

ZMLUVA O DIELO A LICENČNÁ ZMLUVA

č. ST202312

STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

so sídlom: Hroncova 3, 040 01 Košice
konajúci: Ing. Adrián Petrik - riaditeľ a konateľ
IČO: 31710549
DIČ: 2020483982
IČ DPH: SK2020483982
bankové spojenie:
IBAN:
spoločnosť zapísaná: v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, odd. Sro vložka č. 6435/V.
(ďalej iba **Zhotoviteľ**)

Poliklinika Senica n.o.

so sídlom: Sotinská ul. 1588, 905 01 Senica
v zastúpení: Ing. Jozef Mikuš, riaditeľ
IČO: 36084212
DIČ: 2021701154
IČ DPH: SK2021701154
bankové spojenie:
IBAN:
zápis: v Registri mimovládnych organizácií, registrový úrad Okresný úrad Trnava, registračné
č. VVS/NO-12/2002
(ďalej iba **Objednávateľ**)

uzatvárajú medzi sebou, v súlade s ustanoveniami §536 a nasledujúcimi zákona číslo 513/1991 Z.z. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) **zmluvu o dielo a licenčnú zmluvu** (ďalej aj **Zmluva**).

Článok I – Účel Zmluvy

Účelom tejto Zmluvy je právna úprava vzťahu Zmluvných strán pri realizácii inštalácie aplikačného programového vybavenia u Objednávateľa, dohodnutie vzájomných práv a povinností pri vyhotovení a následnom užívaní diela spĺňajúceho konkrétne podmienky Objednávateľa.

Článok II - Predmet Zmluvy

Predmetom tejto Zmluvy je:

- záväzok Zhotoviteľa dodať aplikačné programové vybavenie (ASW) podľa článku IV. a podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy,
- záväzok Zhotoviteľa poskytnúť služby riadenia a plánovania postupu realizácie ASW, inštalovať a implementovať u Objednávateľa aplikačné programové vybavenie do Dodávateľom dodanej aj Objednávateľom pripravenej informačnej a komunikačnej technológie (ICT), zaškoliť obsluhu aplikačného programového vybavenia a uviesť celý systém do prevádzky riadne a včas, a za podmienok stanovených touto Zmluvou,
- záväzok Zhotoviteľa poskytnúť Objednávateľovi licenčné práva na užívanie aplikačného programového vybavenia v rozsahu dojednanom touto Zmluvou,
- záväzok Objednávateľa prevziať dodané dielo a užívať ho podľa podmienok ustanovených v tejto Zmluve a zaplatiť Zhotoviteľovi dohodnutú cenu za dodané dielo a za poskytnutie užívateľských práv na programové vybavenie.

Článok III - Predmet diela

1. Aplikačným programovým vybavením sa v tejto Zmluve rozumie softvérový produkt - informačný systém, vytvorený a distribuovaný Zhotoviteľom pod obchodným označením FONS Enterprise. Produkt FONS Enterprise

patrí do produktovej skupiny Stapro FONS.

2. Zoznam a rozsah modulov aplikačného programového vybavenia, ku ktorému sú touto Zmluvou poskytnuté práva na užívanie, je uvedený v prílohe č. 1. tejto Zmluvy.
3. Funkcie a vlastnosti aplikačného programového vybavenia sú Objednávateľovi známe a v čase podpisu tejto Zmluvy.
4. Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že bol oboznámený s programovým vybavením podľa tejto Zmluvy, s jeho vlastnosťami a so zodpovedajúcim technickým riešením. Podpísaním akceptačného protokolu pri odovzdaní diela potvrdí, že sa oboznámil s konkrétnym riešením programového vybavenia a s jeho funkčnosťou. Na dodatočné úpravy programového vybavenia (úpravy nad rámec špecifikácie), ktoré Objednávateľ po podpise akceptačného protokolu požaduje navyše, sa bude pozerat' ako na rozšírenie predmetu plnenia a nie nesplnenie účelu.
5. Zhotoviteľ berie na vedomie, že z pohľadu zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti je treťou stranou dodávajúcou plnenie v prospech Objednávateľa ako prevádzkovateľa základnej služby.
6. Zhotoviteľ vyhlasuje, že ním vyvinutý, dodávaný a implementovaný predmet plnenia podľa článku II Zmluvy spĺňa všetky požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä právnych predpisov na ochranu informácií, ktorými sú najmä zákon č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti, Nariadenie EP a Rady (EÚ) č. 2016/679 (GDPR) a zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.
7. Zhotoviteľ ďalej vyhlasuje, že programové vybavenie podľa tejto Zmluvy je autorským dielom v zmysle zákona číslo 185/2015 Z.z., Autorský zákon v platnom znení, a že na toto programové vybavenie má právo šírenia v súlade citovaným zákonom, pretože je vykonávateľom majetkových autorských práv na programové vybavenie, ako aj oprávneným užívateľom vývojového a databázového prostredia na programové vybavenie. Pokiaľ Zhotoviteľ nie je nositeľom majetkových práv na niektoré programové vybavenie, ktoré je súčasťou plnenia podľa tejto Zmluvy, potom vyhlasuje, že má zabezpečené práva na šírenie programového vybavenia v súlade s platnou právnou úpravou.

Článok IV - Práva a povinnosti Zhotoviteľa

1. Pri vykonávaní diela postupuje Zhotoviteľ samostatne, a pri jeho realizácii poskytujú pracovníci Objednávateľa Zhotoviteľovi súčinnosť podľa prílohy č. 6 tejto Zmluvy.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje v priestoroch Objednávateľa dodržiavať všetky všeobecne záväzné právne predpisy, predovšetkým o bezpečnosti práce, požiarnej ochrane, predpisy a nariadenia Objednávateľa, s ktorými bude oboznámený. Zhotoviteľ nesie zodpovednosť za pracovníkov ním poverených na vykonávanie diela.
3. Zhotoviteľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa súčinnosť podľa prílohy č. 6 tejto Zmluvy. Na priamy vzdialený prístup má právo požadovať pravidlá uvedené v prílohe č. 7 tejto Zmluvy.

Článok V - Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný užívať dielo podľa tejto Zmluvy iba v súlade s licenčnými podmienkami Zhotoviteľa. **Licenčné podmienky** Zhotoviteľa sú uvedené v prílohe č. 5 tejto Zmluvy.
2. Objednávateľ sa zaväzuje, že veciam Zhotoviteľa potrebným na zhotovenie diela a uloženým v priestoroch Objednávateľa poskytne rovnakú ochranu a zabezpečenie ako obdobným veciam, ktoré má vo svojom vlastníctve alebo správe.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Zhotoviteľovi súčinnosť podľa prílohy č. 6 tejto Zmluvy potrebnú pre riadne a včasné plnenie dohodnutého diela podľa tejto Zmluvy.

Článok VI – Termíny plnenia

1. Termíny a postup pri plnení diela podľa tejto Zmluvy (**Harmonogram**) je dohodnutý v prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
2. Zhotoviteľ nie je v omeškaní pri zhotovovaní diela podľa tejto Zmluvy, ak mu Objednávateľ neposkytne súčinnosť v dohodnutých termínoch. Za súčinnosť sa považuje aj zaplatenie dohodnutej ceny v termínoch splatnosti.

Článok VII – Spôsob odovzdania diela

1. Vykonanie diela alebo jednotlivých etáp diela potvrdí Objednávateľ na dodacích listoch Zhotoviteľa. O odovzdaní a prevzatí realizácie bude spísaný Akceptačný protokol, podpísaný oprávnenými zástupcami Zmluvných strán.
2. Objednávateľ súhlasí s tým, že dielo alebo jeho etapa môže byť akceptovaná s výhradami nebrániacimi prevádzke diela. O riešení chýb a nedorobkov bude Zmluvnými stranami spísaný zápis s uvedením termínov ich

riešenia.

- Podľa tejto Zmluvy je dielo Zhotoviteľom riadne odovzdané aj vtedy, ak Zhotoviteľ svoju vôľu dielo odovzdať prejaví spísaním Akceptačného protokolu a jeho odovzdaním Objednávateľovi; a ak Objednávateľ Akceptačný protokol v lehote do desiatich dní nepotvrdí, ani proti nemu nevznesie žiadne námietky.
- V prípade omeškania Zhotoviteľa s odstránením väd a nedorobkov uvedených v prílohe k Akceptačným protokolu, uhradí Zhotoviteľ Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,01% z ceny diela za každý začatý deň omeškania. Zmluvná pokuta je splatná do 14 dní odo dňa doručenia výzvy na jej zaplatenie Objednávateľom Zhotoviteľovi. Zaplatením zmluvnej pokuty dojednanej v tomto článku, nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu preukázanej škody vzniknutej z porušenia povinnosti, ku ktorej sa zmluvná pokuta vzťahuje, a to aj vo výške presahujúcej dohodnutú zmluvnú pokutu. Za omeškanie Zhotoviteľa s plnením diela podľa Harmonogramu sa nepovažuje prípad, kedy Objednávateľ neposkytuje potrebnú súčinnosť podľa tejto Zmluvy.

Článok VIII – Miesto plnenia

- Miestom plnenia v dobe podpisu Zmluvy o dielo je laboratórna prevádzka oddelenia RDG a serverové centrum v sídle Objednávateľa.
- V závislosti od charakteru plnenia pri realizácii IS je Zhotoviteľ oprávnený vykonávať niektoré činnosti aj vo svojom sídle alebo v niektorom zo svojich pracovísk priamym vzdialeným prístupom do informačného systému Objednávateľa.

Článok IX - Cena diela a licenčný poplatok

- Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Zhotoviteľovi cenu za plnenie podľa tejto Zmluvy v celkovej výške **9 968,80 € bez DPH**. K tejto dohodnutej cene sa pripočíta DPH vo výške stanovenej právnym predpisom k dátumu poskytnutia zdaniteľného plnenia. K dátumu podpisu tejto Zmluvy je **výška DPH 20%**. Cena diela vrátane DPH je podľa tejto Zmluvy **11 962,56 € s DPH**. V dohodnutej cene je zahrnutá odmena za dielo, služby a prevod licencie podľa tejto Zmluvy.
- Detailný rozpis ceny za predmet zmluvy je uvedený v prílohe č. 3.
- Zhotoviteľ je platcom DPH. Cena s DPH sa môže zmeniť v závislosti od úpravy predmetnej legislatívy.
- Ak sa pri plnení zistia podstatné zmeny a doplnenia v predmete Zmluvy, Zmluvné strany sa dohodnú na zmene ceny za dielo na základe Dodatku k tejto Zmluve.

