

## SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST201519 PODPORA PREVÁDZKY IS

### STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom: Hroncova 3, Košice 040 01  
zastúpená: Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ spoločnosti  
IČO: 31710549  
DIČ: 2020483982  
IČ DPH: SK2020483982  
Bankové spojenie: VÚB a.s. Košice, IBAN: SK890200000001218149953 SWIFT: SUBASKBX  
Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, odd. Sro vložka č. 6435/V .  
(ďalej len dodávateľ)  
na strane jednej

a

### Dolnooravská nemocnica s poliklinikou MUDr. L. Nádaši Jégeho Dolný Kubín

so sídlom: Nemocničná 1944/10, 026 14 Dolný Kubín  
zastúpená: PhDr. Jozef Mintál, riaditeľ nemocnice  
IČO: 0634905  
DIČ: 2020563754  
IČ DPH: SK2020563754  
Bankové spojenie:  
(ďalej len objednávateľ)  
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb  
v súlade s príslušnými ustanoveniami § 536 a nasledujúcich 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 dodávateľom objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov riešenia evidencie a vyhodnocovania nákupu a spotreby liekov prostredníctvom manažérskeho informačného systému (ďalej len MIS). Táto zmluva vychádza z pôvodnej zmluvy o dielo na implementáciu riešenia evidencie a vyhodnocovania nákupu a spotreby liekov prostredníctvom MIS č. ST201230 uzavretej so ŽSK dňa 19.11.2012.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačných technológií a dodaného riešenia 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 dodaného riešenia, resp. pre zabezpečenie a podporu prevádzky vybraných informačných technológií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 1, č. 2, č. 3 a č. 4 tejto zmluvy.
3. Objávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť dodávateľovi ďalej dohodnutú odmenu v dohodnutých termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, ako sú uvedené v prílohe č. 1, č. 2, č. 3 a č. 4 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 zabezpečeniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou, a ďalej vyhlasujú, že majú dostatočné finančné prostriedky na zabezpečovanie služieb podľa tejto zmluvy a na úhradu ceny dohodnutej touto zmluvou.
3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si nie je vedomý, že by voči nemu bolo začaté konanie o vyhlásení konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho či iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom pre súdnu exekúciu, a že také konanie nebolo proti nemu začaté.

## 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 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. 4 tejto zmluvy.
3. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno pracovníka je uvedené v prílohe č. 4 tejto zmluvy.
4. 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.
5. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.

## ČLÁNOK V – MIESTO PLNENIA

1. Miesta plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy sú viazané podľa druhu poskytovaných služieb definovaných v prílohe č. 2, na pracovisko dodávateľa alebo pracovisko objednávateľa.

## 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.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí tiež daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške podľa platnej právnej úpravy k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktoré je daňovým dokladom účtované.
3. Cena bude hradená objednávateľom 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 poslednému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 60 dní odo dňa jej vystavenia.
4. 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.

5. Servisné a inštalačné práce na technologickej a sieťovej infraštruktúre objednávateľa, pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
6. Pokiaľ zmluvné strany dohodnú zmenu rozsahu plnenie podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávateľom 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.
7. Dodávateľ je každoročne oprávnený jednostranne upraviť vždy k 1. januáru daného kalendárneho roku dohodnutú ročnú cenu v závislosti na ohlásenej miere inflácie predchádzajúceho kalendárneho roku (publikovanú Slovenským štatistickým úradom).

### **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, úmyselného poškodzovania, požiaru, povodne, výpadku dodávky elektrickej energie, povstania, vojny, zásahu vlády alebo verejných orgánov a pod.
2. Ak 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**

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 najmä o skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje mlčanlivosť podľa § 18, ods. 3 zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, ako aj o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle § 15 a § 18 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane 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 pacientov a klientov objednávateľa.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávateľa pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov.
5. Dodávateľ vyhlasuje, že jeho zamestnanci prichádzajúci pri výkone svojej práce do styku s osobnými údajmi pacientov a klientov objednávateľa boli dostatočne poučení o povolenom spôsobe nakladania s takýmito údajmi a boli oboznámení s následkami jednania, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smernicami objednávateľa.

### **ČLÁNOK IX – DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A OBCHODNÉ TAJOMSTVO**

1. Všetky materiály v akejkoľvek 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 akejkoľvek 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 zmluvné 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.

### **ČLÁNOK X - ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY**

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody spôsobené plnením s vadami bez ohľadu na zavinenie. Dodávateľ nesie zodpovednosť aj za oneskorené plnenie.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, ak sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa či tretích osôb.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za 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. Ak objednávateľ neuhradí faktúry podľa Čl. VI. bod 3. tejto zmluvy riadne (v stanovenej výške a včas), je povinný zaplatiť úrok z omeškania podľa § 369 ods. 2 ObZ .
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.


