného odkladu, najneskôr však behom nasledujúcich dvanástich (12) hodín objednávateľovi a zároveň vykoná všetky kroky, ktoré možno od dodávateľa rozumne požadovať, aby bola možnosť opakovania porušenia zabezpečenia osobných údajov eliminovaná alebo minimalizovaná a aby boli odvrátené nepriaznivé následky pre objednávateľa. Porušením zabezpečenia osobných údajov sa rozumie porušenie zabezpečenia, ktoré vedie k náhodnému alebo protiprávnemu zničeniu, strate, zmene alebo neoprávnenému poskytnutiu alebo sprístupneniu prenášaných, uložených alebo inak spracovávaných osobných údajov tretím osobám. Ohlásenie obsahuje:
 - a. popis povahy daného prípadu porušenia zabezpečenia osobných údajov a to vrátane (pokiaľ je to možné) kategórií a približného počtu dotknutých subjektov údajov a kategórií a približného množstva dotknutých záznamov osobných údajov;
 - b. meno a kontaktné údaje poverenca pre ochranu osobných údajov alebo iného kontaktného miesta, ktoré môže poskytnúť bližšie informácie;
 - c. popis pravdepodobných dôsledkov porušenia zabezpečenia osobných údajov; popis opatrení, ktoré Spracovateľ prijal alebo navrhol k prijatiu s cieľom vyriešiť dané porušenie zabezpečenia osobných údajov, vrátane prípadných opatrení k zmierneniu možných nepriaznivých dopadov.

ČLÁNOK IX – 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 to vrátane obsahu tejto zmluvy 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. Dojednaniami v tomto článku nie sú dotknuté povinnosti objednávateľa týkajúce sa povinného zverejnenia zmlúv, ak mu takáto povinnosť vyplýva zo všeobecného právneho predpisu.

ČLÁNOK X - 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 svoje oneskorené plnenie.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, ak sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, oneskorený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa či tretích osôb.
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 XI – DOHODA O SANKCIÁCH A ZMLUVNÉ POKUTY

1. V prípade, že objednávateľ bude meškať s plnením finančného záväzku voči dodávateľovi, zaplatí dodávateľovi úrok z omeškania z hodnoty pohľadávky po splatnosti, ktorý sa rovná základnej úrokovej sadzbe Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania, zvýšenej o tri percentuálne body. Takto určená sadzba úrokov platí počas celej doby omeškania s plnením peňažného záväzku.
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 so stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia termínu nápravy, je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastočné neplnenie zmluvnú pokutu:
 - neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 33 EUR za každý deň omeškania dodávateľa s jeho plnením
 - v prípade výpadku celého systému v časovom rozsahu viacej ako 24 hodín v pracovných dňoch je zmluvná pokuta 33 € za každú začatú 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 začatú hodinu nad 24 hodín v pracovných dňoch
 - výpadok, resp. dostupnosť bude sledovaná na klientovi umiestnenom na serveri tak, aby bolo zamedzené vplyvu chýb HW výpočtového systému, lokálnej siete a dátových liniek.
3. Výnimkou zo všetkých ustanovení odstavca 2. 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.
4. Všetky čiastky zmluvných pokút sú uvedené bez DPH.
5. 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.
6. 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 XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.5.2025.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.6.2024.
3. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v CRZ.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú pristúpiť k uzavretiu zmluvy tak, aby nadobudla účinnosť k 1.6.2024. V prípade, ak dôjde k podpisu zmluvy po tejto lehote a tým nadobudne účinnosť po 1.6.2024, zmluvné strany sa dohodli a berú na vedomie, že pre prípad potreby zachovania kontinuity poskytovaných služieb a fakturácie s tým spojených, budú služby a fakturácie s tým spojené v čase od 1.6.2024 do nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy poskytnuté v plnom rozsahu a fakturované v zmysle prílohy č. 1, kap. 5 tejto zmluvy.
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.
 - Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade ak je dodávateľ v omeškaní s akýmkoľvek plnením podľa tejto zmluvy, ktoré nebude zrealizované ani v dodatočne poskytnutej lehote, v prípade opakovaného porušenia povinnosti a/alebo záväzku dodávateľa uvedených v tejto zmluve
 - V prípade zániku oprávnenia k podnikateľskej činnosti dodávateľa a to dňom zániku oprávnenia.
 - V prípade zániku objednávateľa bez právneho nástupcu.

ČLÁNOK XIII - KYBERNETICKÁ BEZPEČNOSŤ

1. Objednávateľ je v zmysle § 17 ods. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby. Uzatvorením tejto zmluvy dodávateľ berie na vedomie, že uzatvára zmluvu so subjektom, ktorý je zaradený do zoznamu základných služieb a jej prevádzkovateľa do registra prevádzkovateľov základných služieb, z čoho pre zmluvné strany vyplývajú práva a povinnosti.
2. Dodávateľ potvrdzuje svojim podpisom, že bude dodržiavať podmienky kybernetickej bezpečnosti, bezpečnostné opatrenia pre oblasť § 20 ods. 3 písm. e) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby minimálne v rozsahu § 9, 10, 12, 14 a 15 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, s ktorými je povinný sa oboznámiť bezodkladne po nadobudnutí platnosti zmluvy. Počas plnenia zmluvy sú vnútorné predpisy objednávateľa 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 osobu 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 pristupovať do systémov len osoby oprávnené a schválené na základe žiadosti dodávateľa, objednávateľ je oprávnený kontrolovať osoby pristupujúce do systémov a infraštruktúry objednávateľa, dodávateľ je povinný poskytnúť informácie. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
 - 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 nasledujúci pracovný deň, 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 hroziace 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 prevádzkovej 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 prevádzkovej 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. e), f), h), j) a k) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a byť súčinný s Objednávateľom pri plnení opatrení pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. m) zákona č. 69/2018 Z. z. o 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,
 - timeout, odpojenie užívateľa – správcu, nečinnosti užívateľa maximálne 300 sek.,
 - zabezpečenie prístupu do počítačov minimálne prostredníctvom hesla,
 - prístup do infraštruktúry objednávateľa musí byť zabezpečený cez VPN tunel; inštaláciu aplikácie zabezpečí objednávateľ.

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 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 podpory a cena plnenia,
 - príloha č. 2 - Popis služieb podpory,
 - príloha č. 3 - Pravidlá súčinnosti a menovanie osôb,
 - príloha č. 4 - Menný zoznam pracovných rolí dodávateľa.
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.