Článok X- Platobné podmienky

- Zhotoviteľ vystaví faktúru po skončení dohodnutých etáp zhotovenia diela najskôr v deň ich odovzdania bez väd preberacím protokolom, najneskôr však do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bolo dielo dodané. Zmluvné strany sa dohodli, že úhrada faktúry bude realizovaná bezhotovostným platobným stykom v šiestich mesačných splátkach, pričom splatnosť každej splátky je 30 (tridsať) dní.
- Faktúry budú Zhotoviteľom zasielané elektronicky na adresu Objednávateľa **uctovnicka@poliklinikase.sk**, a to bez zbytočného odkladu po ich vystavení. Ak faktúra nebude mať náležitosti stanovené právnymi predpismi, potom je Objednávateľ oprávnený vrátiť túto faktúru Zhotoviteľovi v lehote jej splatnosti a žiadať jej opravu či doplnenie, kedy následne plynie nová lehota splatnosti v dĺžke trvania 30 dní.
- Platby budú vykonané prevodným príkazom na účet zhotoviteľa. Platba sa považuje za uhradenú v deň, kedy bude príslušná čiastka odpísaná z účtu Objednávateľa v prospech účtu Zhotoviteľa.

Článok XI - Záruka a záručné podmienky

- Záruka a záručné podmienky** sú medzi Zmluvnými stranami dojednané podľa prílohy č. 8 tejto Zmluvy.
- Zhotoviteľ a Objednávateľ sa zaväzujú najneskôr jeden rok po odovzdaní diela uzatvoriť **Supervíznu zmluvu** s presne definovanými podmienkami a garanciami servisu na celý rozsah dodávky.

Článok XII – Sankčné dojednania

- V prípade, že Objednávateľ bude meškať s plnením finančného záväzku voči Zhotoviteľovi, zaplatí Zhotoviteľovi 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.
- V prípade, že Zhotoviteľ bude v omeškaní s termínmi plnenia podľa článku VI – Termíny plnenia, zaplatí Objednávateľovi Zmluvnú pokutu 0,3 % z ceny diela omeškanej etapy, za každý deň omeškania, maximálne do

- výšky 10% z ceny omeškanej etapy.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek postúpenie pohľadávky Zhotoviteľa na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa je zakázané. Porušenie tohto zákazu je Objednávateľ oprávnený sankcionovať zmluvnou pokutou vo výške 2% z istiny pohľadávky postúpenej v rozpore s týmto zákazom. Uvedené sa neuplatní, ak osobitný právny predpis vzťahujúci sa na pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy vylučuje možnosť podmieniť postúpenie pohľadávky súhlasom Objednávateľa ako dlžníka. Zhotoviteľ berie na vedomie, že v zmysle Príkazu ministra zdravotníctva č. 7/2017, Objednávateľ nie je oprávnený udeliť súhlas s postúpením akejkoľvek pohľadávky na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky (pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, postúpenie pohľadávky bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany spôsobuje neplatnosť takéhoto úkonu). Uvedené sa neuplatní v prípade, ak osobitný právny predpis vzťahujúci sa na pohľadávky vyplývajúce zo vzťahu medzi Objednávateľom a veriteľom Objednávateľa vylučuje možnosť podmieniť postúpenie pohľadávky súhlasom dlžníka (Objednávateľa).
 4. Zmluvné strany sa dohodli, že Zhotoviteľ neprijme vyhlásenie podľa § 303 a nasl. Obchodného zákonníka a porušenie tohto zákazu je Objednávateľ oprávnený sankcionovať zmluvnou pokutou vo výške 2% z istiny pohľadávky. Uvedené sa neuplatní, ak osobitný právny predpis vylučuje uzavretie dohody podľa predchádzajúcej vety.

Článok XIII – Duševné vlastníctvo, obchodné tajomstvo

1. Všetky materiály, ďalej myšlienky, koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto Zmluvy, ostávajú majetkom Zhotoviteľa. Zhotoviteľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ v zmysle tejto Zmluvy je oprávnený k nevýhradnému užívaniu materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky na užívanie dojednané touto Zmluvou. Objednávateľ nie je oprávnený umožniť akékoľvek ďalšie využitie materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zhotoviteľa.
3. Žiadna zo Zmluvných strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto Zmluvy iným tretím osobám, s výnimkou spoločností v pôsobnosti Objednávateľa v zmysle tejto Zmluvy, svojich externých odborných poradcov a externých členov personálu Zhotoviteľa.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť voči tretím osobám o informáciách získaných v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy, ak nie je v Zmluve stanovené inak. Zmluvné strany sa zaväzujú k povinnosti mlčanlivosti o skutočnostiach nesúcich znaky obchodného tajomstva druhej Zmluvnej strany v prípadoch, keď povinnosť mlčanlivosti nie je výslovne prelomená ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo ustanoveniami tejto Zmluvy. Súčasťou obchodného tajomstva sú všetky informácie o druhej Zmluvnej strane, a ďalej všetka účtovná, obchodná a technická evidencia a dokumentácia, ako aj ďalšie informácie, ktoré sa všeobecne považujú za súčasť obchodného tajomstva. Tento záväzok obsahuje povinnosť:
 - a) zachovať mlčanlivosť o výrobných, technických, organizačných a iných skutočnostiach, o ktorých sa v súvislosti s touto Zmluvou dozvie a ktoré majú zostať utajené ako hospodárske alebo služobné tajomstvo,
 - b) zachovávať mlčanlivosť o obchodoch, klientele a bilančnej situácii druhej Zmluvnej strán a dbať, aby sa tieto tajomstvá nedostali do rúk nepovolaných osôb.
5. Pre vylúčenie všetkých pochybností Zmluvné strany výslovne dojednávajú, že obchodným tajomstvom Objednávateľa sú aj všetky informácie týkajúce sa pacientov, klientov, vedúcich zamestnancov, predstaviteľov, či členov štatutárnych orgánov, pracovníkov (vrátane všetkého zdravotníckeho personálu), obchodných partnerov a Zhotoviteľov služieb (vrátane všetkých zmluvných lekárov), ich aktivít, marketingu, obchodného tajomstva a jednaní, ktoré budú Objednávateľom Zhotoviteľovi poskytnuté ústne alebo písomne alebo elektronicky alebo v akejkoľvek inej forme kedykoľvek, t.j. pred, v/alebo po dátume podpisu tejto Zmluvy a bez ohľadu na to, kto tieto informácie poskytol a ako boli tieto informácie poskytnuté, t.j. bez ohľadu na to, či tieto informácie pochádzajú priamo a/alebo nepriamo od Objednávateľa alebo od ktoréhokoľvek jeho zamestnanca a/alebo ním poverenej osoby, či akúkoľvek spoločnosť, ktorá je ovládajúci alebo ovládanou osobou spoločnosti Objednávateľa v súlade s ustanoveniami § 66a zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník v aktuálnom znení
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky dohody tohto článku Zmluvy aj po ukončení účinnosti tejto Zmluvy.

Článok XIV – Ochrana osobných údajov

1. Vzhľadom na skutočnosť, že pri dodávke a implementácii diela môže Zhotoviteľ a jeho odborní pracovníci prísť do styku s osobnými a citlivými údajmi subjektov údajov, klientov a pacientov Objednávateľa (ďalej len **Klienti**), v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej len **Zákon o ochrane osobných údajov**) a nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES, všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov (ďalej len **Nariadenie**), a to najmä formou náhodného nahliadania, spresňujú Zmluvné strany svoje práva a povinnosti pri prípadnom spracovaní osobných a citlivých údajov Klientov Objednávateľa v súlade s uvedenými právnymi predpismi, hoci operácia nahliadania je vedľajšou operáciou a neúčelovou, vyvolanou potrebou implementácie a dodávky ASW do prostredia Objednávateľa, a to podľa nasledujúcich dohôd.
2. Objednávateľ neurčuje žiadny iný konkrétny účel ani prostriedky spracovania osobných alebo citlivých údajov (ďalej len **Osobné údaje**), oprávneným záujmom a účelom Zmluvných strán je funkčnosť a bezpečnosť diela. S ohľadom na uvedené nemožno zamedziť, aby odborní pracovníci Zhotoviteľa prichádzali do styku s Osobnými údajmi, a to najmä formou náhodného nazerania.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u Objednávateľa pri plnení záväzkov podľa Zmluvy alebo v súvislosti s nimi. To platí najmä o skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje povinnosť mlčanlivosti zdravotníckych pracovníkov, ako aj Osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, ktorých zverejnenie by ohrozilo zabezpečenie Osobných údajov v zmysle najmä ustanovení § 31 a násl. a § 79 Zákona o ochrane osobných údajov. Zhotoviteľ sa zaväzuje nakladať s Osobnými údajmi v súlade s Nariadením, Zákonom o ochrane osobných údajov a vykonávacími právnymi predpismi prijatými na ochranu osobných údajov.
4. Pokiaľ Zhotoviteľ príde pri plnení Zmluvy do styku s Osobným údajom a bude v postavení sprostredkovateľa v zmysle Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov, zaväzuje sa nakladať s Osobnými údajmi iba za účelom splnenia účelu a záväzkov z tejto Zmluvy a žiadnym iným spôsobom a to v súlade s Nariadením a Zákonom o ochrane osobných údajov a vykonávacími predpismi.
5. Spracovávanie Osobných údajov v rozsahu údajov poskytnutých alebo sprístupnených Objednávateľom a týkajúcich sa zdravotníckej dokumentácie Klientov, ktorým sú Objednávateľom poskytované zdravotné služby, a ďalej v rozsahu Osobných údajov zamestnancov Objednávateľa, ktorí sú prevádzkovateľom zdravotných služieb, Zhotoviteľom, môže zahŕňať najmä vykonanie analýzy požiadavky Objednávateľa, jeho vyriešenie, zaistenie záznamu o riešení požiadavky Objednávateľa a dôkazu pre prípad neskorších reklamácií alebo iných nárokov vznesených Objednávateľom v súvislosti so Zhotoviteľom dodávaným dielom a implementáciou, vrátane implementácie dát, odstránenie Objednávateľom ohlásených ťažkostí v skúšobnej prevádzke, zabránení, vyhľadávaniu a oprave problémov zistených pri skúšobnej prevádzke, testovanie funkcií ASW za účelom overenia alebo zvýšenia jeho kvality, zlepšovanie funkcií ASW, vyhľadávanie hrozieb používateľom a ochrany používateľov ASW, ukladanie kópií databázy (dátových záloh) Objednávateľa na určený server, vykonávanie automatického výmazu databázy po uplynutí doby jej uloženia (ďalej len **Dojednanej činnosti**).
6. Osobné údaje nebudú použité na iný účel, než Dojednané činnosti, ani z nich nebudú odvodzované informácie pre žiadne reklamné či iné komerčné účely. Osobné údaje bude sprostredkovateľ spracovávať po dobu trvania tejto Zmluvy prípadne po nevyhnutne nutnú dobu po ukončení tejto Zmluvy pokiaľ by sa zistilo, že implementácia diela nebola vykonaná riadne a bude potrebné vykonať ďalšie úpravy. Najdlhšie však do 12 mesiacov po riadnej implementácii diela.
7. Spracovanie Osobných údajov je vedľajším záväzkom Zhotoviteľa pri plnení tejto Zmluvy, odplata za spracovanie je preto zahrnutá do ceny plnenia podľa tejto Zmluvy.
8. Akékoľvek nakladanie s Osobnými údajmi je nutné považovať za spracovanie Osobných údajov.
9. Za porušenie ochrany Osobných údajov v priebehu Dojednaných činností je zodpovedný Zhotoviteľ.
10. Zhotoviteľ je oprávnený spracovávať Osobné údaje iba po dobu účinnosti Zmluvy alebo po dobu nevyhnutnú na plnenie archivačných povinností podľa platných právnych predpisov, najdlhšie však 12 mesiacov od jej ukončenia.
11. Po ukončení Zmluvy sa Zhotoviteľ zaväzuje všetky Osobné údaje, ktoré má prípadne vo svojej dispozícii napr. za účelom vykonávania testovania alebo iných operácií za účelom zvýšenia alebo overenia kvality systému preukázateľne zmazať alebo vrátiť Objednávateľovi a vymazať existujúce kópie.
12. Zhotoviteľ za účelom ochrany Osobných údajov Objednávateľa a jeho Klientov pred neoprávneným prístupom, použitím, zverejnením alebo zničením, resp. pred ich náhodnou stratou či zmenou uplatňuje technické a organizačné bezpečnostné opatrenia, interné kontroly a rutiny zabezpečenia Osobných údajov zaisťujúce splnenie všetkých povinností podľa Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov, najmä zaisťuje, aby všetky prístupy boli možné iba cez prístupové heslá iba výslovne oprávnených pracovníkov Zhotoviteľa, zo záznamom histórie o prístupe do ASW Objednávateľa, a ďalej aby dáta obsiahnuté v zdravotníckej dokumentácii Objednávateľa boli šifrované spôsobom, ktorý znemožní nazeranie do zdravotníckej