### **ČLÁNOK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to od 01.11.2015 do 31.10.2016.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva nadobúda účinnosť 01.11.2015.
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. Výpovedná lehota je jeden mesiac 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 omeškani s akoukoľvek plátbou účtovanou dodávateľom podľa tejto supervíznej 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.

### **ČLÁNOK XIII - USTANOVENIA SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ**

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými 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 5 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 4:
  - príloha č. 1 - Rozsah služieb podpory a cena plnenia,
  - príloha č. 2 - Popis služieb podpory,
  - príloha č. 3 - Licenčné podmienky,
  - príloha č. 4 - Menovanie osôb a pravidiel súčinnosti.
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.

6. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek budúce spory vyplývajúce z tejto zmluvy budú prednostne riešené rokovaniami zúčastnených strán za účelom dohody. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva sa v celom rozsahu spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky spory z tejto zmluvy budú riešené miestne príslušným súdom v zmysle § 84 a nasl. Občianskeho súdneho poriadku.
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.

 STAPRO SLOVENSKO s.r.o.  
Hroncova 3  
040 01 Košice  
IČO: 31710549  
IČD: 483982

V Dolnom Kubíne, dňa 01.11.2015

Dolnooravská nemocnica s poliklinikou  
MUDr. L. Nádaši Jánošeho Dolný Kubín

## P R Í L O H A č. 1

### ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

#### 1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať dohodnuté služby na dodané riešenia evidencie a vyhodnocovania nákupu a spotreby liekov prostredníctvom MIS.

#### Podpora

#### Riešenie evidencie a vyhodnocovania nákupu a spotreby liekov prostredníctvom MIS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu dodaného riešenia nasledujúce služby:

- **Základná Podpora** - program starostlivosti zahŕňa:
  - Garancia funkčnosti dodaného riešenia
  - Garancia rozvoja riešenia
  - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb
  - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov
  - Garancia podpory prevádzky db prostredia
  - Garancia podpory a údržby web portálu dodaného riešenia
  - Garancia služieb súvisiacich s údržbou a podporou centrálného servera u dodávateľa
  - Garancia služieb súvisiacich s podporou lokálneho dátového úložiska u objednávateľa
  - Garancia služieb súvisiacich s validáciou zaslaných dát od objednávateľa

#### 2. Celková ročná cena plnenia

##### Ročná cena podpory riešenia :

Položka	Suma v €
Ročná podpora riešenia ( bez DPH)	3 600,00
Ročná podpora riešenia ( s DPH )	4 320,00

##### Mesačná cena podpory riešenia :

Položka	Suma v €
Mesačná podpora riešenia ( bez DPH )	300,00
Mesačná podpora riešenia ( s DPH )	360,00

Koniec prílohy č. 1

## P R Í L O H A č. 2

### POPIS SLUŽIEB PODPORY

#### A. ČLÁNOK I. - POPIS PROGRAMU PODPORY RIEŠENIA

##### 1. PROGRAM PODPORY RIEŠENIA

**Vymedzenie základnej podpory** - Základná podpora riešenia sa vzťahuje iba k dodanému riešeniu a to odo dňa dohodnutia tejto podpory. Na tento dohodnutý rozsah sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti riešenia** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť opravu zistených chýb v dodanom riešení.
2. **Garancia rozvoja riešenia** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory rozvíjať riešenie a poskytovať objednávateľovi updaty, upgrady či vyššie verzie riešenia, ktoré boli uvoľnené na trh a ktoré zahŕňajú:
  - opravené funkcie
  - vylepšené funkcie
3. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov.
4. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované na centrálnom serveri u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia riešenia.
5. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:  
**služby migrácie** – prevod dodaného riešenia na vyššiu verziu databázového prostredia.
6. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých, nových vylepšeniach riešenia.
7. **Garancia podpory a údržby web portálu dodaného riešenia** – dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti podpory vykonávať služby podpory web portálu ( reinštalácia, konfigurácia, prístupové práva ).
8. **Garancia služieb súvisiacich s údržbou a podporou centrálného servera u dodávateľa** – dodávateľ po dobu tejto podpory sa zaväzuje vykonávať HW a SW podporu centrálného servera na svoje náklady.
9. **Garancia služieb súvisiacich s podporou lokálneho dátového úložiska u objednávateľa** – dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory podporovať funkčnosť dátového úložiska u objednávateľa.
10. **Garancia služieb súvisiacich s podporou validácie zaslaných dát od objednávateľa** – dodávateľ po dobu platnosti zmluvy bude validovať dáta so zameraním napr. na chybné zadané jednotkové ceny liekov, chybné zadané referencie voči ŠUKL kódom a pod.
11. **Podpora riešenia nezahŕňa:**
  - Dodávku nasledujúcich rozšírení:**
    - Nové, samostatné alebo rozširujúce moduly a funkcie.
    - Nové, samostatne dodávané funkcie systému.
    - Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
  - Dodávku nasledujúcich služieb podpory riešenia:**
    - Prezentácia a zaškolenie pri implementácii nových verzií riešenia na mieste u objednávateľa.
    - Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami.

