

# SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST201621

**STAPRO SLOVENSKO s.r.o.**

so sídlom Hroncova 3, 040 01 Košice  
konajúci Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti  
IČO 31710549  
DIČ 2020483982  
IČ DPH SK2020483982  
bankové spojenie BIC/SWIFT: SUBASKBX, IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953  
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I., oddiel: Sro, vložka č.: 6435/V.  
(ďalej iba **odávateľ**)  
na strane jednej

a

**Fakultná nemocnica s poliklinikou Žilina**

so sídlom V. Spanyola 43, 012 07 Žilina  
konajúci MUDr. Ivan Mačuga, riaditeľ  
IČO 17335825  
DIČ 2020699923  
IČ DPH SK2020699923  
bankové spojenie BIC/SWIFT: SPSRSKBA, IBAN: SK32 8180 0000 0070 0028 0470  
(ďalej iba **objednávateľ**)  
na strane druhej

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

## Článok I - Účel zmluvy a ciele zmluvných strán

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb odávateľom a objednávatelovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávatelom.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačných technológií a informačných systémov užívaných objednávatelom.

## Článok II – Predmet zmluvy

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov dodávať objednávatelovi služby na zabezpečenie a podporu prevádzky laboratórneho informačného systému **FONS Openlims** inštalovaný v sídle objednávatelom v laboratórnych pracoviskách **Oddelenia hematológie a krvnej banky**.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č.1, 2 a 3 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť odávateľovi ďalej dohodnutú odmenu v dojednaných termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, než uvedené v prílohe č.1, 2 a 3 tejto zmluvy, môžu byť zabezpečované odávateľom po dohode, a to výhradne na základe samostatnej potvrdenej písomnej objednávky či ďalšej zmluvy, a to v cenách podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy.

## Článok III – Vyhlásenie zmluvných strán

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou na riadne a kvalifikované zabezpečenie služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov. Produkt FONS Openlims patrí do produktovej skupiny StaproFONS.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou a ďalej vyhlasujú, že majú dostatočné finančné prostriedky na zabezpečovanie služieb podľa tejto zmluvy a na úhradu ceny dojednanej touto zmluvou.
3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že mu nie je známe, že by voči nemu bolo započaté konanie o vyhlásenie konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho alebo iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom na súdnu exekúciu, a že takéto konanie nebolo proti nemu započaté.

#### Článok IV - Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v tejto zmluve s náležitou odbornou starostlivosťou, potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov a v súlade so záujmami objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v zhode s bezpečnostnými požiadavkami objednávateľa, ktoré budú dodávateľovi písomne odovzdané a dodávateľom písomne potvrdené.
3. Dodávateľ i objednávateľ sa zaväzujú stanoviť za účelom riadenia vzťahu medzi objednávateľom a dodávateľom v oblasti pôsobnosti tejto zmluvy osobu zodpovednú za tento vzťah. Mená pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno pracovníka je uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť zodpovedných pracovníkov a poskytnúť dodávateľovi všetku súčinnosť, nevyhnutné údaje a informácie potrebné na riadne plnenie tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu. V čase vykonávania prác podľa tejto zmluvy bude na vyžiadanie dodávateľa prítomný na pracovisku objednávateľa zodpovedný pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámca bežnej pracovnej doby, u plánovaných akcií po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnej pracovnej doby.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom dodávateľa:
  - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
  - prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie technológií dotknutých touto zmluvou.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prijať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek odôvodnenia nepreberie, má sa zato, že plnenie bolo odovzdané dňom, kedy sa tak podľa písomného oznámenia malo stať. Písomné oznámenie musí byť adresované príslušnej zodpovednej osobe, resp. osobe, ktorá ju v čase neprítomnosti zastupuje, a musí jej byť preukázateľne doručené.
9. Objednávateľ sa zaväzuje po dohode s dodávateľom zabezpečiť dostupnosť technických a softvérových prostriedkov servera systému FONS Openlims, ako aj dostupnosť komponentov (hardvérové, softvérové) alebo služieb na strane klienta systému FONS Openlims, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú nutné na zabezpečenie služieb dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe zdôvodnených požiadaviek dodávateľa. Pokiaľ tieto prostriedky nebudú dostupné, dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb.
10. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že dodávateľ vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho softvéru, a že za užívanie nelegálneho softvéru objednávateľom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
11. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá na prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takom prípade zaväzuje vyvolať rokovanie s dodávateľom na zabezpečenie nápravy.
12. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy v zmysle prílohy č. 3, Čl. III, kap. 2. tejto zmluvy.
13. Dodávateľ sa zaväzuje prijať potrebné opatrenia na zabezpečenia ochrany osobných údajov spracúvaných vo FONS Openlims v zmysle zák. č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení, najmä poučiť svojich zamestnancov a osoby, používané na plnenie tejto zmluvy o povinnosti mlčanlivosti a ďalších právach a povinnostiach plynúcich z uvedeného zákona a tejto zmluvy.
14. Dodávateľ sa tiež zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách týkajúcich sa objednávateľa, ktoré získa v súvislosti s plnením tejto zmluvy. O zachovaní mlčanlivosti dodávateľ poučí a zaviazá všetkých pracovníkov, ktorí prídu do styku s informáciami objednávateľa.
15. Dodávateľ sa zaväzuje objednávateľovi k tomu, že bude dbať na to, aby pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k osobným údajom objednávateľa, ktoré požívajú ochranu podľa zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov.
16. Dodávateľ sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi Objednávateľa zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR.
17. Dodávateľ spracúva osobné údaje objednávateľa len po dobu nevyhnutnú na splnenie si svojich povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