dokumentácie neoprávneným osobám. Zhotoviteľ sa zaväzuje zaistiť informovanosť svojich pracovníkov o povinnostiach vyplývajúcej z tejto Zmluvy. Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho pracovníci, ktorí budú prichádzať do styku s Osobnými údajmi, boli zmluvne viazaní povinnosťou mlčanlivosti v zmysle Nariadenia a Zákona o ochrane osobných údajov a poučení o možných následkoch porušenia týchto povinností s tým, že povinnosť dôvernosti bude nimi dodržiavaná aj po skončení ich zmluvného vzťahu k Zhotoviteľovi. Zhotoviteľ vyhlasuje, že jeho zamestnanci a/alebo subdodávatelia prichádzajúci pri výkone svojej práce do styku s Osobnými údajmi pacientov a klientov Objednávateľa, boli náležite poučení o povolenom spôsobe nakladania s Osobnými údajmi a boli oboznámení s následkami konania, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smernicami Objednávateľa, s ktorými boli preukázateľne oboznámení.

13. Osobné údaje nebudú poskytnuté ani akokoľvek sprístupnené tretím osobám z krajín mimo EÚ a EHP.
14. Zhotoviteľ je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa do spracovania Osobných údajov zapojiť aj iného Ďalšieho spracovateľa, a to spoločnosť, na ktorých zariadenie Zhotoviteľ prevádzkuje Dojednané činnosti podľa tejto Zmluvy, je však povinný, aby každý Ďalší spracovateľ dodržiaval podmienky spracovania dané touto Zmluvou, najmä pokiaľ sa týka technických a organizačných opatrení a ďalej je povinný informovať bez zbytočného odkladu písomne o ďalšom spracovateľovi a oznámiť jeho identifikačné údaje, a to tak, aby mal Objednávateľ možnosť vysloviť voči tejto zmene svoje oprávnené námietky.
15. Zhotoviteľ týmto vyhlasuje, že v rámci svojej činnosti implementoval požiadavky Nariadenia a spracovania Osobných údajov bude prebiehať v súlade s pravidlami Nariadenia. Zhotoviteľ sa najmä zaväzuje:
 - a) spracovávať Osobné údaje iba na základe doložených pokynov Objednávateľa robeného prostredníctvom oprávnených osôb podľa dojednania a spôsobom podľa tejto Zmluvy, teda výhradne pokynom v písomnej podobe vo formáte PDF prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu helpdesk@stapro.sk alebo prostredníctvom záznamu v aplikácii HelpDesk Zhotoviteľa; doloženého pokynu Objednávateľa je potrebné aj vtedy, ak majú byť Osobné údaje odovzdávané do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii; Zhotoviteľ je povinný archivovať všetky pokyny Objednávateľa,
 - b) zachovávať mlčanlivosť o povahe a nakladaní s Osobnými údajmi,
 - c) vykonať vhodné technické a organizačné zabezpečenie, aby zaistil úroveň zabezpečenia zodpovedajúcu danému riziku, pri posudzovaní vhodnej úrovne zabezpečenia Zhotoviteľ zohľadní najmä riziká, ktoré predstavuje spracovanie, najmä náhodné alebo protiprávne zničenie, strata, pozmeňovanie, neoprávnené sprístupnenie odovzdávaných, uložených alebo inak spracovávaných Osobných údajov, alebo neoprávnený prístup k nim,
 - d) neodovzdať ani nesprístupniť Osobné údaje žiadnej tretej osobe, bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa, teda nezapojiť do spracovania žiadneho ďalšieho sprostredkovateľa bez predchádzajúceho písomného povolenia Objednávateľa, ak Objednávateľ udelí povolenie na zapojenie ďalšieho sprostredkovateľa, musí byť tomuto ďalšiemu sprostredkovateľovi uložené rovnaké povinnosti na ochranu Osobných údajov, aké sú uvedené v tomto článku Zmluvy,
 - e) zohľadniť povahu spracovania a byť Objednávateľovi nápomocný prostredníctvom vhodných technických a organizačných opatrení pri plnení Objednávateľovi povinnosti reagovať na žiadosti o výkon práv subjektov údajov stanovených v kapitole III. Nariadenie (Práva dotknutej osoby),
 - f) byť Objednávateľovi nápomocný pri zabezpečovaní súladu s povinnosťami podľa článkov 32 až 36 Nariadenia, najmä byť nápomocný v prípadoch porušenia zabezpečenia Osobných údajov na to, aby Objednávateľ mohol vyhodnotiť, či porušenie malo za následok riziko pre práva a slobody Klientov, prípadne byť nápomocný k tomu, aby Objednávateľ mohol riadne a včas ohlásiť porušenie zabezpečenia Osobných údajov dozornému úradu (vrátane údajov podľa čl. 33 ods. 3 Nariadenia) a ohlásiť to Klientom, pri výkone tejto povinnosti je Zhotoviteľ povinný reagovať bez zbytočného odkladu na pokyny a požiadavky Objednávateľa, a to pri zohľadnení účelu spracovania a informácií, ktoré má Zhotoviteľ k dispozícii,
 - g) bez zbytočného odkladu ohlásiť Objednávateľovi prípady porušenia zabezpečenia Osobných údajov,
 - h) poskytnúť Objednávateľovi všetky informácie potrebné na doloženie toho, že boli splnené povinnosti stanovené v tomto článku Zmluvy a umožniť audity, vrátane inšpekcií, vykonávané Objednávateľom alebo iným audítorom, ktorého Objednávateľ poveril, a poskytovať súčinnosť k týmto auditom,
 - i) bezodkladne informovať Objednávateľa v prípade, že podľa názoru Zhotoviteľa určitý pokyn Objednávateľa porušuje ustanovenia Nariadenia alebo iné predpisy týkajúce sa ochrany Osobných údajov.
 - j) Zhotoviteľ je povinný zaviazat všetky osoby, ktoré sa môžu dostať v súvislosti s touto Zmluvou do styku s Osobnými údajmi, mlčanlivosťou. Mlčanlivosť musí byť súčasťou písomnej zmluvy medzi Zhotoviteľom a touto osobou a musí sa výslovne vzťahovať na Osobné údaje, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy. V prípade žiadosti Objednávateľa je povinný Zhotoviteľ túto Zmluvu o mlčanlivosti predložiť na nahliadnutie.
16. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky dohody tohto článku Zmluvy aj po ukončení účinnosti tejto Zmluvy.

Článok XV - Zodpovednosť

1. Zhotoviteľ zodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vzniknú porušením povinností Zhotoviteľa dohodnutých touto Zmluvou.
2. Zhotoviteľ nezodpovedá za škody Objednávateľa spôsobené chybami súvisiacimi s používaním iných programov v systéme, technológií, ktoré Zhotoviteľ sám nespracoval alebo nedodal.
3. Zhotoviteľ sa zodpovednosti zbaví celkom alebo čiastočne, pokiaľ sa preukáže, že na vzniku škody sa podieľal nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov Objednávateľa alebo tretej osoby. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu v prípade nesplnenia predpokladov pre kvalifikované ovládanie programového vybavenia obsluhou Objednávateľa.

Článok XVI – Vyššia moc

1. Žiadna zo strán nenesie zodpovednosť za meškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, včítane prípadov vyššej moci, úmyselného poškodzovania treťou osobou, požiaru, zásahu orgánu štátnej moci či štátnej správy, výpadku dodávky elektrickej energie a pod. Ak takáto skutočnosť trvá dlhšie ako tri mesiace, má Objednávateľ právo od tejto Zmluvy odstúpiť.
2. Ak niektorý vyššie uvedený dôvod zabráni niektorej zo strán plniť svoje záväzky, je povinná túto skutočnosť oznámiť druhej Zmluvnej strane.