6. Zmluvné strany dojednávajú, že všetky spory medzi zmluvnými stranami plynúce z tejto zmluvy a v súvislosti s touto zmluvou, ktoré sa nepodarí odstrániť spoločným jednaním zmluvných strán, budú s konečnou platnosťou rozhodované príslušným súdom 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 učiniť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmať jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

V Košiciach, dňa2024

V Sobranciach, dňa2024

Za dodávateľa:

Za objednávateľa:

Ing. Adrián Petrik
riaditeľ a konateľ spoločnosti

Mgr. Tatiana Maximová
riaditeľka nemocnice

P R Í L O H A č. 1

K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST202418

ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

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

Aplikačný software

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

Licencie ASW modulov FONS Openlims

Kód	Moduly a licencie	Licenčné práva na užívanie (0 alebo prázdne = Nie, 1 a viac = Áno pre uvedený počet)
	Stapro, FONS Openlims – softvérové moduly a licencie:	
NLBL01-002	FONS Openlims - základný modul (pre odbornosti biochémia, hematológia, imunohematológia, sérológia, imunológia, farmakológia)	1
NLBL01-003	FONS Openlims - mikrobiológia (hlásenia EPIS sú súčasťou modulu)	0
NLBL01-004	FONS Openlims - genetika	0
NLBL01-005	FONS Openlims - transfuziológia	0
NLBL01-006	FONS Openlims - patológia, cytológia	0
NLBL01-037	FONS Openlims - toxikológia	0
NLBL01-007	FONS Openlims - sklad transfúzných prípravkov	0
NLBL01-008	FONS Openlims - laboratórny sklad	0
NLBL01-009	FONS Openlims - medzilaboratórna komunikácia (MLK)	0
NLBL01-010	FONS Openlims - Medarch (skenovanie žiadaníek)	0
NLBL01-011	FONS Openlims - Order Server	0
NLBL01-012	FONS Openlims - jazyková mutácia SK	1
NLBL01-013	FONS Openlims - legislatívny modul SK	1
NLBL01-014	FONS Openlims - Weblims	1
NLBL01-015	FONS Openlims - elektronická dokumentácia (EZD)	0
NLBL01-017	FONS Openlims - konektor Service Broker	0
NLBL01-018	FONS Openlims - MISE	0
NLBL01-019	FONS Openlims - komunikačný server CommSrv	1
NLBL01-023	FONS Openlims - Report Server	0
NLBL01-024	FONS Openlims - porovnanie kontrol medzi analyzátorami	0
NLBL01-025	FONS Openlims - webové nazeranie do skladu TP	0
NLBL01-026	FONS Openlims - webový portál pre darcov krvi	0
NLBL01-027	FONS Openlims - archív vzoriek	0
NLBL01-028	FONS Openlims - riadená dokumentácia	0
NLBL01-029	FONS Openlims - predajný portál (e-shop)	0
NLBL01-030	FONS Openlims - konektor pre EIS Helios	0
NLBL01-031	FONS Openlims - dotykové panely	0
NLBL01-032	FONS Openlims - konektor pro DMS Software602	0
NLBL01-033	FONS Openlims - konektor pro DMS Techniserv	0
NLBL01-034	FONS Openlims - prístup pacienta k výsledkom (.pdf)	0
NLBL01-035	FONS Openlims - Abbott BIS konektor	0
NLBL01-036	FONS Openlims - konektor pre LogManager	0

NLBL01-038	FONS Openlims - Active Directory	0		
NLBL01-039	FONS Openlims - evidencia prístrojov a metrológia	0		
NLBL01-041	FONS Openlims - SMS notifikácia pre pacienta	0		
NLBL01-042	FONS Openlims - konektor pre EIS Navision	0		
NLBL01-045	FONS Openlims – IdM	0		
NLBL01-046	FONS Openlims - ručný zberač dát	0		
NLBL01-047	FONS Openlims - dotazník	0		
NLBL01-048	FONS Openlims - konektor pre DMS Desa	0		
NLBL01-049	FONS Openlims - konektor pre EIS (CSV)	0		
NLBL01-050	FONS Openlims - konektor pre FEIS Arbes	0		
NLBL01-051	FONS Openlims - automatizované zakladanie žiadaniek (AZŽ)	0		
NLBL01-052	FONS Openlims - hromadné prehľady zamestnávateľom	0		
NLBL01-053	FONS Openlims - trasovanie vzoriek	0		
NLBL01-054	FONS Openlims - sady komunikačných kódov	0		
NLBL01-055	FONS Openlims - externá kontrola kvality	0		
NLBL01-056	FONS Openlims - Weblims - kontrola kolízií	0		
NLBL01-057	FONS Openlims - Weblims - zobrazenie príloh	0		
NLBL01-058	FONS Openlims - konektor pre e-shop	0		
NLBL01-059	FONS Openlims - zmena dátumu účtu	0		
NLBL01-060	FONS Openlims - odberové miesta	0		
NLBL01-065	FONS Openlims - Weblims - priradzovanie BC v el. žiadanke (externé číslovanie žiadaniek)	0		
NLBL01-066	FONS Openlims - odberové centrum	0		
NLBL01-067	FONS Openlims - automatizácia odmietnutia vyšetrení	0		
NLBL01-069	FONS Openlims - automatické zakladanie kolízií	0		
NLBL01-070	FONS Openlims - QC modul	1		
NLBL01-095	FONS Openlims – konektor DôveraLab	0		
NLBL01-098	FONS Openlims - konektor ezdravie/elab (ePZP, zápis výsledkov)	0		
NLBL01-099	FONS Openlims - konektor ezdravie/elab (HSM, zápis výsledkov)	0		
<i>Sw moduly s kódom NLBL01-002/003/004/006/037 umožňujú obojsmernú komunikáciu formou prijmu elektronických žiadaniek a generovania výsledkov pre externé subjekty v rozhraní DASTA XML. Aplikačný SW FONS Openlims nerieši distribúciu paketov DASTA XML.</i>				
NLBL01-850	FONS Openlims - klientska licencia (PC) (počet je uvedený celkom)	4		
NLBL01-150	MIS Stapro - Reporting (bakteriológia, biochémia/sérológia, žiadanky, výkazníctvo)	0		
NLBL01-151	MIS Stapro - Reporting – licencia užívateľa (aktívne konto)	0		
NLBL01-198	COVIDCOM - Integračný modul prepojenia FONS Openlims a Moje ezdravie	0		
NLBL01-199	FONS Openlims - hlásenie vyšetrení na koronavírus (COVID-19 – UVZ výsledky vyšetrení)	0		
NLBL01-851	FONS Openlims - moduly pre pripojenie analyzátorov online	1 podľa uvedeného zoznamu		
Skratka	Názov	Online pripojenie	Mn.	Stav podpory
Sysmex XP	Sysmex XP-300	Áno	1ks	podpora podľa tejto zmluvy
Super GL	Super GL 30	Áno	1ks	podpora nie je súčasťou tejto zmluvy
Immulate 1	Immulate 1	Nie	0ks	podpora nie je súčasťou tejto zmluvy
Celltac	Celltac Alfa	Áno	1ks	podpora nie je súčasťou tejto zmluvy
Flexor	Selectra Flexor	Áno	1ks	podpora nie je súčasťou tejto zmluvy
Immulate 2	Immulate 2 1000	Áno	1ks	podpora podľa tejto zmluvy
Cobas c311	Roche Cobas c311	Áno	1ks	podpora podľa tejto zmluvy