#### Článok V – Miesto a termíny a preukazovania plnenia

1. Miestom plnenia služieb dojednaných podľa tejto zmluvy sú pracoviská objednávateľa.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracovisko objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom o čas zdržania. Za zdržanie spôsobené objednávateľom je považované aj meškanie platieb objednávateľa za služby dodávateľa podľa tejto zmluvy.
4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dojednaných služieb sú uvedené v prílohe č.2 tejto zmluvy.

#### **Článok VI - Cena plnenia a platobné podmienky**

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy hradiť dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí aj daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške stanovenej platnou právnou úpravou k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktorá je daňovým dokladom účtovaná.
3. Cena bude hradená objednávateľom v mesačných platbách vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny, a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry, daňové doklady, k prvému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služby poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 60 dní odo dňa jej doručenia.
4. Platby budú objednávateľom vykonávané bezhotovostne na účet dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň odpísania príslušnej čiastky z účtu objednávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje hradiť dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné náklady spojené s plnením tejto zmluvy, predovšetkým cestovné náklady dodávateľa, priebežne po ich vynaložení. Náklady budú hradené objednávateľom priebežne na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) dodávateľovi. Cestovné náklady dodávateľa nie sú súčasťou dohodnutej ročnej ceny.
6. Servisné a inštalačné práce na technologickej a sieťovej infraštruktúre, s výnimkou prác pri odstraňovaní závad podliehajúcich záručnému servisu a nahlásených v záručnej lehote, pokiaľ nie sú súčasťou dojednaných služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
7. Materiálové náklady pri servisných zásahoch mimo platnej záruky jednotlivých komponentov budú hradené objednávateľom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dojednaných služieb podľa tejto zmluvy.
8. Pokiaľ zmluvné strany dojednávajú zmenu rozsahu plnenia podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávateľom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dojednaných služieb, modulov a licencií, potom súčasne dojednávajú zmenu dohodnutej ročnej ceny, a to formou písomného dodatku k tejto zmluve.
9. Dodávateľ je každoročne oprávnený jednostranne upraviť vždy k 1. januáru daného kalendárneho roku dohodnutú ročnú cenu v závislosti od ohlásenej miery inflácie prechádzajúceho kalendárneho roku publikovanej Slovenským štatistickým úradom.

#### **Článok VII – Vyššia moc**

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

#### **Článok VIII – Ochrana osobných údajov a dôverných informácií**

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí predovšetkým o skutočnostiach, o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle zákona č. 122/2013 Z.z. v platnom znení.
2. Dodávateľ sa zaväzuje, že nezneužije akúkoľvek dôvernú informáciu, s ktorou príde do styku pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, a ani neumožní toto zneužitie tretej osobe.
3. Dodávateľ sa zaväzuje plne rešpektovať bezpečnostné požiadavky objednávateľa na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávateľa.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávateľa pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov.
5. Dodávateľ vyhlasuje, že jeho zamestnanci prichádzajúci pri výkone svojej práce do styku s osobnými údajmi pacientov a klientov objednávateľa boli náležite poučení o povolenom spôsobe nakladania s takýmito údajmi a boli oboznámení s následkami konania, 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 myšlienky, koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy ostávajú vo vlastníctve dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné za svoje obchodné tajomstvo a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému užívaniu týchto materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú internú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky užívania dojednané v tomto článku.
3. Objednávateľ neumožní akékoľvek ďalšie využitie týchto materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa.
4. Žiadna zo strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto zmluvy iným tretím osobám s výnimkou svojich odborných poradcov a členov personálu, ktorí nie sú zamestnancami dotknutej strany, pokiaľ tieto osoby pre zmluvnú stranu vykonávajú príslušnú odbornú činnosť, a to na základe záväzkového právneho vzťahu.
5. Povinnosti dodržiavania dôvernosti informácií, o ktorých sa hovorí v tomto článku tejto zmluvy, sa nevzťahujú na informácie, ktoré:
  - sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupnými inak, než porušením ustanovení tohto článku zo strany príjemcu,
  - sú príjemcovi známe a boli mu voľne oznámené tretou stranou pred prijatím od druhej strany,
  - budú nasledovne príjemcovi oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
  - sa vyžadujú zo zákona.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.