## 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	Nie je možné sa pripojiť na fyzický server dodávateľa.	▪ Výpadok pripojenia na server dodávateľa
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie riešenia sú pre užívateľov významnejšie obmedzené (dlhá doba odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	▪

### 2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
Havária Prerušenie prevádzky	HelpDesk – 9x5 v pracovné dni: 8:00-16:00, inak záznamník.	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).



## P R Í L O H A Č . 3

### L I C E N Č N É P O D M I E N K Y

Objednávateľ sa zaväzuje, že tieto licenčné podmienky bude akceptovať v plnom rozsahu:

1. Objednávateľ nemá právo odstraňovať, upravovať alebo zastierať akékoľvek copyrightové, trademarkové, alebo iné vlastnícke právne oznamy, ktoré sú obsiahnuté v alebo na produkte.
2. Objednávateľ nemá právo spätne analyzovať, de-kompilovať, alebo rozoberať produkt, okrem miery povolenej zodpovedajúcim zákonom.
3. Objednávateľ sa zrieka, do miery povolenej zodpovedajúcim zákonom, všetkých záruk Microsoftu a akejkoľvek zodpovednosti Microsoftu a jeho dodávateľov za akékoľvek škody, či už priame, nepriame, alebo následné, vyplývajúce zo softwarových služieb.
4. Dodávateľ prehlasuje, že poskytovateľom technickej podpory pre softwarovú službu je on sám (nie Microsoft ani jeho dodávateľia, pobočky a spoločníci). Dodávateľ garantuje funkcionality hostovaných služieb v rámci hlavnej služby pripojenia k internetu, nenesie zodpovednosť za vlastnosti softwaru.
5. Microsoft alebo jeho dodávateľia sú vlastníkami všetkých práv vrátane obrázkov, fotografií, animácií, audio, hudby, textov, ktoré sú súčasťou softwarových produktov. Softwarové produkty sú chránené zákonmi na ochranu autorských práv a medzinárodnými zmluvami o autorských právach aj ďalšími zákonmi a zmluvami na ochranu intelektuálneho vlastníctva. Stav, že užívateľ vlastní alebo používa softwarové produkty alebo má k nim prístup, nedáva právo softwarové produkty vlastniť ani k nim mať právo po stránke intelektuálneho a autorského vlastníctva podľa platnej právnej úpravy zákonov Slovenskej republiky.
6. V súvislosti so službami, ktoré objednávateľovi poskytuje dodávateľ, je možné získať prístup k istému „vzorkovému“ a/alebo „nedistribučnému“ softwarovému vývoju, softwarovému kódu (nedistribučný software). Objednávateľ nesmie používať, upravovať, kopírovať, a/alebo rozširovať akýkoľvek nedistribučný software pokiaľ výslovne nesúhlasí a nespĺňa dodatočné podmienky, obsiahnuté v právach hostovanej služby, o ktorú je potrebné požiadať dodávateľa, a ktoré Vám dodávateľ musí poskytnúť. Pokiaľ výslovne objednávateľ nebude súhlasiť a dodržiavať tieto dodatočné pravidlá poskytnuté dodávateľom, Microsoft nedovolí používať akýkoľvek distribučný software.
7. Objednávateľovi je zakázané zriaďovať akékoľvek kópie softwarových produktov. Je možné zriadiť len jednu kópiu klientskeho softwaru na užívateľovom prístroji na základe výslovného povolenia dodávateľa. Je možné kopírovať určitý nedistribučný software v súlade s bodom 7. Pokiaľ objednávateľovi skončí zmluva s dodávateľom alebo ju dodávateľ zruší alebo vypovedá, alebo pokiaľ objednávateľ predá zariadenie inej osobe alebo subjektu, je povinný vymazať alebo zničiť všetok klientsky software a/alebo nedistribučný software. Je zakázané zriaďovať kópie sprevádzajúcich tlačových materiálov k softwarovým produktom.
8. Softwarové produkty je zakázané prenajímať, poskytovať na splátky, zapožičiavať alebo priamo alebo nepriamo poskytovať alebo rozširovať tretej strane ani tejto tretej strane umožniť prístup a/alebo užívať funkčnosť softwarových produktov.
9. Pokiaľ objednávateľ porušuje tieto licenčné podmienky, môže dodávateľ ukončiť užívateľské právo používať softwarové produkty, a to bez ohľadu na iné práva. V prípade ukončenia alebo zrušenia musí objednávateľ prestať používať softwarové produkty a/alebo ukončiť k nim prístup a zničiť všetky kópie softwarových produktov a všetky jeho súčasti.
10. Softwarové produkty môžu obsahovať technológiu, ktoré netoleruje škody a nie je projektovaná, vyrobená ani určená k použitiu v prostrediach alebo aplikáciách, v ktorých by zlyhanie softwarových produktov mohlo privodiť smrť, zranenie alebo spôsobiť vážnu škodu osobám, majetku alebo prostredia.
11. Softwarové produkty sú z hľadiska amerických zákonov kontroly vývozu amerického pôvodu. Objednávateľ súhlasí s dodržiavaním všetkých uplatňovaných medzinárodných a národných zákonov, ktoré sa vzťahujú k softwarovým produktom, vrátane vládných vývozných obmedzení USA, ako aj obmedzení vydaných vládou USA a inými vládami týkajúcich sa konečných užívateľov, koncového použitia a miest určenia. Ďalšie informácie sú uvedené na adrese <http://www.microsoft.com/exporting/>.
12. Spoločnosť Microsoft má právo cenu uvedenú v cenníku kedykoľvek znížiť, avšak zvýšiť ju smie len jedenkrát v kalendárnom roku, a to k vždy 1.1. Následne vzniká nárok dodávateľovi aplikovať toto zvýšenie voči objednávateľovi.
13. Spoločnosť Microsoft si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť výmenný kurz pre ceny v iných menách ako je USD.
14. Objednávateľ má k dispozícii licenciu pre pripojenie k MS Windows serveru Standard, RDS licencie pre pripojenie na terminal server, licencie MS SQL Server BI a licencie k tvorbe Excel tabuliek. Počet licencií zodpovedá počtu zazmluvnených užívateľov, pričom každému užívateľovi je na terminal serveri zadefinovaný jeden účet.
15. Mimo všetkých záväzkov voči dodávateľovi objednávateľ súhlasí, že je za akékoľvek porušenie týchto ustanovení a podmienok tiež právne zodpovedný priamo spoločnosti Microsoft.