Na sw moduly a licencie produktov FONS neuvedené s licenčnými právami na užívanie „= 1 a viac“ (to znamená aj neuvedené vôbec, alebo uvedené s licenčnými právami „= 0“) je nazerané ako na sw moduly a licencie, na ktoré pre objednávateľa nebol zo strany dodávateľa udelený súhlas s užívaním.

FONS Openlims

Licenčný model sa skladá z dvoch základných častí – centrálnej (serverovej) časti, ktorá obsahuje licencie na jednotlivé moduly a funkčné celky systému a užívateľské licencie pre jednotlivých užívateľov (klientov), ktorí

k systému majú pristupovať. Užívateľská licencia môže obsahovať obmedzenie na vybrané moduly a funkčné celky.

Pojmom **klient** sa rozumie programová časť aplikačného programového vybavenia FONS Openlims nainštalovanou na užívateľom obsluhovaný výpočtový systém (najčastejšie stolný alebo prenosný personálny počítač), pomocou ktorého užívateľ so systémom FONS Openlims pracuje. Tento pojem zahŕňa aj výpočtový systém, ktorý umožňuje klienta využívať vzdialene (terminálový prístup, vzdialená plocha apod.).

Pojmom **licencia** aplikačného programového vybavenia FONS Openlims sa rozumie právo vlastníka licencie FONS Openlims používať v zmluve špecifikované aplikačné programové vybavenie (moduly systému FONS Openlims) a to súčasne najviac v zmluve uvedeným počtom klientov.

Modul, funkčný celok systému	Právo využívania konkrétneho modulu, funkcionality v rámci jednej inštancie systému.
Licencia klienta NLBL01-850	Model „concurrent connections“, to znamená počet súčasne aktívnych klientov pripojených na server systému FONS Openlims, ktorý v žiadnom časovom okamžiku nesmie presiahnuť počet špecifikovaný zmluvou. Pritom sa nerozlišuje, či je klient súčasne aktívny viackrát na jednom fyzickom výpočtovom systéme alebo na viacerých výpočtových systémoch.

V rámci jednej dodávky ASW je umožnené objednávateľovi prevádzkovať jednu prevádzkovú inštanciu, na ktorej je systém rutinne využívaný v tzv. ostrej prevádzke a to v rozsahu zakúpených modulov a funkčných celkov.

2. Podpora aplikačných software (ASW)

Aplikačný sw FONS Openlims

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

Základná podpora aplikačného sw FONS Openlims - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:

- Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
 - Garancia rozvoja ASW – poskytovanie update a upgrade.
 - Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade pre zakúpené moduly.
 - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
 - Garancia dostupnosti služby Hotline a HelpDesk – prístup k systému služby Hotline a HelpDesk - Centra podpory zákazníkov.
 - Garancia podpory prevádzky db prostredia.
 - Garancia vybraných služieb:
 - zabezpečenie migrácie ASW FONS Openlims na vyššiu verziu db prostredia,
 - inštalácia nových verzií,
 - inštalácia opráv (hot-fix a patch),
 - zaškolenie správcu ASW.
 - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o zmenách a nových sw produktoch.
 - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Preventívne prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenia a optimalizácie prevádzky podľa dohodnutých oblastí (platí pre stav „Áno“ dodania k užívaniu ASW), včítane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa:
 - FONS Openlims všetky moduly, **1x ročne**
 - SQL server **1x ročne**
 - **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované dodávateľom na základe evidovanej požiadavky objednávateľa.

- konzultačné hodiny pre pracovisko s ASW FONS Openlims **8 hodín ročne**

Konzultačné hodiny je možné čerpať:

- Riešením konzultácií a požiadaviek objednávateľa zadaných a evidovaných prostredníctvom služby HelpDesk. V prípade požiadavky na vývojové činnosti sa konzultačné hodiny zamieňajú za vývojové hodiny v pomere 2:1, teda 2 hodiny konzultačných služieb = 1 hodina vývojových činností.
- Konzultačnou návštevou v mieste objednávateľa na základe požiadavky zadanej prostredníctvom služby HelpDesk vo vopred dohodnutom termíne podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa. V prípade vyžiadania osobnej konzultačnej návštevy sú hradené cestovné náklady nad rámec supervízie v zmysle platného cenníka. Rozsah konzultačnej návštevy je 8 hodín včítane prípravy a vypracovania protokolu.

3. Podpora technických prostriedkov IS

Servisná podpora technických prostriedkov (technológie serverov, klientske technológie, siete a ďalšie technológie) nie je dojednaná touto zmluvou.

4. Služby nad rámec zmluvy

1. Služby spojené s riešením požiadaviek a konzultácií nad rámec tejto zmluvy budú účtované samostatne. Odpracované hodiny budú evidované v informačnom systéme HelpDesk na strane dodávateľa.
2. Dodávateľ bude objednávateľovi zasielať pravidelne 1x ~~tyždenne~~ mesačne zoznam zrealizovaných činností vždy od začiatku aktuálneho kalendárneho roka. Objednávateľ má právo vykázané hodiny reklamovať či už z dôvodu obsahu (napr. chyba vykázaná ako požiadavka) alebo aj z dôvodu vykazaného časového rozsahu.
3. 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.
4. Kategórie záznamov Helpdesk:

Skratka	Popis	Vzťah k zmluve
KZ	Konzultácie	v rámci zmluvy do uvedeného počtu hodín (kap. 5.); inak nad rámec
UP	Inštalčné služby, verzia	v rámci zmluvy do uvedeného počtu verzovaní (kap. 5.); inak nad rámec
HL	Hotline 24x7	nie je predmetom tejto zmluvy
C1	Nevýznamná chyba bez vplyvu na prevádzku	v rámci zmluvy
C2	Ojedinelá chyba	v rámci zmluvy
C3	Chyba obmedzujúca alebo komplikujúca denne prevádzku	v rámci zmluvy
C4	Významná chyba, môže pôsobiť nefunkčnosť systému	v rámci zmluvy
C5	Havária celého systému, prerušenie prevádzky	v rámci zmluvy
P0	Kľúčová alebo prednostná požiadavka zákazníka	nad rámec
P1	Vylepšenie pre vplyv na prevádzku, obchodná požiadavka	nad rámec
P2	Požiadavka na rozšírenie alebo automatizáciu práce	v rámci zmluvy
P3	Požiadavka na konfiguračnú alebo organizačnú zmenu	v rámci zmluvy
P4	Požiadavka legislatívne alebo zmluvne viazaná	v rámci zmluvy
P5	Urgentná požiadavka brániaca prevádzke systému	v rámci zmluvy
1	Oprava	nad rámec
2	Objednávka externá	nad rámec

S	Servisná zmluva	v rámci zmluvy
IP	Implementačný projekt	nad rámec
K1	Drobné konfiguračné vylepšenie	nad rámec
K2	Zmena konfigurácie uľahčujúca prácu	nad rámec
K3	Zmena konfigurácie výrazne uľahčujúca prácu	nad rámec
K4	Zmeny konfigurácie mimoriadne dôležitá pre zákazníka	nad rámec
K5	Zmeny konfigurácie potrebné pre prevádzku systému	nad rámec
N1	Drobný námet	nad rámec
N2	Námet na funkcionality uľahčujúcu prácu	nad rámec
N3	Námet na funkcionality výrazne uľahčujúcu prácu	nad rámec
N4	Námet na funkcionality mimoriadne dôležitú	nad rámec
N5	Námet vyplývajúci z legislatívy	nad rámec

5. Cena plnenia

Cenová kalkulácia supervízie ASW FONS Openlims			
položka	JC v € bez DPH	Počet, MJ	Cena spolu v € bez DPH
Percento pre výpočet supervíznej podpory z cenníkovej ceny modulov a licencií	19% pre FONS Openlims		
Ročná cena supervízie SW - Základná podpora 9x5 pre FONS Openlims (s dostupnosťou 7:00 - 16:00 v pracovné dni)	5 833	bal.	5 833
Ročná cena servisnej podpory SW - Rozšírená podpora 24x7	... nie je predmetom tejto zmluvy		
Ročná cena za profylaktické kontroly (PK) pre FONS Openlims	260	1x PK	260
Ročná cena za profylaktické kontroly (PK) pre SQL server/y	260	1x PK/1xSQL	260
Ročná cena za vývojové činnosti	85	0 hod.	0
Ročná cena za konzultačné hodiny	65	8 hod.	520
Ročná cena za inštalácie sw zmien (verzií)	350	2 x verzovanie /rok	700
Ročná cena servisnej podpory prevádzky technológií servera - Základná podpora 9x5	... nie je predmetom tejto zmluvy		
Ročná cena servisnej podpory SW - Rozšírená podpora 24x7	... nie je predmetom tejto zmluvy		
Ročná cena supervízie spolu bez DPH			7 573 €
Prepočet na mesačnú cenu supervízie spolu bez DPH			631,09 €
Stanovenie mesačnej ceny supervízie po individuálnej dohode			172,44 €

Platnosť pre obdobie podľa tejto zmluvy

Fakturačné položky	JC služby v € bez DPH	Počet	Cena v € bez DPH
Udržiavací poplatok za FONS Openlims	90,76	1	90,76
Supervízna podpora za FONS Openlims	81,68	1	81,68
Mesačná cena supervízie bez DPH			172,44 €
Mesačná cena supervízie s DPH 20%			206,93 €

Koniec prílohy č. 1

P R Í L O H A č. 2

K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST202418

POPIS SLUŽIEB PODPORY

ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÝ SW FONS Openlims

Základná podpora

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

Služby podpory užívateľov

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

- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované dodávateľom na základe požiadavky objednávateľa evidovanej prostredníctvom služby HelpDesk, konzultačné hodiny je možné čerpať nasledovne:
 - konzultačná činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
 - zaškolenie užívateľov pri rutínnej prevádzke na pracovisku objednávateľa,
 - metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
 - sledovanie využitia ASW a vypracovania návrhov na jeho zlepšenie (preškolenie užívateľov ASW, organizačné opatrenia, posilnenie, doplnenie alebo presuny techniky, apod.),
 - metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.
 - konzultačná návšteva v mieste objednávateľa na základe požiadavky zadanej prostredníctvom služby HelpDesk v dohodnutom termíne podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa; cestovné náklady budú účtované v zmysle aktuálneho cenníka dodávateľa; výjazdové miesta sú Košice a Žilina; minimálny účtovaný čas konzultačnej návštevy je 6 hodín.

Nevyčerpané konzultačné hodiny sa neprenášajú do ďalšieho roku, pokiaľ nečerpanie nebolo zavinené prekážkou alebo omeškaním na strane dodávateľa.

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

Služby podpory prevádzky

Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti a účinnosti tejto zmluvy zabezpečiť pre objednávateľa tieto služby spojené s podporou funkčnosti a prevádzky ASW FONS Openlims:

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

Preventívne (profylaktické) prehliadky zahŕňajú predovšetkým kontrolu konfigurácie a nastavenia servera vrátane výkonnostných parametrov servera, kontrolu diskových subsystémov, kontrolu systémových logov, kontrolu zálohovania dát, kontrolu komunikačných parametrov s centrálnym aktívnym prvkom a kontrolu záložného zdroja servera.

Rozsah preventívnych prehliadok servera je dohodnutý v prílohe č. 1.