Článok XVII - Doba trvania Zmluvy

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania Zmluvnými stranami a účinnosť deň nasledujúci po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do doby splnenia predmetu tejto Zmluvy a vysporiadania všetkých záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy. Zhotoviteľ sa zaväzuje zhotoviť predmet Zmluvy podľa časového harmonogramu uvedeného v prílohe č. 4 k tejto Zmluve. Uplynutím dohodnutej doby nie sú dotknuté ustanovenia tejto Zmluvy, ktoré vzhľadom na svoj význam a zmysel majú platiť aj po skončení tejto Zmluvy, ak táto Zmluva alebo jej prílohy neustanovujú inak alebo ak z ich obsahu a účelu je zrejmé, že ich platnosť je časovo neobmedzená alebo dlhšia ako platnosť tejto Zmluvy.
3. Účinnosť tejto Zmluvy môže byť ukončená písomnou dohodou Zmluvných strán. Súčasťou takej dohody bude aj vysporiadanie vzájomných záväzkov a pohľadávok plynúcich z tejto Zmluvy.
4. Zhotoviteľ aj Objednávateľ sú oprávnení odstúpiť od tejto Zmluvy v prípadoch upravených v ustanoveniach §345 a nasl. Obchodného zákonníka a ďalej v prípadoch dojednaných touto Zmluvou. Odstúpenie musí byť urobené písomnou formou; musí obsahovať dôvody odstúpenia a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane. Účinky odstúpenia vznikajú dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane.
5. Za podstatné porušenie Zmluvy na strane Zhotoviteľa sa považuje:
 - nedodanie ktorejkoľvek etapy diela v dohodnutom termíne, a to ani po písomnom upozornení Objednávateľa, v ktorom bude stanovená náhradná primeraná lehota na poskytnutie plnenia podľa tejto Zmluvy,
 - neodstránenie väd a nedorobkov v dohodnutom termíne, o podstatné porušenie Zmluvy však nejde v prípade, keď Objednávateľ neposkytuje súčinnosti potrebnú na odstránenie väd a nedorobkov.
6. Za podstatné porušenie Zmluvy na strane Objednávateľa sa považuje:
 - odmietnutie prevzatia diela, pokiaľ je dielo včas a riadne dokončené a pripravené na odovzdanie,
 - dodatočné pokyny Objednávateľa na zhotovenie diela, ktoré by viedli k jeho znehodnoteniu, stratám funkčných a výkonnostných parametrov, porušeniu autorských práv Zhotoviteľa, alebo jeho subdodávateľa, k neprimeranému zvýšeniu nákladov, s ktorými sa pri dohadovaní ceny podľa tejto Zmluvy nekalkulovalo, alebo ktoré pred uzatvorením tejto Zmluvy nebolo možné predvídať a Objednávateľ odmieta ich úhradu, ak na nevhodnosť týchto pokynov Zhotoviteľ upozornil Objednávateľa, avšak Objednávateľ aj napriek tomuto upozorneniu na nevhodných pokynoch trvá,
 - omeškanie s plnením finančných záväzkov Objednávateľa o dobu viacej ako 30 dní,
 - opakované neposkytovanie potrebnej súčinnosti pri plnení podľa tejto Zmluvy, ktoré Objednávateľ nenapravil ani v primeranej lehote (nie kratšej ako 5 pracovných dní) po prijatí oznámenia od Zhotoviteľa o neposkytovaní potrebnej súčinnosti.
7. Pri odstúpení od tejto Zmluvy, z dôvodov na strane Objednávateľa, sa Zmluvné strany dohodli, že Objednávateľ je povinný ponechať si doposiaľ dodané hmotné plnenie Zhotoviteľom podľa tejto Zmluvy a za dodané hmotné plnenie a vykonané služby (školenia a pod.) poskytnúť úhradu dohodnutú touto Zmluvou. Objednávateľ je povinný od Zhotoviteľa prevziať a uhradiť programové vybavenie, technológie, hardvér a iné komponenty

- plnenia, ktoré má Zhotoviteľ na plnenie tejto Zmluvy pre Objednávateľa preukázateľne záväzne zaistené (napr. objednávkami u subdodávateľa), alebo Zhotoviteľovi nahradiť náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti so zrušením objednávky.
- Pre prípad odstúpenia od Zmluvy sa Zmluvné strany dohodli, že majú záujem na splnení dohôd vyplývajúcich z tejto Zmluvy týkajúcich sa ceny diela, platobných podmienok a duševného vlastníctva, obchodného tajomstva, ochrany osobných údajov, riešenia sporov Zmluvných strán a ďalších dohôd, ktoré vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení tejto Zmluvy.
 - Odstúpením od Zmluvy Objednávateľovi zanikajú všetky práva plynúce z licenčných dohôd, pokiaľ sa Zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.

Článok XVIII – Pracovníci zodpovední za realizáciu Zmluvy

Pracovníci Zmluvných strán zodpovední za realizáciu predmetu plnenia a kontakty na týchto pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 9 tejto Zmluvy.

Článok XIX - Ustanovenia spoločné a záverečné

- Rozhodné právo.** Vzťahy medzi Zmluvnými stranami výslovne neupravené touto Zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka (zákona číslo 513/1991 Z.z. v platnom znení) a Autorského zákona (zákon číslo 185/2015 Z.z. v platnom znení).
- Úplná dohoda.** Táto Zmluva včítane jej ďalej uvedených príloh predstavuje úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami a nahrádza a ruší všetky predchádzajúce dohody Zmluvných strán, písomné aj ústne, dohovory a ponuky s výnimkou tých, ktoré sú výslovne začlenené do tejto Zmluvy, alebo na ktoré táto Zmluva výslovne odkazuje. Táto Zmluva bola vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch, z ktorých jeden (1) dostane Objednávateľ a jeden (1) Zhotoviteľ po jej podpise.
- Súčasťou tejto Zmluvy, bez ohľadu na skutočnosť, či sú k Zmluve pevne pripojené alebo nie, sú prílohy č. 1 až 10. Pre prípad rozporu niektorej dohody obsahnutej zároveň v Zmluve aj v prílohe, sa Zmluvné strany dohodli o prednosti dohody obsahnutej v Zmluve.
- Zmena Zmluvy.** Táto Zmluva môže byť zmenená iba formou písomných a očíslovaných dodatkov podpísaných Zmluvnými stranami.
- Salvátorská klauzula.** Pokiaľ sa zistí, že akákoľvek dohoda uvedená v tejto Zmluve je neplatná, nezákonná alebo nevynútiteľná, platnosť a vynútiteľnosť ostávajúci dojednání tým nebude dotknutá. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú prijať dohodu, ktorá je v súlade s právnymi predpismi, a ktorá čo najviac zodpovedá obsahu a účelu pôvodnej dohody. Žiadna zo Zmluvných strán nebude prijatie takého nového ustanovenia podmieňovať poskytnutím akejkoľvek výhody, alebo zvláštneho plnenia v jej prospech.
- Postúpenie práv zo Zmluvy.** Žiadna Zmluvná strana nie je oprávnená postúpiť tretej osobe právo alebo záväzok vyplývajúci z tejto Zmluvy, alebo žiadnu ich časť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.
- Doručovanie písomností.** Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej Zmluvnej strany druhej Zmluvnej strane je účinné odo dňa skutočného doručenia alebo dňa, kedy sa doporučená zásielka vrátila odosielateľovi ako nevyzdvihnutá v úložnej dobe, aj keď bola riadne zaslaná na adresu sídla Zmluvnej strany zapísaného k dátumu odoslania zásielky v obchodnom registri.
- Riešenie sporov.** Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory medzi Zmluvnými stranami plynúce z tejto Zmluvy a v súvislosti s touto Zmluvou, ktoré sa nepodarí odstrániť zmiernou a spoločným rokovaním Zmluvných strán, sa budú s konečnou platnosťou rozhodovať na príslušnom súde Slovenskej republiky.
- Pokiaľ ktorákoľvek Zmluvná strana preukázateľne poruší akúkoľvek svoju povinnosť uvedenú v čl. XIII. alebo XIV. tejto Zmluvy a ak taký závadný stav neodstráni ani po doručení písomnej výzvy druhej Zmluvnej strany, obsahujúcej lehotu na nápravu nie kratšiu ako desať (10) pracovných dní, je povinná zaplatiť druhej Zmluvnej strane zmluvnú pokutu vo výške 1.000,-Eur (slovom: jeden tisíc eur) za každý jeden prípad takého porušenia.
- Zmluvné strany týmto vyhlasujú a podpismi osôb oprávnených na rokovanie Zmluvných strán potvrdzujú, že si Zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto Zmluvy a jej 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 boli prekážkou v plnení záväzkov podľa tejto Zmluvy, alebo robili túto Zmluvu neplatnou, či neúčinnou. Ako dôkaz podpisujú túto Zmluvu.

Zoznam príloh tejto Zmluvy:

Číslo	Názov prílohy
1.	Zoznam poskytnutého ASW
2.	Špecifikácia informačných a komunikačných technológií (ICT) nevyhnutných pre prevádzku aplikačného softvérového vybavenia
3.	Cena
4.	Harmonogram
5.	Licenčné podmienky upravujúce právo na užívanie poskytnutého ASW
6.	Požiadavky na súčinnosť Objednávateľa
7.	Pravidlá pre vzdialený prístup
8.	Záruka a záručné podmienky
9.	Pravidlá odstraňovania závad a postup hlásenia závad v dobe implementácie
10.	Zodpovední pracovníci
11.	Popis služieb podpory v dobe po implementácii

V Košiciach, dňa2023

Za Zhotoviteľa

V Senici, dňa2023

Za Objednávateľa

Ing. Adrián Petrik
riaditeľ a konateľ spoločnosti

Ing. Jozef Mikuš
riaditeľ

Príloha č. 1 – Zoznam poskytnutého ASW

Licenčný Kód	Názov modulu a licencie	Počet*)
NKSE01-001xS	FE - Systém	1
NKSE01-009xS	FE - Systém - konfigurovateľné zostavy	1
NKSE01-210xS	FE - Odosielanie tlačovej zostavy vo forme zaheslovanej prílohy e-mailom	1
NKSE01-550xS	FE - NCZI - mesačné, kvartálne a ročné štatistiky	1
NKSE01-564xS	FE - Rádiológia	1
NKSE01-601xS	FE - PACS konektor	1
NKSE01-661xS	FE - eZdravie - eVyšetrenie	1
NKSE01-720xS	FE - Výkazníctvo platcom	1
NKSE01-726xS	FE - Výkazníctvo platcom - Obstarávanie dát - Obstarávania on-line ako súčasť KU	1
NKSE01-732xS	FE - Výkazníctvo platcom - Hromadné zmeny	1
NKSE01-734xS	FE - Výkazníctvo platcom - Spustenie pre a postprocessingových procedúr	1
NKSE01-738xS	FE - Výkazníctvo platcom - Konfigurácia matice kontrol	1
NKSE01-744xS	FE - Výkazníctvo platcom - Import chybových protokolov	1
NKSE01-850xS	FE - CIS - užívateľská licencia (aktívne užívateľské konto FONS Enterprise s možnosťou prihlásenia)	5

*) Licenčné práva na užívanie (0=Nie, 1 a viac = Áno pre uvedený počet)

Na sw moduly a licencie produktu FONS Enterprise neuvedené v tejto tabuľke je nazerané ako na sw moduly a licencie, na ktoré nebol udelený súhlas Zhotoviteľa s užívaním.

Príloha č. 2 - Špecifikácia informačných a komunikačných technológií (ICT) nevyhnutných pre prevádzku aplikačného softvérového vybavenia

Požiadavky na prevádzku **aplikačného a databázového servera FONS Enterprise** umiestneného v sídle Objednávateľa zodpovedajú potrebám dodávky diela v zmysle tejto Zmluvy.