## Článok X - Zodpovednosť za vady

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

## Článok XI – Sankčné dojednania a zmluvné pokuty

1. V prípade, že objednávateľ je v omeškaní finančného plnenia záväzku voči dodávateľovi, zaplatí dodávateľovi úrok z omeškania z hodnoty pohľadávky po splatnosti, ktorý sa rovná základnej úrokovej sadzbe Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania s plnením peňažného záväzku zvýšenej o deväť percentuálnych bodov, a takto určená sadzba úrokov platí počas celej doby omeškania s plnením peňažného záväzku podľa nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z.z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka (§369 ods.2).
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy. Pri prípadnom zistení aj čiastkového neplnenia zmluvy má objednávateľ povinnosť upozorniť písomnou formou dodávateľa na zistenú skutočnosť neplnenia zmluvy. Medzi oboma stranami bude nasledovne dojednaná dohoda o zaistení nápravy so stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia tejto dohody, alebo pokiaľ k dohode nedôjde, je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastkové neplnenie zmluvnú pokutu:
  - neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 16,50 € za 1 deň.
3. V prípade, že dodávateľ nebude dodržiavať počas účinnosti tejto zmluvy podmienky stanovené touto zmluvou, dojednávajú zmluvné strany zmluvné pokuty v tomto rozsahu:
  - V prípade výpadku celého systému v časovom rozsahu viacej ako 24 hodín v pracovných dňoch je zmluvná pokuta 33 € za každú ďalšiu celú hodinu nad 24 hodín v pracovných dňoch.
  - V prípade čiastočného výpadku, t. j. výpadku jedného modulu dlhšom ako 24 hodín v pracovných dňoch, je zmluvná pokuta 16,50 € za každú ďalšiu celú hodinu nad 24 hodín v pracovných dňoch.
  - Výpadok, resp. dostupnosť bude sledovaná na klientovi umiestnenom na serveri tak, aby bolo zamedzené vplyvu chýb HW výpočtového systému, lokálnej siete a dátových liniek.
4. Výnimkou zo všetkých ustanovení odstavca 3. tohto článku zmluvy sú plánované odstávky z dôvodu údržby alebo zmeny verzie systému. Odstávky budú plánované po dohode oboch zmluvných strán minimálne 3 dni pred plánovanou odstávkou.
5. Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že mešká s úhradou ceny podľa tejto zmluvy, a to ani so spätnou platnosťou. To znamená, že po zaplatení dlžnej čiastky nemá objednávateľ nárok vymáhať zmluvné pokuty z doby, kedy meškal s úhradou alebo úhradami ceny plnenia podľa tejto zmluvy.
6. Všetky čiastky zmluvných pokút sú uvedené bez DPH.