- **Inštalácia sw zmien ASW FONS Openlims**

- a) Dodávateľ sa zaväzuje vykonať ročne inštaláciu všetkých sw zmien ASW FONS Openlims za uplynulé obdobie od poslednej inštalácie sw a to v uvedenom počte podľa prílohy č. 1, kap. 5., s výnimkou dojednaní podľa bodu i) nižšie.
- b) Na server budú inštalované databázové zmeny a aktualizácia nového klienta referenčnej stanice FONS Openlims. Po vykonaní inštalácie sw zmien je potrebné v rámci súčinnosti zabezpečiť objednávateľom aktualizáciu staníc jednotlivých užívateľov (spravidla reštart stanice, ktorý zabezpečí spustenie aktualizáčného programu s funkciou synchronizácie klientskej časti FONS Openlims medzi serverom a stanicou užívateľa).
- c) Inštalácia bude vykonaná iba po súhlase pracovníka objednávateľa zodpovedného za spoluprácu s dodávateľom podľa čl. I. prílohy č. 3 tejto zmluvy, tzn. po odsúhlasení času a dátumu inštalácie a po súhlase odštávky prevádzky ASW pracovníkom objednávateľa.
- d) Odsúhlasenie termínu inštalácie prebehne aj/alebo aj prostredníctvom záznamu aplikácie HelpDesk STAPRO. Dodávateľ vždy vyzve objednávateľa k potvrdeniu.
- e) Objednávateľ môže tiež požiadať o inštaláciu zmien sám, taktiež prostredníctvom záznamu aplikácie HelpDesk STAPRO.
- f) V prípade zistenia sw chyby ovplyvňujúcej prevádzku objednávateľa, bude vykonaná dodávateľom inštalácia sw zmien s opravou chyby i mimo dojednaného termínu bez zbytočného odkladu.
- g) Inštalácia zmien bude vykonávaná iba v pracovných dňoch od pondelka do štvrtka včítane, nie v deň sviatku a nie v deň predchádzajúcom dňu sviatku alebo dňu pracovného voľna.
- h) Pokiaľ bude potrebné po vzájomnej dohode zodpovedných pracovníkov dodávateľa a odberateľa pred inštaláciou zmien vykonať zálohovanie dát ASW, zabezpečiť to dodávateľ v rámci inštalácie zmien.
- i) Súčasťou tejto služby nie je inštalácia zmeny ASW pri prechode na novú verziu databázového prostredia MS SQL. Tieto zmeny budú realizované na základe samostatnej objednávky nad rámec tejto zmluvy.

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

Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné hodiny (návštevy)

1. V prvom roku platnosti a účinnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť preventívnych prehliadok a konzultačných hodín (návštev).
2. Termíny preventívnych prehliadok a konzultačných návštev sa stanovujú vzájomnou dohodou s prihliadnutím k ich rovnomernému rozloženiu v priebehu kalendárneho roka.
3. Preventívne (profylaktické) prehliadky sú realizované vzdialenou správou alebo návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa. O spôsobe vykonania rozhoduje dodávateľ. V prípade, že si objednávateľ vyžiada vykonanie profylaktickej kontroly na svojom pracovisku navyše oproti pôvodnému plánu dodávateľa na vykonanie vzdialenou správou, je dodávateľ oprávnený vyfakturovať objednávateľovi náklady na servisné služby 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 človek/deň (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.
7. Objednávateľ nemá nárok na presun nevyužitých konzultačných hodín (návštev) do ďalšieho kalendárneho roka a na finančné vysporiadanie v prípade ich nevyčerpania.

ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

Servisná podpora technických prostriedkov (technológie serverov, klientske technológie, siete a ďalšie technológie) nie je dojednaná touto zmluvou.

ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW sa vzťahuje iba k zastúpenému 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 garantuje, že funkcie ASW budú plne v súlade s legislatívnymi požiadavkami. Termínom „legislatívne požiadavky“ sa rozumejú požiadavky dané zákonom alebo podzákonnou právnou normou uverejnené v zbierke zákonov SR.

Legislatívne úpravy ASW sú garantované vo vzťahu k liečbe osoby pacienta, k úhradám zdravotnej starostlivosti pre objednávateľa, k elektronicky spracovávaným a sledovaným údajom v ASW a k objednávateľom spravidla elektronicky vykazovaným údajom a dátam pre ostatné subjekty, vymenované zákonom alebo podzákonnou právnou normou. Legislatívne úpravy ASW sú poskytované iba pre licencie alebo funkcie ASW, ktoré objednávateľ legálne užíva na základe platnej licenčnej zmluvy uzatvorenej s dodávateľom a ktoré sú súčasne uvedené v dojednanom rozsahu licencií ASW pre poskytovanie služieb servisnej podpory kap. 1 prílohy č. 1 tejto zmluvy.

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.

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.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.

6. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Dodávateľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:
- **služby migrácie** – prevod ASW na vyššiu verziu databázového prostredia. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v cene podľa tejto zmluvy.
 - **služby inštalácie nových verzií** - inštalácia zmien, úprav a rozšírenia kódu ASW (update, upgrade, vyššia verzia) FONS Openlims poskytovaných v rámci tejto podpory. Inštalačné a konfiguračné služby dodávateľa za účelom dodania nových verzií sú zahrnuté v cene podľa tejto zmluvy a to v uvedenom počte podľa prílohy č. 1, kap. 5..
 - **služby inštalácie opráv** (hot-fix služby) - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW poskytovaných v rámci tejto podpory. Inštalačné služby na inštaláciu opravných kódov sú zahrnuté v cene podľa tejto zmluvy (výnimka platná iba pre ASW FONS Openlims).
 - **služby zaškolenia** správcov ASW pri implementácii nových verzií. Služby zaškolenia nie sú zahrnuté v cene podľa 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.
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 zablokovať pri zachovaní dostupnosti ostatných funkcií.
- Rozšírenie o ďalšie sw moduly a licencie.
- Nová generácia aplikácie, líšiaca sa použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.

Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW:

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

Služby si objednáva objednávateľ na základe ponuky rozsahu požadovaných činností.

Aktualizácia prevádzkových číselníkov ASW

- Objednávateľ zodpovedá za správne nastavenie a údržbu lokálneho číselníka metód a jeho nadväzujúcich parametrov (napr. fyziologických medzí, trendov, nadbytočností, pravidiel vykazovania, väzieb na NČLP a LOINC, údajov pre výkazníctvo, kódy výkonov apod. a ďalej všetkých užívateľských číselníkov (napr. číselník žiadateľov, textov, výpočtových vzťahov apod.).
- Objednávateľ ďalej zodpovedá za priebežný import aktuálnych číselníkov výkonov a ďalších aktualizovaných číselníkov vydávaných treťou stranou (napr. číselník kódov lekárov a PZS, zmluvných vzťahov apod.).