Požiadavky na HW serverového centra

Nižšie uvedená špecifikácia uvádza požiadavky z pohľadu správneho fungovania aplikačného SW FONS Enterprise a nezahrňuje konkrétny návrh HW prostredia ani jeho cenovú kalkuláciu. Dodávka technologického riešenia nie je súčasťou tejto zmluvy (iba nevyhnutného systémového sw Microsoft SQL Server).

Server pre FONS Enterprise

Vhodný je jednoprocesorový server (aj virtuálny) s minimálne 32 GB RAM a diskovým priestorom 1 TB v RAID 1 zapojení pre ukladanie dát:

Zálohovanie dát na externé médium je treba riešiť kopírovaním zálohy na inú (aj fyzicky) lokalitu.

Dostupnosť aplikácie v prípade HW poruchy je možné zvýšiť inštaláciou dvoch serverov v clustri pripojených k zrkadlenému diskovému poľu – nie je podmienka prevádzky FONS Enterprise. Jednoduchším riešením je mirror server, ktorý v prípade výpadku hlavného servera sa manuálne inicializuje ako primárny a prevádzka je obnovená do niekoľkých minút.

FONS Enterprise môže byť prevádzkovaný aj vo virtuálnom prostredí po pridelení požadovanej kapacity (CPU, RAM, HDD).

Server FE(DB+AS) – potrebné hw prostriedky pre rozsah implementácie (do 5 staníc):

CPU: 4vCore
RAM: 32GB
HDD:

C – 150GB(systém – SAS priestor)
D – 400GB(FE DB, FE transakčné logy; tempdb – SSD priestor)
E – 400GB(školská FE+lokálne zálohy – SAS priestor)

Požiadavky na server FONS Enterprise (OS - nie je predmetom ponuky) a SQL SW

Operačný systém servera: Microsoft Windows Server 2019 + CAL
Databázový stroj: SQLSvrStdRuntime 2019 + 5x SQLCAL
Požiadavky na terminál server – nie je predmetom dodávky
Operačný systém servera: Microsoft Windows Server 2019
Operačný systém TS klienta (tenký) akýkoľvek -> nutné Microsoft Services Client 6.0 a vyššie
RAM pre 1 TS klienta: min. 512 MB, vhodné 1 GB
Terminál server nie je plánovaný, pripojenie externých pracovísk sa plánuje prostredníctvom http protokolu (alternatívou je vytvorenie VPN pripojenia (Windows, Cisco, Kerio, iné)).

Počítačové stanice – nie je predmetom dodávky

Pri využití terminal servera je možné využiť akúkoľvek PC stanicu podporujúcu RDP protokol verzie Microsoft Services Client 6.0 a vyššie.

Klasická PC stanica musí spĺňať požiadavky na prevádzku Windows10, resp. Windows 11, .NET Framework 4.8 napr.:

PC: **odporúčaný procesor Intel i3** a vyšší alebo ekvivalent AMD, s výkonom Passmark skóre 6000 a viac
RAM: **odporúčaná 8 GB RAM a viac.** V prípade, že stanicu využíva naraz viac užívateľov so spusteným FE, pričom sa prepínajú medzi sedeniami, odporúčajú sa násobky odporúčanej RAM podľa počtu užívateľov
Monitor: **odporúčaný Full HD 23" s rozlíšením 1920x1080 (širokouhlý)**
HDD: min. 5 GB voľného miesta
OS: **odporúčaný SSD disk**
MS Windows 10 a vyšší, **.NET Framework 4.8**

Pre náhľady tlačových zostáv a tlač musí byť na klientovi nainštalovaný Microsoft Report Viewer. S klientom FE sa nainštaluje aktuálna verzia MS Report Viewer 2015 Runtime.

Pre správnu funkciu klientskej časti je nutné zaistiť synchronizáciu času klienta s DB serverom.

Toto rieši služba w32time, ktorá musí byť spustená na všetkých klientoch. V doménovom prostredí (odporúča sa) nie je potrebné riadenie času obsluhovať dodatočne, rieši priamo doménový radič. Stanice by mali mať aktuálne bezpečnostné a odporúčané aktualizácie.

Tlačiarne – nie sú predmetom ponuky

K FONS Enterprise je možné pripojiť akúkoľvek tlačiareň s Windows ovládačom. Nie sú odporúčané tlačiarne GDI (absolútne nie sú vhodné pre terminálovú prevádzku).

Ďalej sú požadované všeobecne dostupné infraštruktúrne služby:

1. adresárová služba LDAP pre riadenie prístupu užívateľov
2. servery DNS
3. časové servery NTP

Zhotoviteľ si vyžaduje právo posúdenia a odobrenia technologických zariadení a sietí Objednávateľa a vyhradzuje si právo zmeny technologických špecifikácií.

Príloha č. 3 - Cena

Cenová kalkulácia nevyhnutných serverových technológií a ich implementácia

Kód	Názov	jedn. cena v € bez DPH	Počet	Cena celkom bez DPH	Zľava	Cena po zľave bez DPH
1.	Systémový sw					
1.1	SQLSvrStdRuntime 2019 ALNG Emb MVL 1ClT	108,06	1	108,06		108,06
1.2	SQLCALRuntime 2019 ALNG Emb MVL	108,06	5	540,30		540,30
CELKOM bez DPH				648,36		648,36

Cenová kalkulácia implementácie FONS Enterprise

Kód	Názov	jedn. cena v € bez DPH	Počet	Cena celkom bez DPH	Zľava	Cena po zľave bez DPH
1.	Moduly a licencie FONS Enterprise					
1.1	Moduly FONS Enterprise - Rádiológia + Výkazníctvo	4 900,00	1	4 900,00	50%	2 450,00
1.2	Užívateľská licencia FONS Enterprise	250,00	5	1 250,00	50%	625,00
2.	Služby - v človekodňoch					
2.1	Analýza procesov v zdravotníckom zariadení	520,00	1	520,00		520,00
2.2	Inštaláčn a konfiguračné činnosti pre správcu a užívateľa FE	156,00	1	156,00		156,00
2.3	Školenia užívateľov	520,00	1	520,00		520,00
2.4	Podpora nábehu prevádzky a vykázania (z toho pre podporu nábehu 1 deň na mieste)	520,00	1	520,00		520,00
3.	Ostatné					
3.1	Integrácia FONS Enterprise k PACS Tatramed	1 290,00	1	1 290,00	50%	645,00
3.2	Projekt, projektové riadenie a systémová integrácia	853,00	1	853,00		nebude fakturované
3.3	Podpora prevádzky a rozvoja systému pre prvý kalendárny rok	1 904,64	1	1 904,64		1 904,64
3.4	Cestovné náklady (KE-SE-KE) 3x 394x2 km	0,70	2364	1 654,80		1 654,80
CELKOM bez DPH				13 587,80		8 995,44

Migráciu dát z RIS je možná iba v prípade patričnej súčinnosti zo strany dodávateľa súčasného RIS. Dáta pre import do FONS Enterprise zabezpečuje Objednávateľ.

Predmetom migrácie sú:

- Register pacientov
- Vyšetrenia, Popisy rádiologických nálezov

Cenová kalkulácia nadstavbových modulov FONS Enterprise

Kód	Názov	jedn. cena v € bez DPH	Počet	Cena celkom bez DPH	Zľava	Cena po zľave bez DPH
1.	Export nálezov cez FTPS externým žiadateľom					
1.1	Konfigurácia žiadateľov k existujúcemu FTPS serveru FONS Openlims	65,00	5	325,00		325,00
CELKOM bez DPH				325,00		325,00

SÚHRNNE CELKOM V € BEZ DPH	9 968,80
SÚHRNNE CELKOM V € S DPH 20%	11 962,56

Súčasťou faktúry bude splátkový kalendár s rovnomernými mesačnými splátkami na obdobie šiestich mesiacov a termínmi splátok vždy k poslednému dňu mesiaca.

Príloha č. 4 – Harmonogram

Etapy realizácie FONS Enterprise a serverových technológií

- | | |
|---|--|
| 1. Podpis Zmluvy (účinnosť Zmluvy), začiatok projektu | T0 |
| 2. Analýza súčasného stavu, užívateľov, dát. zdrojov | T1 = T0 + 1 týždeň |
| 3. Inštalácia serverových technológií SQL
Inštalácia FONS Enterprise | T2 = T1 + 4 týždne |
| 4. Rozbeh rutínnej prevádzky | T3 = od T2 po dohode v čo najkratšej dobe vo vhodný pracovný deň pre RDG (do 10.5.2023) |
| 5. Podpora rozbehu rutínnej prevádzky | od T3 v trvaní 8 hodín |
| 6. Podpis Akceptačného protokolu prvé | T4 = od T3 do 2-och týždňov (má prebehnúť aj vykázanie výkonov pre poisťovne – nie je nutnou podmienkou) |
| 7. Prechod do režimu poimplementačnej podpory na základe tejto zmluvy podľa prílohy č. 11 | T5 = od T4 na ďalší pracovný deň v trvaní 1 rok |

Príloha č. 5 – Licenčné podmienky upravujúce právo na užívanie poskytnutého ASW

- Objednávateľ berie na vedomie, že Zhotoviteľ má právo na šírenie programového vybavenia, ktoré je predmetom dodávky podľa tejto Zmluvy, na tretie osoby.
- Na základe tejto Zmluvy Zhotoviteľ po zaplatení úplnej ceny poskytuje Objednávateľovi právo na užívanie programového vybavenia podľa tejto Zmluvy v rozsahu modulov a licencií špecifikovanom v prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Rozšírenie počtu licencií alebo modulov je možné výhradne na základe dodatku k tejto Zmluve objednávky.
- Užívateľské práva poskytnuté Objednávateľovi sú nevýhradné a prenosné len na tretie osoby, ktoré sú v pôsobnosti Objednávateľa uvedené v tejto Zmluve, Objednávateľ nie je v žiadnom prípade oprávnený šíriť právo užívania programového vybavenia podľa tejto Zmluvy na iné tretie osoby. Užívateľské práva nie sú miestne, ani časovo obmedzené.
- Oprávnený spôsob používania programového vybavenia je daný manuálmi a užívateľskými príručkami programového vybavenia.
- Zhotoviteľ má záujem na utajení všetkých skutočností uvedených v manuáloch, užívateľských príručkách, ktoré majú charakter obchodného tajomstva.
- Objednávateľ sa zaväzuje, že bude programové vybavenie, ktoré je predmetom dodávky podľa tejto Zmluvy, prevádzkovať výhradne za podmienok dohodnutých medzi Zmluvnými stranami. Predovšetkým bude dodržiavať dohody 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.
- Objednávateľ zaväzuje nezneužiť popis dátovej štruktúry programového vybavenia ani užívateľskú dokumentáciu dodanú Zhotoviteľom, predovšetkým neodovzdávať tieto tretej osobe a nevyužívať know-how dátovej štruktúry ani z dokumentácie pre svoju ďalšiu činnosť.
- Je podstatným porušením licenčných podmienok, pokiaľ Objednávateľ neinformuje Zhotoviteľa o porušení licenčných podmienok, o ktorých vie alebo musí vedieť, pokiaľ svoju činnosť vykonáva so starostlivosťou riadneho hospodára.
- Objednávateľ má v rámci licencie taktiež právo na použitie nových verzií a aktualizácií ASW, ktoré tvoria súčasť diela podľa tejto Zmluvy.
- Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť inštalované dielo, inštalčné médiá, počítače, servery a počítačovú sieť, na ktorých je programové vybavenie inštalované, proti neoprávneným zásahom nepovolaných osôb a možnosti neoprávneného skopírovania a zneužitia.
- Zhotoviteľ 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.
- Objednávateľ berie na vedomie, že podmienkou oprávneného výkonu jeho užívateľských práv vyplývajúcich z tejto Zmluvy je úhrada dojednanej odmeny podľa tejto Zmluvy v plnej výške.