## P R Í L O H A Č. 4

### MENOVANIE OSÔB A PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

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

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

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah  
s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **Ing. Jan Nezkusil** riaditeľ spoločnosti

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah  
s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **PhDr. Jozef Mintál** riaditeľ nemocnice

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

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy **RNDr. Jana Šutá** vedúca oddelenia riadenia projektov

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

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za spoluprácu **Ing. Ján Strežo** Námetník riaditeľa pre HTČ

#### 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 STAPRO a pracoviská služby HelpDesk STAPRO (ďalej jen 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, 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.

###### **Odozvdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch**

1. V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že objednávateľ zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné nasledujúcimi spôsobmi:

- internet: <http://www.stapro.sk>
- e-mail: [helpdesk@stapro.sk](mailto:helpdesk@stapro.sk)

- telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00 +421 55 6829 807
- písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.  
Hroncova 3  
040 01 Košice

5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk dodávateľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku 1.
7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
  - telefonická konzultácia,
  - riešenie vzdialeným prístupom,
  - servisný zásah a oprava na mieste,
  - predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

#### **Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenia chýb**

1. Dodávateľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku alebo hlásenie chýb odpovedať objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebudú požiadavky alebo chýb do tejto doby vyriešené, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia o stave riešenia a predpokladanom termíne vyriešenia.
2. Táto garancia nijak neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či chýb dohodnutú touto zmluvou.

### **ČLÁNOK III. - BEZPEČNOSŤ A OCHRANA**

#### **1. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA DÁT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMOCH**

1. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať zálohovanie dát z lokálneho dátového úložiska objednávateľa na centrálnom serveri a to minimálne raz denne.

#### **2. VZDIALENÝ PRÍSTUP**

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní dodávateľovi poskytovanie služieb podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy vzdialeným prístupom prostredníctvom vzdialenej plochy (RemoteDesktop).
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 požadovanému riešeniu bez zbytočného omeškania spôsobeného inštaláciou, nastavovaním a konfigurovaním stanice vzdialene správy. Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenia vykonať vlastnými prostriedkami a následne vyfaktúrovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.