2. PODPORA 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.
4. **Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
 - Inštalačné služby nutné na inštaláciu uvedených inovácií softvérového kódu (update, upgrade), opravných kódov 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 Zodpovedá kategórii chyby C5, C4 v HelpDesku.	Služba aplikačného sw ako celku alebo jeho funkcie nie sú pre užívateľa dostupné a nie je možné pokračovať v užívaní ASW. Celková strata funkcionality ASW, kedy nie je k dispozícii žiadne dočasné riešenie problému.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Havária AS FONS Openlims ▪ Havária DB servera ▪ Nespustenie klienta FONS Openlims ▪ Nedostupný manuálny zápis vzoriek ▪ Nedostupný register pacientov ▪ Nedostupné manuálne zadávanie výsledkov ▪ Nefunkčná komunikácia s hlavnými analyzátormi ▪ Nefunkčný sw modul Order server
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky Zodpovedá kategórii chyby C3 v HelpDesku.	Služba ASW alebo kritické funkcie ASW sú pre užívateľa významne obmedzené, problém spôsobuje závažnú stratu služieb ASW. V používaní ASW je možné pokračovať iba obmedzene, niektoré z kľúčových funkcionalít nie je možné použiť. Nie je k dispozícii žiadne prijateľné náhradné riešenie.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nemožnosť spustiť generovanie dávok ▪ Neúmerne dlhá doba odozvy ASW, napr. opakovane nezobrazenie žiadanky do 10 sekúnd ▪ Nefunkčná komunikácia s ostatnými analyzátormi ▪ Nefunkčné generovanie žiadaniek a výsledkov pre elektronický prenos
Závada, chyba – menšie obmedzenie prevádzky Zodpovedá kategórii chyby C2, C1 v HelpDesku.	Služba ASW alebo kritické funkcie ASW sú pre užívateľa dostupné, problém spôsobuje obmedzenie služieb ASW. V používaní ASW je možné pokračovať. Nie je ohrozené používanie služby ASW pre užívateľa.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkčná tlač na niektorom pracovisku ▪ Nefunkčná NÚ (napr. príprava denného súboru) ▪ Nesprávna konfigurácia prevádzky pracoviska ▪ Nemožnosť prihlásenia sa jedného užívateľa do ASW

2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS				
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie		
		Začatie riešenia	Servisný výjazd	Odstránenie závady
Havária - prerušenie prevádzky	HelpDesk – 9x5 v pracovné dni: 7:00-16:00 Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 7:00	Ihneď v rámci pracovnej doby t.j. 7:00-16:00	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň	Najneskôr do 24 hodín, resp. dodanie alternatívneho riešenia , ktorým sa táto chyba preradí do kategórie „Významná chyba“ alebo „Závada, chyba – menšie obmedzenie prevádzky“
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr prvý nasledujúci pracovný deň	Najneskôr piaty nasledujúci pracovný deň	Najneskôr piaty nasledujúci pracovný deň
Závada, chyba – menšie obmedzenie prevádzky		Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň	Najneskôr desiaty nasledujúci pracovný deň	Najneskôr desiaty nasledujúci pracovný deň

Začatím riešenia sa rozumie:

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

Pracovné dni – iba pracovné dni od 7:00 do 16:00 hod..

Servisný výjazd - iba v prípade, že servisný zásah nebude možné realizovať vzdialeným prístupom k technickým prostriedkom v prostredí zákazníka (hlavne výpadok konektivity do siete internet). Termín servisného výjazdu stanovuje dojazd servisného technika na miesto inštalácie technických prostriedkov zabezpečujúcich prevádzku ASW. Doba, kedy nie je možné realizovať servisný zásah vzdialeným prístupom a čas na ceste v rámci servisného výjazdu, sa nezapočítava do časov riešenia a časov obnovenia prevádzky.

Obnova dát zo zálohy - čas nevyhnutne potrebný na dobu obnovy dát zo zálohy sa nezapočítava do časov riešenia a časov obnovenia prevádzky. Jedná sa hlavne o čas odovzdania záložných dát objednávateľom dodávateľovi a strojový čas priebehu spracovania - konverzia zálohy dát na čitateľné dáta na prostriedkoch objednávateľa.

Podmienkou dojednania obnovenia a dostupnosti prevádzky ASW je zabezpečenie technologických podmienok na strane objednávateľa, nevyhnutných pre poskytovanie služby dostupnosti:

- Virtuálne alebo replikované servery s bežiacou aplikáciou a databázou.
- Aktívna účasť správcu serverov objednávateľa na zabezpečení prevádzky HW serveru/ov a prevádzky všetkých ďalších nevyhnutných služieb alebo technológií (internet, el. energia, klimatizácia apod.)
- Záloha dát dostupná na rýchlom médiu, spravidla diskové pole alebo zálohovacie HDD.
- Neobmedzený a otvorený vzdialený prístup do siete LAN objednávateľa pre menovaných pracovníkov dodávateľa.
- Možnosť vzdialeného monitoringu prevádzky serverov a aplikácie dodávateľom.

Koniec prílohy č.2

P R Í L O H A č. 3 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST202418

PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI A MENOVANIE OSÔB

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	konateľ a riaditeľ spoločnosti	+421 918 166 720 petrik@stapro.sk
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach	Ing. Marián Vaňko	vedúci oddelenia obchodu a marketingu, obchodný manažér	+421 905 625 523 vanko@stapro.sk

Objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy; osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach	Mgr. Tatiana Maximová	riaditeľka	+421 907 515 037 rns@lekosonline.sk
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach	Ing. Lukáš Kudláč	námestník HTÚ	+421 918 628 814 namestnikrns@lekosonline.sk

2. Pracovníci dodávateľa zodpovední za vlastné plnenie a spoluprácu s objednávateľom sú určené takto:

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy v oblasti podpory aplikačných prostriedkov	Mgr. Daniel Pršek, MBA	vedúci tímu Openlims, projektový manažér	+421 907 843 489 prsek@stapro.sk
---	------------------------	--	-------------------------------------

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

Objednávateľ

Mgr. Zuzana Dankaninová	vedúca laboratória	+421 905 910 866 +421 56 641 96 36f okbrns@lekosonline.sk
Ing. Zuzana Maximová	odborný garant	+421 56 641 96 37 okbrns@lekosonline.sk
.....	+421@.....

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

Objednávateľ

Mgr. Zuzana Dankaninová	vedúca laboratória	+421 905 910 866 +421 56 641 96 36f okbrns@lekosonline.sk dostupnosť denne od 7:00 do 16:00
.....	+421@..... dostupnosť denne od 7:00 do 16:00

ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

HelpDesk - základné určenie

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

Odozvdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

- V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
- 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.
- Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
- Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné nasledujúcimi spôsobmi:
 - internet: <http://www.stapro.sk>
 - e-mail: helpdesk@stapro.sk
 - telefonicky cez pracovné dni od 7:00-16:00
pre ASW FONS Openlims: NEZVEREJŇOVAŤ
 - písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.
Hroncova 3
040 01 Košice
- Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk dodávateľa.
- Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku I..

7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námiet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
- telefonická konzultácia,
 - riešenie vzdialeným prístupom,
 - servisný zásah a oprava na mieste,
 - odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
 - predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb

1. Dodávateľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku alebo hlásenie chýb odpovedať objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavky alebo chyby 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.

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 prostredníctvom Centra podpory zákazníkov, ktoré používa na zabezpečenie dostupnosti (7:00-16:00 hod., 5 dní v týždni – pracovné dni) komunikačného kanálu službu HotLine 7-16x5 (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.