13. Zhotoviteľ poskytuje Objednávateľovi právo na užívanie programového vybavenia podľa tejto Zmluvy v rozsahu modulov a licencií špecifikovaných v prílohe č. 1 tejto Zmluvy na obdobie minimálne 10 rokov.

FONS Enterprise

- 1. Aplikačné programové vybavenie FONS Enterprise** obsahuje softwarové moduly inštalované na serveroch pokrývajúce jednotlivé úseky zdravotnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení, laboratórne odbornosti, legislatívnu oblasť, vykazovanie do ZP a štatistiky, podporu komunikácie s okolím (NIS, ezdravie, NCZI, PACS, apod.).
- 2. Pojmom licencie aplikačného programového vybavenia FONS Enterprise** (kód NLLE01-850) sa rozumie právo vlastníka licencie FONS Enterprise používať v zmluve špecifikované aplikačné programové vybavenie (moduly systému FONS Enterprise) a to súčasne najviac v zmluve uvedeným počtom klientov. Pre FONS Enterprise znamená tento údaj počet užívateľov (rozumie sa počet aktívnych užívateľských účtov).

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. Ďalej je Objednávateľ oprávnený využívať pre testovanie konfigurácie a školenie užívateľov jednu pomocnú inštaláciu FONS Enterprise s kópiou prevádzkovej databázy FONS Enterprise a to v rozsahu zakúpených modulov a funkčných celkov. Inštancia označuje bitovú kópiu softwaru, ktorá je vytvorená spustením inštaláčného programu softwaru, vykonaním inštaláčného postupu alebo duplikovaním existujúcej inštancie.

Príloha č. 6 - Požiadavky na súčinnosť Objednávateľa

Organizačné aspekty realizácie Zmluvy

- Objednávateľ poskytne Zhotoviteľovi všetku súčinnosť potrebnú na riadnu realizáciu diela, ktorá spočíva najmä v poskytovaní príslušných informácií, podkladov a dokladov potrebných pre riadne a včasné plnenie dohodnutého predmetu Zmluvy.
- Objednávateľ aj Zhotoviteľ určí minimálne dvoch pracovníkov (správca IS, IT), ktorí budú zodpovedať za spoluprácu pre realizáciu celého diela podľa tejto Zmluvy a bude k dispozícii po dobu realizácie predmetu Zmluvy v nevyhnutných prípadoch aj mimo bežný rámec pracovnej doby. Mená pracovníkov a kontaktné čísla sú uvedené v prílohe č. 10. Zodpovední pracovníci.
- Objednávateľ sa zaväzuje vytvoriť pracovný tím (Projektový tím) zodpovedný za spoluprácu, realizáciu konkrétnych krokov implementácie programového vybavenia do prevádzky a za jej organizačné zabezpečenie. Zloženie pracovného tímu, jeho personálne obsadenie, ako aj pracovníci a zodpovednosti jednotlivých členov budú písomne oznámené Zhotoviteľovi.
- Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť s dostatočným predstihom prijatie takých opatrení v súčasnej prevádzke, aby pri zavádzaní programového vybavenia do prevádzky v prípade potreby mohlo dôjsť k zmenám súčasných zvyklostí (najmä kolobeh dokladov, objednávanie pacientov, odovzdávanie dokumentácie, spôsob písania dokumentácie, zaistenie dát pre zneužitím a zaistenie ochrany systému pred počítačovými vírusmi).
- Objednávateľ určí jedného zo svojich pracovníkov ako správcu za produkt ASW, ktorému sa prednostne oznámi skutočnosti rozhodujúce o bezchybnej prevádzke systému.
- Objednávateľ umožní pracovníkom Zhotoviteľa prístup na všetky pracoviská, ktorých sa realizácia tejto zákazky dotýka, a súčasne umožní rokovanie s pracovníkmi, ktorí budú užívateľmi systému.

Komunikácia s ďalšími subjektami

- Objednávateľ sprostredkuje rokovanie a nevyhnutnú dokumentáciu a spoluprácu so zástupcami firiem, ktorých programové vybavenie bude podľa tejto Zmluvy komunikovať s ASW.

Technológie a implementácia

- Objednávateľ zabezpečí úplnú pripravenosť a funkčnosť technických prostriedkov, ktoré nie sú predmetom tejto Zmluvy, a ktoré sú potrebné na realizáciu podľa tejto Zmluvy. Zoznam a špecifikácia jednotlivých prvkov informačných a komunikačných technológií (ICT) nevyhnutných pre prevádzku aplikačného programového vybavenia je uvedený v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- Dodanie, inštalácia a konfigurácia serverových technológií a systémových softvérov sú predmetom tejto Zmluvy.

3. Objednávateľ nebude vykonávať žiadne zásahy do technickej infraštruktúry prevádzkovaných produktov ASW, okrem tých, ktoré budú vopred dohodnuté so Zhotoviteľom.
4. Objednávateľ umožní technicky a organizačne vzájomné prepojenie počítačových sietí Objednávateľa a Zhotoviteľa bezpečným spôsobom za účelom plnenia činností podľa tejto Zmluvy. Spôsob riešenia vzájomného prepojenia počítačových sietí bude riešený zabezpečeným VPN pripojením site-to-site.
5. Objednávateľ po dohode umožní vzdialenú správu informačných technológií, monitorovanie, prístup na internet, dá k dispozícii nevyhnutné komunikačné prostriedky, umožní primeraný fyzický prístup ku všetkým zariadeniam, ktoré sú umiestnené na jeho pracoviskách, a ktorých sa dotýka realizácia tejto Zmluvy.
6. Objednávateľ zabezpečí, že fyzický prístup k serverom a k správcovkým programom budú mať iba oprávnené osoby podľa prílohy č. 10.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zaistiť zálohovanie dát aplikačného SW podľa požiadaviek Zhotoviteľa. V prípade straty a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá Zhotoviteľ za ich obnovenie.
8. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť:
 - a. rozmiestnenie a inštaláciu technológií serverov,
 - b. pripojenie všetkých technologických zariadení do sietí LAN, WAN,
 - c. rozmiestnenie a inštaláciu klientskych technológií (stanice, tlačiarne LJ/barkódové, prevodníky, čítačky barkódov),
 - d. konfiguráciu a naplnenie vybraných číselníkov FONS Enterprise.

Školenie užívateľov a správcov

1. Objednávateľ vyškolí svojich pracovníkov určených na obsluhu programového vybavenia v znalostiach obsluhy PC v prostredí Windows 10 a vyššie.
2. Na realizáciu užívateľského školenia Objednávateľ zabezpečí na vlastné náklady priestorové a organizačné podmienky pre vlastných pracovníkov.
3. Objednávateľ zabezpečí účasť príslušného počtu pracovníkov – užívateľov ASW na školení užívateľov v dohodnutých termínoch.

Príloha č. 7 - Pravidlá pre vzdialený prístup

1. Objednávateľ je v zmysle § 17 ods. 6 zákona 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoKB“) prevádzkovateľom základnej služby. Uzatvorením tejto Zmluvy Zhotoviteľ 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 stanovené práva a povinnosti.
2. Objednávateľ a Zhotoviteľ sa dohodli, že počas účinnosti tejto Zmluvy sa bude Zhotoviteľ riadiť pokynmi Objednávateľa v oblasti kybernetickej bezpečnosti a plniť bezpečnostné opatrenia, ktoré sú stanovené v Zmluve o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, ktorá je uzatvorená podľa § 19 ods. (2) ZoKB a spĺňa náležitosti § 8 ods. (2) vyhlášky č. 362/2018 Z. z. Národného bezpečnostného úradu, ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení.
3. Tieto pokyny nemôžu byť Zhotoviteľovi prekážkou v plnení predmetu Zmluvy ani nesmú spôsobiť dodatočné náklady na strane Zhotoviteľa nad rámec ceny dojednanej v Zmluve.
4. Pre prístup do infraštruktúry Objednávateľa sa používa zabezpečené VPN pripojenie site-to-site.
5. Prístupové konto s prideleným heslom pre Zhotoviteľa je generované zodpovedným zamestnancom odboru Informačných technológií Objednávateľa pri dodržaní všetkých pravidiel, stanovených pre bezpečné heslo: dĺžka hesla musí byť minimálne osem znakov, nesmú byť použité bežné slová, vyžaduje sa použitie malých aj veľkých písmen, čísiel i špeciálnych znakov, nesmú byť použité mená alebo užívateľské mená, nesmú sa zapisovať resp. evidovať mimo bezpečnostnú dokumentáciu.
6. Pri zmene formy prístupu do infraštruktúry Objednávateľa bude o nej Zhotoviteľ informovaný v dostatočnom časovom predstihu s dodaným novými prihlasovacími údajmi.
7. Pri podozrení na vznik bezpečnostného incidentu na strane Zhotoviteľa v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy v súlade s vyhláškou č. 165/2018 Z. z. , ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov je povinný Zhotoviteľ o tejto skutočnosti bezodkladne informovať zodpovedného zamestnanca na strane Objednávateľa a podniknúť všetky dostupné kroky k eliminovaniu negatívnych dôsledkov tohto incidentu.