## Článok XII - Doba platnosti a účinnosti zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to 2 roky od dátumu nadobudnutia účinnosti.
2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva podlieha režimu zverejnenia v CRZ, nadobúda účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení v CRZ.
4. Táto zmluva stráca účinnosť v týchto prípadoch:
  - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
  - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a beží odo dňa doručenia výpovedi druhej zmluvnej strane.
  - Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávateľ mešká s akoukoľvek platbou účtovanou dodávateľom podľa tejto supervíznej zmluvy o viac ako 3 kalendárne mesiace. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla 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 na takéto konanie.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka (zákon číslo 513/1991 Z.z. v platnom znení) a autorského zákona (zákon číslo 618/2003 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v platnom znení).
3. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých po jednom rovnopise obdrží každá zo zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 3:
  - Príloha č. 1 - Rozsah služieb a cena plnenia pre aplikačný SW FONS Openlims,
  - Príloha č. 2 - Popis služieb pre aplikačný SW FONS Openlims,
  - Príloha č. 3 – Pravidlá súčinnosti a menovanie osôb.
4. V prípade, ak je niektoré ustanovenie zmluvy alebo sa z akéhokoľvek dôvodu stane neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné (obsoletné), nemá a ani to nebude mať za následok neplatnosť, neúčinnosť alebo nevynútiteľnosť ostatných ustanovení zmluvy. Zmluvné strany sú povinné v dobrej viere, rešpektujúc zásady poctivého obchodného styku a dobrých mravov rokovať tak, aby bolo neplatné, neúčinné alebo nevynútiteľné ustanovenie písomne nahradené iným ustanovením, ktorého vecný obsah bude zhodný alebo čo možno najviac podobný ustanoveniu, ktoré je nahradzované, pričom účel a zmysel zmluvy musí byť zachovaný. Do doby, pokiaľ takáto dohoda nebude uzavretá, rovnako v prípade, ak k nej vôbec nedôjde, použijú sa na nahradenie neplatného, neúčinného alebo nevynútiteľného ustanovenia iné ustanovenia zmluvy a ak také ustanovenia nie sú, potom sa použijú ustanovenia slovenských právnych predpisov a inštitútov, ktoré sú upravené slovenským právnym poriadkom, pričom sa použijú také ustanovenia, ktoré zodpovedajú kritériám predchádzajúcej vety.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve alebo oznámenú písomne po uzatvorení tejto zmluvy alebo náhradným doručením. O náhradné doručenie pôjde, pokiaľ adresát zásielky si túto nevyzdvihol, aj keď bol o uložení zásielky riadne upovedomený, a to ani v lehote 10 dní. Posledný deň lehoty je dňom doručenia. Zmluvné strany dojednávajú za právne relevantný spôsob doručenie písomnosti doručením faxovou správou alebo elektronickou poštou.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vznikli alebo v budúcnosti vzniknú z tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou, budú rozhodované súdmi SR.
7. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a potvrdzujú podpismi osôb oprávnených na rokovanie zmluvných strán, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a jej príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej pravej a slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpísania tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by im mohli brániť v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, túto zmluvu urobiť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmať jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

Dátum: .....2016

Za dodávateľa

Za objednávateľa

**Ing. Jan Nezkusil**  
riaditeľ a konateľ spoločnosti

Supervízna zmluva – FONS Openlims, OHaKB

**MUDr. Ivan Mačuga**  
riaditeľ nemocnice

strana 5 (celkom 15)

# PRÍLOHA č. 1 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVY č. ST201621 PODPORA PREVÁDZKY IS

## ROZSAH SLUŽIEB A CENA PLNENIA PRE APLIKAČNÝ SW FONS Openlims

### 1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

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

### 2. Aplikačný software

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

ASW modul	Kód	Stav dodania ASW k užívaniu
FONS Openlims – hematológia, imunoematológia	NLBL01-002	<b>Áno</b>
FONS Openlims – mikrobiológia	NLBL01-003	Nie
FONS Openlims – transfuziológia	NLBL01-005	Nie
FONS Openlims - sklad transfúzných liekov a krvných derivátov	NLBL01-006	<b>Áno</b>
FONS Openlims - skenovanie žiadaniek metódou OCR/OMR	NLBL01-007	Nie
FONS Openlims – genetika	NLBL01-008	Nie
FONS Openlims – patológia	NLBL01-009	Nie
FONS Openlims – Order Server	NLBL01-010	Nie
FONS Openlims – jazyková mutácia SK	NLBL01-011	<b>Áno</b>
FONS Openlims – legislatívny modul SK	NLBL01-012	<b>Áno</b>
FONS Openlims – Weblims	NLBL01-014	Nie
FONS Openlims – elektronická dokumentácia	NLBL01-015	Nie
FONS Openlims – medzilaboratórna komunikácia	NLBL01-016	Nie
FONS Openlims - sklad chemikálií	NLBL01-021	Nie
FONS Openlims – Licencie aktívne Oddelenie hematológie a krvnej banky spolu: 5ks	NLBL01-051	<b>Áno, platí pre tu uvedené počty ks</b>
FONS Openlims - moduly pripojenia analyzátorov Hematologické analyzátory: Sysmex XT-2000i                    1ks Sysmex XN-2000                    1ks Sysmex CA-1500                    2ks	NLBL01-004	<b>Áno, platí pre tu uvedený zoznam analyzátorov</b>

Licencie uvedené s kódom NLBL01-002 a NLBL01-006 umožňujú jednosmernú komunikáciu formou generovania výsledkov pre externé subjekty v rozhraní DASTA XML v3. Aplikačný SW FONS Openlims nerieši distribúciu paketov DASTA XML.