Odovzdanie 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 telefonicky na mobilnom čísle:
pre ASW FONS Openlims: NEZVEREJŇOVAŤ
4. Havárie alebo významná závada sa považujú za nahlásené okamihom prevzatia pracovníkom služby HotLine dodávateľa.
5. Na HotLine sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľ uvedení v článku I..
6. Každé hlásenie prostredníctvom služby Hotline bude zaznamenané pracovníkom objednávateľa aj do systému HelpDesk a bude riešené dodávateľom podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.

Základné garancie odozvy HotLine na hlásenie havárie alebo významnej závady

1. Dodávateľ sa zaväzuje prijať a reagovať podľa podmienok tejto zmluvy na každé došlé hlásenie havárie alebo významnej závady. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť príjem hlásenia odborným pracovníkom od 7:00 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.

3. STANOVENIE PRAVIDIEL SÚČINNOSTI

Pravidlá súčinnosti sú záväzné pre činnosti, ktoré sú spojené so zaistením prevádzky ASW a technológií dojednaných v prílohe č. 1, napr. vynútené servisné činnosti alebo proaktívna údržba a nie sú v rámci zmluvy či iných nadväzných zmlúv poskytované dodávateľom.

Pravidlá súčinnosti:

- a) Zmluvné strany sa zaväzujú stanoviť a udržiavať aktuálny zoznam pracovníkov, uvedených v čl. I tejto prílohy, zodpovedných za spoluprácu a organizačnú podporu.
- b) Pracovníci objednávateľa zodpovední za spoluprácu s dodávateľom, budú v prípade riešenia havárie prevádzky ASW a obmedzenia dostupnosti ASW alebo v prípade riešenia kritického obmedzenia prevádzky ASW k dispozícii na pracovisku objednávateľa v svojej pracovnej dobe i mimo bežný rámec pracovnej doby a to podľa potreby dodávateľa a na pokyn dodávateľa.
- c) Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť dostupnosť pracovníkov organizačnej podpory objednávateľa podľa definovaného rozsahu dostupnosti a na uvedených kontaktných číslach.
- d) Požiadavku na servisný zásah a hlavne požiadavku na servisný výjazd schvaľuje a autorizuje vždy zodpovedný pracovník objednávateľa.
- e) Dodávateľ je povinný vždy pred uskutočnením servisného výjazdu kontaktovať pracovníka organizačnej podpory objednávateľa pre odsúhlasenie a autorizáciu servisného výjazdu.
- f) Dodávateľ je oprávnený nevykonať servisný výjazd v prípade, že pracovníci organizačnej podpory objednávateľa nie sú dostupní. V tomto prípade je dodávateľ povinný o tejto skutočnosti vykonať zápis do záznamu systému HelpDesk a ďalej po každej uplynulej hodine opätovne kontaktovať pracovníkov organizačnej podpory objednávateľa.
- g) V prípade servisného výjazdu je servisným miestom sídlo objednávateľa uvedené v záhlaví zmluvy a pracoviská uvedené v článku V tejto zmluvy na území SR.
- h) V prípade servisného výjazdu zaisťuje pre dodávateľa organizačnú podporu zo strany objednávateľa zodpovedný pracovník uvedený v zoznamu zodpovedných osôb objednávateľa.
- i) Servisné zásahy vyvolané činnosťou alebo príčinou alebo problémom na strane objednávateľa hradí objednávateľ nad rámec plnenia zmluvy v rozsahu odpracovaných hodín a podľa dojednania čl. VI zmluvy.
- j) Objednávateľ zodpovedá za vykonanie zálohovania, archiváciu, zabezpečenie uloženia dát ASW a zálohovacích médií zálohovaných dát ASW a ďalej zodpovedá za vykonávanie zálohovania dát ostatných informačných systémov tretích strán dôležitých pre prevádzku ASW v dostatočnom rozsahu a počte.
- k) Objednávateľ sa zaväzuje k dodržiavaniu obojstranne dohodnutých a odsúhlasených postupov a k vedeniu dokumentácie v potrebnom rozsahu k zabezpečeniu prevádzky ASW, včítane väzieb na všetky dotknuté služby, hlavne komunikáciami informačných systémov tretích strán.
- l) Objednávateľ zodpovedá za správne nastavenie a priebežnú údržbu všetkých lokálnych a všetkých užívateľských číselníkov nevyhnutných pre správnu prevádzku ASW a to predovšetkým vo vzťahu k bezchybnému generovaniu a vykázaniu údajov pre platcov zdravotnej starostlivosti a ďalej vo vzťahu k zabezpečeniu prístupu a prevádzky ASW.
- m) Objednávateľ zodpovedá za priebežný import a aktualizáciu všetkých nevyhnutných číselníkov tretích strán, hlavne číselníkov vydávaných štátnymi organizáciami a inštitúciami a taktiež číselníkov, ktoré vyžaduje legislatíva SR.
- n) Dodávateľ sa zaväzuje predkladať objednávateľovi požiadavky a návrhy na upgrade ASW a HW technológií podľa aktuálnych zistení a požiadaviek prevádzky ASW. Realizáciu požiadavky schvaľuje a objednáva výhradne objednávateľ.
- o) Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť bezchybnú funkčnosť a podporu prevádzky všetkých technických prostriedkov objednávateľa nevyhnutných pre prevádzku ASW, ktoré nie sú súčasťou plnenia servisnej podpory podľa tejto zmluvy. Jedná sa predovšetkým o sieťovú infraštruktúru, aktívne prvky, databázové a súborové servery, zálohovanie dát, pracovné užívateľské stanice, tlačiarne, prevodníky, čítačky barkódov, skenery, operačné a databázové systémy serverov a pracovných staníc, komunikačné rozhrania a komunikačné aplikácie.