Príloha č. 8 – Záruka a záručné podmienky

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť na dielo ASW alebo jeho časti záruku v dĺžke 24 mesiacov. Na technologické časti diela realizované dodávkami od subdodávateľmi Zhotoviteľa sú záručné podmienky stanovené týmito subdodávateľmi. Záruka sa vzťahuje iba na plnenia diela Zhotoviteľa podľa tejto Zmluvy, nie na funkčnosť iných, Zhotoviteľom nedodávaných systémov.
2. Objednávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu oznámiť Zhotoviteľovi všetky chyby a poruchy, ktoré vzniknú v súvislosti s užívaním diela. Pokiaľ tak neurobí, nesie zodpovednosť za prípadné škody zapríčinené odkladom oznámenia chyby.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje v záručnej dobe bez zbytočného odkladu odstrániť všetky chyby Zhotoviteľom dodaného diela brániace prevádzke diela, ktoré zistí on sám, či ktoré mu budú oznámené Objednávateľom.
4. Implementácia diela alebo časti diela končí odovzdaním diela alebo jeho časti do ostrej prevádzky formou Akceptačného protokolu. Od tohto okamihu začína plynúť záručná doba.
5. Rozsah služieb poimplementačnej servisnej podpory a ďalších služieb Zhotoviteľa stanovuje príloha č. 11 a následne **Supervízna zmluva**.
6. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené Objednávateľom užívaním diela v rozpore s touto Zmluvou, s užívateľskými príručkami a manuálmi, zásahom tretích osôb, živelnými udalosťami, interakciou s nevhodným programovým vybavením (napr. vírusmi), poruchou v energetickej rozvodnej sieti alebo jej zlým technickým stavom, zásahom Objednávateľa alebo tretej osoby do programového vybavenia alebo inštalovaného systémového SW, inštalovaním iného systémového SW, zásahom do topológie počítačovej siete a pod., pokiaľ tieto zásahy Zhotoviteľ vopred písomne neodsúhlasí.
7. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať a Objednávateľ má právo vyžadovať a prijímať servisnú podporu na realizovaný systém po dobu minimálne 10 rokov od dátumu podpisu protokolu a odovzdaní, resp. prevzatí diela. Predpokladom poskytovania servisnej podpory je skutočnosť, že Objednávateľ bude mať implementovanú aktuálnu verziu programového vybavenia. Podmienky poskytovania servisnej podpory sú uvedené v prílohe č.11 a následne budú upravené samostatnou zmluvou (**Supervízna zmluva**).
8. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby v operačných systémoch, nad ktorými pracuje programové vybavenie, ktoré je predmetom tejto Zmluvy. Zhotoviteľ zaručuje funkčnosť programového vybavenia v jestvujúcom operačnom systéme, užívanom Objednávateľom k dátumu uzatvorenia Zmluvy. Neručí za funkčnosť systému v prípade novej inštalácie bez predchádzajúceho súhlasu Zhotoviteľa. Posúdenie vhodnosti iného operačného systému je plnenie nad rámec tejto Zmluvy.
9. Objednávateľ je povinný dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že Zhotoviteľ vykonáva servisné služby dodaného diela iba na legálnom softvéri. Za užívanie nelegálneho softvéru Objednávateľom nenesie Zhotoviteľ žiadnu zodpovednosť.
10. Zhotoviteľ nezodpovedá za chyby v programovom vybavení spôsobené chybami v operačných systémoch, nad ktorými pracuje programové vybavenie, zodpovednosť preberá iba v rozsahu garančnej dohody s dodávateľmi týchto systémov.

Príloha č. 9 – Pravidlá odstraňovania závad a postup hlásenia závad v dobe implementácie

Pravidlá upravujú spôsob hlásenia incidentov počas implementácie a prevádzky inštalovaných častí diela do jeho odovzdania do rutínnej prevádzky. Najneskôr do jedného roka od odovzdania diela sa poimplementačná podpora riadi pravidlami podľa prílohy č. 11 a následne budú tieto pravidlá špecifikované v zmluve o podpore IS (**Supervízna zmluva**).

Účastníci sa dohodli, že chyby vzniknuté v dobe implementácie a záručnej dobe budú hlásené Zhotoviteľovi elektronickou alebo písomnou formou. Za týmto účelom sa Objednávateľ zaväzuje používať záznam služby HelpDesk, prípadne písomnú formu. V hlásení bude uvedený presný popis chyby alebo postup, akým je možné chybu jednoznačne navodiť. Prípadné telefonické hlásenie je Objednávateľ povinný bez meškania doplniť elektronickým alebo písomným hlásením.

1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

HelpDesk - základné určenie

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

Odozvdanie hlásení chýb a závad

1. V prípade, že Objednávateľ zistí chyby v aplikačnom softvéri alebo na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy, je zodpovedný pracovník Objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť Zhotoviteľovi do systému HelpDesk.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto Zmluvou.
3. Nahlásenie požiadaviek, chýb, a pod. do systému HelpDesk STAPRO je možné týmito spôsobmi:
 - a. internet, helpdesk: <http://www.stapro.sk>
 - b. e-mail: helpdesk@stapro.sk
 - c. 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 Zhotoviteľa.
4. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v prílohe č. 10.
5. Každá požiadavka alebo chyba budú zaznamenané v systéme HelpDesk a podľa typu (otázka, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námiet, pripomienka...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
 - a. telefonická konzultácia,
 - b. reakcia – popis riešenia v danom zázname Helpdesk,
 - c. riešenie vzdialeným prístupom,
 - d. servisný zásah a oprava na mieste,
 - e. odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
 - f. predloženie návrhu riešenia (pokiaľ riešenie problému vyžaduje dodatočné náklady – investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základné garancie odozvy HelpDesku na požiadavky

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje na každú prijatú požiadavku reagovať 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 nijako neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či chýb dojednanú touto Zmluvou.

KATEGÓRIE INCIDENTOV

Pre stanovenie potrebného rozsahu a dostupnosti služby vzhľadom na typ incidentu je zavedená kategorizácia typu incidentov a služba programu podpory k danému typu incidentu. Každý kybernetický bezpečnostný incident v zmysle zákona č. 69/2018 Z.z. sa považuje za kategóriu incidentu „Havária“.

Kategórie incidentu

Klasifikácia incidentu		
Kategórie incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Havária – prerušenie prevádzky	Služba aplikačného SW ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľa dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Výpadok kritickej časti prevádzky. ▪ Nedostupné moduly IS. ▪ Nedostupné zapisovanie dokumentácie.
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľa významnejšie obmedzené (dlhý čas odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkčné spracovanie Výkazníctva v čase vykazovania. ▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach. ▪ Nefunkčné zálohovanie.

Každá havária ASW nepresiahne 24 po sebe idúcich hodín v pracovných dňoch od nahlásenia chyby. Havarijný stav, resp. prevádzkyschopnosť programového vybavenia bude meraná na referenčnej počítačovej stanici pripojenej priamo k aplikačnému softvéru s vylúčením vplyvu počítačovej siete a ďalšieho HW.

DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
Havária Prerušenie prevádzky	HelpDesk – 8x5 v pracovné dni: 8:00-16:00 Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. 8:00-16:00.	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 piaty 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. subdodávateľ).

Príloha č. 10 – Zodpovední pracovníci
Osoby zodpovedné za riadenia vzťahov v rámci tejto Zmluvy

1. Pracovníci zodpovední za riadenie vzťahov podľa tejto Zmluvy sú určení nasledovne:

Zhotoviteľ

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
štatutárny zástupca s právom podpisu, osoba oprávnená k jednaniu o Zmluvných podmienkach	Ing. Adrián Petrik	konateľ a riaditeľ spoločnosti	
osoba oprávnená k jednaniu o Zmluvných podmienkach a k podpisu realizačných dokumentov	Ing. Marián Vaňko	vedúci odd. obchodu a marketingu, obchodný manažér	
osoba oprávnená k podpisu realizačných dokumentov	Tomáš Kováč	vedúci odd. konzultačných služieb	

Objednávateľ

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
štatutárny zástupca s právom podpisu, osoba oprávnená k jednaniu o Zmluvných podmienkach	Ing. Jozef Mikuš	riaditeľ	
osoba oprávnená k jednaniu o Zmluvných podmienkach a podpisu realizačných dokumentov	Ing. Radoslav Kollár	ved. odboru ekonomiky a prevádzky	

2. Pracovníci Zhotoviteľa zodpovední za plnenie Zmluvy a spoluprácu s Objednávateľom sú určení nasledovne:

Zhotoviteľ

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
osoba zodpovedná za plnenie Zmluvy	Ing. Tomáš Červeňak	vedúci tímu Klinika	
osoba zodpovedná za technológie	Ing. Roman Mihál, PhD.	vedúci oddelenia IT podpory, IT špecialista	
osoba kooperujúca za oblasť technológií	Ing. Miroslav Ilčin	IT špecialista	
osoba zodpovedná za FONS Enterprise	Ing. Adrej Mitro	senior konzultant modulu RDG a obrazovej informácie	
osoba kooperujúca na implementácii FONS Enterprise	Mgr. art. Tomáš Nezkusil	senior konzultant	
osoba kooperujúca na implementácii FONS Enterprise	Mgr. Peter Timko	junior konzultant	

3. Pracovníci Objednávateľa zodpovední za plnenie Zmluvy a spoluprácu so Zhotoviteľom sú určení nasledovne:

Objednávateľ

	Meno	Pracovné zaradenie	Telefón, e-mail
osoba zodpovedná za plnenie Zmluvy	Ing. Roman Mach	odd. Informačných technológií	
osoba zodpovedná za prevzatie HW a systémového SW	Ing. Roman Mach	odd. Informačných technológií	
osoba zodpovedná za prípravu a realizáciu diela	Ing. Roman Mach	odd. Informačných technológií	
osoba zodpovedná za prevzatie funkčnosti ASW	Ing. Roman Mach Bc. Ľubica Švrčková	odd. IT odd. RTG	
osoba kooperujúca na implementácii ASW	Ing. Roman Mach Bc. Ľubica Švrčková	odd. IT odd. RTG	

Príloha č. 11 – Popis služieb podpory v dobe po implementácii

Článok I – Podpora aplikačného software

1. Aplikačný software

Základná podpora

Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečovať podporu ASW a databázového prostredia pre rozsah ASW uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného software“ popísaného v čl. III. tejto prílohy po dobu jedného roka od odovzdania diela.

Služby podpory prevádzky

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

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky**

1x ročne

kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe Objednávateľa.

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

Rozsah preventívnych prehliadok pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory a je zahrnutý v celkovej cene dohodnutých služieb v rozsahu podľa tejto kapitoly č. 1 v článku I..

Služby podpory užívateľov

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

- **Konzultačné hodiny**

4 hod. za rok

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 cestovné náklady a navyše hodiny hradené nad rámec supervízie v zmysle platného cenníka. Rozsah jednej konzultačnej návštevy je 8 hodín.

Konzultačné služby poskytované zvyčajne vzdialene podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk Objednávateľa zahŕňajú:

- konzultačná činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
- zaškolenie užívateľov pri rutinnej 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.

Rozsah konzultačných hodín / návštev je dohodnutý nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a sú zahrnuté v celkovej cene dohodnutých služieb v rozsahu podľa tejto kapitoly č. 1 v článku I..