- p) Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť, že k dotknutým serverom ASW a ďalej k záložným alebo archívnym kópiám dát ASW budú mať fyzický prístup iba oprávnené osoby podľa interných bezpečnostných pravidiel objednávateľa.
- q) Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť, že k správcovským programom a správcovským (administrátorským) účtom k ASW budú mať prístup iba oprávnené osoby podľa interných bezpečnostných pravidiel objednávateľa.
- r) Objednávateľ sa zaväzuje vopred konzultovať s dodávateľom všetky zásahy do systémovej časti ASW, vrátane databázovej vrstvy ASW a ďalej predovšetkým zásahy do technického prostredia nevyhnutného pre prevádzku ASW. Jedná sa predovšetkým o zásahy do konfigurácie serverov, výmena SW a HW komponentov serverov alebo pracovných staníc, zmeny konfigurácie zálohovania apod..
- s) Objednávateľ sa zaväzuje pre nevyhnutné prípady zaistenia plnenia zmluvy sprostredkovať jednanie a potrebnú spoluprácu s autormi alebo dodávateľmi existujúcich programových vybavení, ktoré súvisia s prevádzkou ASW alebo prevádzku ASW ovplyvňujú.
- t) Objednávateľ sa zaväzuje pre nevyhnutné prípady zaistenia plnenia zmluvy sprostredkovať jednanie a potrebnú spoluprácu s dodávateľmi, ktorých programové vybavenie priamo komunikuje s ASW dodávateľa vrátane odovzdania úplnej dokumentácie potrebnej pre sprevádzkovanie a údržbu vzájomnej dátovej komunikácie.
- u) Objednávateľ sa zaväzuje pre nevyhnutné prípady zaistenia plnenia zmluvy sprostredkovať jednanie a potrebnú spoluprácu s dodávateľmi, ktorých prístroje a technologické zariadenia sú pripojené k ASW, vrátane odovzdania úplnej dokumentácie potrebnej pre on-line napojenie prístrojov do ASW a údržbu dátovej komunikácie prístrojov s ASW. Jedná sa predovšetkým o laboratórne prístroje a analyzátory, apod..

ČLÁNOK III. - BEZPEČNOSŤ A OCHRANA

1. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA DÁT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMOCH

- 1. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečovať zálohovanie kompletného objemu dát prevádzkovaných informačných systémov podľa odporúčaní dodávateľa a to minimálne - raz denne, s výmenou sád médií v týždenných cykloch, s dvomi sadami zálohovacích médií a so siedmimi kusmi médií v každej sade. V prípade straty dát a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá dodávateľ za ich obnovenie.
- 2. Objednávateľ zaistí formou organizačných opatrení dostupnosť hesiel k privilegovaným užívateľským účtom pre servisných pracovníkov dodávateľa v prípade riešenia havarijnej situácie v súlade so záväzkami tejto zmluvy (reakčná doba, služba „HotLine“ apod.) a tiež ich následnú zmenu po ukončení servisného zásahu.
- 3. Objednávateľ je zodpovedný za riadenie prístupu k citlivým osobným údajom uloženým na serverových systémoch v zmysle zákona č. 18/2018 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 zaistí možnosť vzdialeného prístupu dodávateľa prostredníctvom telefónnej siete alebo siete Internet na vyhradenú pracovnú stanicu pripojenú k počítačovej sieti LAN objednávateľa. Dodávateľ preferuje vzdialený prístup prostredníctvom zabezpečeného kanálu siete Internet.
- 2. Objednávateľ poskytne podľa požiadaviek dodávateľa pracovnú stanicu vybavenú programovými prostriedkami pre vzdialený prístup. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečiť podľa požiadaviek dodávateľa pripravenosť stanice pre vzdialený prístup tak, aby bolo možné okamžité pripojenie k požadovanej časti informačného systému bez zbytočného omeškania spôsobeného inštaláciou, nastavovaním a konfigurovaním stanice vzdialenej 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 dodávateľa.
- 3. Objednávateľ zabezpečí formou organizačných opatrení dostupnosť hesiel k privilegovaným užívateľským účtom pre servisných pracovníkov dodávateľa v prípade riešenia havarijnej situácie v súlade so záväzkami

vyplývajúcimi z tejto zmluvy (reakčné doby, služba HotLine a pod.) a tiež ich následnú zmenu po ukončení servisného zásahu.

- Objednávateľ je zodpovedný za riadenie prístupu k citlivým osobným údajom uloženým na serverových systémoch v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR a to vrátane tvorby a správy bezpečných hesiel k užívateľským účtom.

ČLÁNOK IV. - ŠPECIFICKÉ DOJEDNANIA

1. ŠPECIÁLNE LICENCIE SW PRODUKTOV VO VLASTNÍCTVE OBJEDNÁVATEĽA

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

2. LICENČNÉ PODMIENKY UPRAVUJÚCE PRÁVO NA UŽÍVANIE PODPOROVANÉHO ASW

- Objednávateľ berie na vedomie, že dodávateľ má k programovému vybaveniu, ktoré je predmetom dodávky podľa tejto zmluvy, právo na šírenie na tretie osoby.
- Užívateľské práva poskytnuté objednávateľovi sú nevýhradné a neprenosné na tretie osoby. Objednávateľ nie je v žiadnom prípade oprávnený šíriť právo užívania programového vybavenia podľa tejto zmluvy na tretie osoby. Užívateľské práva nie sú miestne ani časovo obmedzené.
- Oprávnený spôsob použitia programového vybavenia je daný manuálmi a užívateľskými príručkami programového vybavenia.
- Objednávateľ sa zaväzuje, že bude programové vybavenie, ktoré je predmetom služieb podpory podľa tejto zmluvy, prevádzkovať výhradne za podmienok dohodnutých medzi zmluvnými stranami. Predovšetkým bude dodržiavať dojednania týkajúce sa počtu licencií, nebude vykonávať žiadne zásahy do programového vybavenia, nebude programové vybavenie kopírovať, šíriť a poskytovať ho tretím osobám, a to ani na spracovanie ich dát, a že bude programové vybavenie používať výhradne na svoju potrebu. Zároveň sa objednávateľ zaväzuje nezneužiť popis dátovej štruktúry programového vybavenia ani užívateľskú dokumentáciu dodanú dodávateľom, predovšetkým neodovzdávať tieto tretej osobe a nevyužívať know-how dátovej štruktúry ani údaje z dokumentácie pre svoju ďalšiu činnosť.
- Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť inštalované dielo, inštalačné médiá, počítače a počítačovú sieť, na ktorej je programové vybavenie inštalované, proti neoprávneným zásahom nepovoláných osôb a možnosti neoprávneného skopírovania a zneužitia.
- Dodávateľ je oprávnený vykonávať kontrolu zariadení, na ktorých je programové vybavenie nainštalované, kontrolu užívania programového vybavenia a spôsobu a úrovne jeho zabezpečenia proti neoprávnenej manipulácii. Pri vykonávaní kontroly sa zaväzuje postupovať tak, aby nenarušoval bežný chod prevádzky užívateľa.

Koniec prílohy č.3

PRÍLOHA č. 4 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST202418

MENNÝ ZOZNAM PRACOVNÝCH ROLÍ DODÁVATEĽA

Priezvisko, meno, titul NEZVEREJŇOVAŤ	Názov oddelenia / tímu NEZVEREJŇOVAŤ	Rola NEZVEREJŇOVAŤ
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Koniec prílohy č.4