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 Zhotoviteľ, že o tejto skutočnosti bude Objednávateľ informovať v predstihu tak, aby bol Objednávateľ schopný túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom Zhotoviteľa, príp. ďalších tretích strán.

2. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi na riešenie vynútených zmien všetku súčinnosť a potrebné služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.
3. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí Objednávateľ.

Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

1. V prvom kalendárnom roku platnosti 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 Zhotoviteľa na pracovisku Objednávateľa. O spôsobe vykonania rozhoduje Zhotoviteľ. V prípade, že si Objednávateľ vyžiada vykonanie profylaktickej prehliadky na svojom pracovisku navyše oproti pôvodnému plánu Zhotoviteľa na vykonanie vzdialenou správou, je Zhotoviteľ oprávnený vyfakturovať Objednávateľovi náklady na servisné práce v cene jednodennej konzultačnej návštevy a náklady na cestovné podľa aktuálneho cenníka Zhotoviteľa.
4. Konzultačné návštevy sú realizované návštevami pracovníkov Zhotoviteľa na pracovisku Objednávateľa.
5. Jednotlivé konzultačné návštevy sú zamerané vždy na konkrétnu oblasť. Maximálny rozsah konzultačnej návštevy je jeden človekodeň (t.j. 8 hodín bežnej pracovnej doby). Do tejto doby je zahrnutá príprava Zhotoviteľa na vykonanie konzultačnej návštevy, samotné vykonanie návštevy a následné spracovanie výsledkov návštevy formou protokolu.
6. O vykonaní preventívnej prehliadky a konzultačnej návštevy bude pracovníkom Zhotoviteľa spísaný protokol. Tento protokol bude odovzdaný určenému pracovníkovi Objednávateľa, ktorý je uvedený v prílohe č. 10 tejto zmluvy.

Článok II. - Podpora technických prostriedkov informačného systému

1. Server pre ASW

Zhotoviteľ neposkytuje podporu technických prostriedkov pre prevádzkovanie ASW definovaný v prílohe č.1.

Článok III. - Popis programu podpory aplikačného software

1. Program základnej podpory aplikačného sw

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW sa vzťahuje iba k zakúpenému 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** - Zhotoviteľ 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** - Zhotoviteľ 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** - Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonávať úpravy kódu ASW tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude týkať 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 Zhotoviteľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Zhotoviteľ sa zaväzuje umožniť Objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku Zhotoviteľa.

5. **Servisné garancie** – Zhotoviteľ sa zaväzuje garantovať Objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory prostriedkov IS.
6. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Zhotoviteľ 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** - Zhotoviteľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre Objednávateľa nasledujúce služby:
 - **služby migrácie** – prevod aplikácie na vyššiu verziu databázového prostredia. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v cene tejto zmluvy.
 - **služby inštalácie opráv** (hot-fix služby) - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW poskytovaných v rámci tejto podpory.
 - **služby zaškolenia** správcov ASW po implementácii nových verzií. Prípadné náklady na školenie nie sú zahrnuté v cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Zhotoviteľ 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 počtu licencií jednotlivých modulov alebo zmenu počtu licencií pracovných staníc.
 - Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
 - Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW:**
 - Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia.
 - Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
 - Školenie správcov a užívateľov ASW po implementácii nových verzií ASW.
 - Inštalčné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

2. Podpora databázového prostredia

Zhotoviteľ 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** - Zhotoviteľ 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 od Objednávateľa.
2. **Garancia opravy** - Zhotoviteľ 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 od Objednávateľa.
3. **Garancia technickej podpory výrobcu** - Zhotoviteľ 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:
 - Inštalčné práce nutné na inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
 - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobcu sw poskytuje za úhradu.

Článok IV - Postup hlásenia chýb

Pravidlá upravujú spôsob hlásenia a spracovania požiadaviek a incidentov počas implementácie prevádzky inštalovaných častí IS a v čase pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o podpore IS (**Supervízna zmluva**) v pracovných dňoch v čase 8:00 – 16:00.

Účastníci sa dohodli, že vzniknuté chyby a požiadavky budú hlásené Zhotoviteľovi elektronickou alebo písomnou formou. Za týmto účelom sa Objednávateľ zaväzuje používať záznam služby HelpDesk, prípadne písomnú formu. V hlásení bude uvedený presný popis chyby alebo postup, akým je možné chybu jednoznačne navodiť. V naliehavých prípadoch je možné hlásenie o vzniku vady podať inou formou. V tomto prípade vyplní záznam tak Objednávateľ, ako aj Zhotoviteľ a pred začatím činnosti na odstránení chyby obidve strany záznamy odsúhlasia. Prípadné telefonické hlásenie je Objednávateľ povinný bez meškania doplniť elektronickým alebo písomným hlásením.

1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

HelpDesk - základné určenie

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

Odovzdanie požiadaviek a hlásení chýb a závad

1. V prípade, že Objednávateľ má na Zhotoviteľa požiadavky vzťahujúce sa na služby podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť Zhotoviteľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že Objednávateľ zistí chyby v aplikačnom softvéri alebo na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník Objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť Zhotoviteľovi do systému HelpDesk.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, a pod. do systému HelpDesk je možné týmito spôsobmi:
 - internet: <http://www.stapro.sk>
 - e-mail: helpdesk@stapro.sk
 - telefonicky v pracovné dni v čase 8:00-16:00: *oznámené mailom po prevzatí diela*
 - 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 Zhotoviteľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v prílohe č. 10.
7. Každá požiadavka alebo chyba budú zaznamenané v systéme HelpDesk a podľa typu (otázka, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
 - telefonická konzultácia,
 - riešenie vzdialeným prístupom,
 - servisný zásah a oprava na mieste,
 - odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
 - predloženie návrhu riešenia (pokiaľ riešenie problému vyžaduje dodatočné náklady – investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

Základné garancie odozvy HelpDesku na požiadavky

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje na každú prijatú požiadavku reagovať 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 nijako neovplyvňuje garanciu vlastného riešenia jednotlivých požiadaviek či chýb dojednanú touto zmluvou.

2. Centrum podpory zákazníka - Hotline

Hotline - základné určenie

1. Dodávateľ zabezpečuje prevzatie hlásení havárií alebo významných závad vzťahujúcich sa k službám a aplikačným prostriedkom podľa tejto zmluvy pomocou Centra podpory zákazníkov resp. konzultantov, ktoré používa na zabezpečenie dostupnosti (8 hodín, v pracovné dni 8:00-16:00) komunikačného kanálu službu HotLine 8x5 (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 nasledujúcim spôsobom: pre ASW FONS Enterprise:
 - telefonicky na mobilnom čísle: *oznámené mailom po prevzatí diela*
4. Havárie alebo významná závala sa považujú za nahlásené okamihom prevzatia pracovníkom služby HotLine Dodávateľa.
5. Na HotLine sa môžu obracať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v prílohe č. 10.
6. Každé hlásenie bude zaznamenané pracovníkom služby HotLine v systéme HelpDesk a bude riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.

Základné garancie odozvy HotLine na hlásenie havárie alebo významnej závady

1. Dodávateľ sa zaväzuje prijať a reagovať podľa podmienok tejto zmluvy na každé došlé hlásenie havárie alebo významnej závady. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť príjem hlásenia odborným pracovníkom 8 hodín denne, 5 dní (pracovné dni) v týždni na mobilnom telefónnom čísle. Výnimkou je porucha mobilnej siete na strane operátorov, za ktorú Dodávateľ nenesie zodpovednosť a nemá vplyv na jej prevádzku.

Článok V – Pravidlá odstraňovania chýb

Pravidlá upravujú garanciu dodržania termínov servisných zásahov inštalovaných častí IS a v čase pred nadobudnutím účinnosti zmluvy o podpore IS (**Supervízna zmluva**) v pracovných dňoch v čase 8:00 – 16:00.

1. Zhotoviteľ zabezpečuje príjem hlásení *havárií a významných chýb* na vyhradených telefónnych linkách.
2. Hlásenia môžu odovzdávať iba určení pracovníci Objednávateľa uvedení v prílohe č. 10.
3. Hlásenie je prijaté dispečerom, ktorý ho preberie, zaeviduje a pomôže analyzovať problém. Potom sám dohodne *variant riešenia* alebo zabezpečí bez omeškania spätné zavolanie príslušného špecialistu Objednávateľovi.
4. V prípade *havárie* alebo *významnej chyby* sa začne práca na jej odstránení (podľa bodu 8. tohto článku V tejto prílohy č. 11) bez omeškania, v prípade *menej významnej chyby* sa začne s jej riešením v nasledujúcom pracovnom dni od 8:00.
5. *Nevýznamná chyba* alebo *pripomienka* a *konzultácia* nebudú na vyhradených linkách prebraté vôbec, alebo budú presmerované na pracovisko Centra podpory zákazníkov, kde budú riešené podľa vyššie popísaných pravidiel.
6. Telefonické hlásenie Objednávateľ bez omeškania doplní písomným hlásením (odovzdanie: www rozhraním HelpDesk, v prípade jeho nedostupnosti elektronickou poštou, osobne špecialistovi pri servisnom zásahu) na príslušnom formulári.
7. Náklady Zhotoviteľa na odstránenie havárií, chýb alebo problémov spôsobených užívateľom IS alebo treťou stranou bude Objednávateľ hradiť v plnej výške podľa aktuálneho cenníka Zhotoviteľa. Výnimkou sú prípady, kedy ide o chybu Zhotoviteľa alebo chybu ním dodanej aplikácie.
8. Význam vyššie uvedených pojmov:

KATEGÓRIE INCIDENTOV

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

Kategoríe incidentu

Klasifikácia incidentu		
Kategoríe incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
Havária – prerušenie prevádzky	Služba aplikačného SW ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľa dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Výpadok kritickej časti prevádzky. ▪ Nedostupné moduly IS. ▪ Nedostupné zapisovanie dokumentácie.
Významná chyba - významné obmedzenie prevádzky	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľa významnejšie obmedzené (dlhý čas odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nefunkčné spracovanie Výkazníctva v čase vykazovania. ▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach. ▪ Nefunkčné zálohovanie.

Každá havária ASW nepresiahne 24 po sebe idúcich hodín v pracovných dňoch od nahlásenia chyby. Havarijný stav, resp. prevádzkyschopnosť programového vybavenia bude meraná na referenčnej počítačovej stanici pripojenej priamo k aplikačnému softvéru s vylúčením vplyvu počítačovej siete a ďalšieho HW.

Definícia programu podpory prostriedkov IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategoría incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
Havária Prerušenie prevádzky	HelpDesk – 8x5 v pracovné dni: 8:00-16:00 Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. 8:00-16:00.	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 piaty 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).