### 3. Podpora aplikačných softvérov

#### Aplikačný SW FONS Openlims

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

- **Základná podpora aplikačného SW FONS Openlims**- program starostlivosti o aplikáciu popísaný v Prílohe č. 2 tejto zmluvy
- **Používanie služby Helpdesk** uvedené v Prílohe č.3 tejto zmluvy
- **Používanie služby Hotline** uvedené v Prílohe č.3 tejto zmluvy
- **Preventívne prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenia a optimalizácie prevádzky podľa dohodnutých oblastí, včítane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa (platí pre stav „Áno“ dodania k užívaniu ASW):
  - FONS Openlims všetky moduly **1 x ročne**  
po dobu platnosti a účinnosti tejto zmluvy bude vykonaných celkom 2 preventívne prehliadky podľa tejto zmluvy
- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, včítane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa:
  - pracovisko Oddelenia hematológie a krvnej banky s ASW FONS Openlims **2 dni ročne**  
*1 deň = max. 8 hodín bežnej pracovnej doby, včítane prípravy a zápisu z návštevy na strane dodávateľa*  
po dobu platnosti a účinnosti tejto zmluvy bude vykonaných celkom 4 konzultačné návštevy podľa tejto zmluvy

### 4. Celková cena plnenia

	Cena bez DPH
Ročná cena supervízie s dostupnosťou 8:00-16:00 v pracovných dňoch pre FONS Openlims	7 086,60 €
Ročná cena služieb preventívne prehliadky 1x ročne	200,00 €
konzultačné návštevy 2x ročne	800,00 €
<b>Ročná cena supervízie celkom bez DPH</b>	<b>8 086,60 €</b>
Jednorazová zľava	<b>1 825,00 €</b>
<b>Ročná cena supervízie po zľave celkom bez DPH</b>	<b>6 261,60 €</b>
<b>Cena supervízie celkom bez DPH za obdobie 2 roky</b>	<b>12 523,20 €</b>
<b>Cena supervízie celkom s DPH 20% za obdobie 2 roky</b>	<b>15 027,84 €</b>

Fakturačné položky	Cena bez DPH
Udržiaci poplatok za ASW FONS Openlims	248,30 €
Supervízna podpora za ASW FONS Openlims	273,50 €
<b>Mesačná cena supervízie bez DPH</b>	<b>521,80 €</b>

<b>Mesačná cena supervízie s DPH 20%</b>	<b>626,16 €</b>
--	-----------------

Koniec prílohy

## PRÍLOHA č. 2 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVY č. ST201621

### POPIS SLUŽIEB PRE APLIKAČNÝ SW FONS Openlims

#### ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTVÉROV

##### 1. APLIKAČNÝ SW FONS Openlims

###### 1. FONS Openlims – Základná podpora

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať podporu ASW FONS Openlims (ďalej v tejto prílohe aj iba ASW) a databázového prostredia pre rozsah ASW FONS Openlims uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora ASW FONS Openlims“ popísaného v čl. II. tejto prílohy.

###### 2. FONS Openlims - služby podpory prevádzky

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

- **Preventívne prehliadky** (profylaktické kontroly), kontrola funkčnosti, zabezpečenia a optimalizácie prevádzky podľa dohodnutých oblastí, včítane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa.

Preventívne prehliadky zahŕňujú predovšetkým kontrolu konfigurácie a nastavenia ASW včítane databázového (ďalej db) prostredia, kontrolu platnosti a aktuálnosti číselníkov, kontrolu výstupov, kontrolu metodických postupov používania ASW a využívania možností funkcionality ASW užívateľmi, včítane nastavenia prístupových práv.

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

###### 3. FONS Openlims - služby podpory užívateľov

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

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

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

#### 2. ĎALŠIE DOJEDNANIA NA PODPORU APLIKAČNÝCH SOFTVÉROV

##### 1. Riešenie zmien

1. Pokiaľ bude zmena či aktualizácia na úrovni ASW vyžadovať zmenu databázového prostredia, systémových softvérových či technických prostriedkov (čiastkových komponentov či celých zariadení), inštalácie a implementácie upgradov alebo vyšších verzií databázových či systémových softvérov alebo výmenu celých technologických častí, zaväzuje sa dodávateľ, že o tejto skutočnosti bude objednávateľ informovať v predstihu tak, aby bol objednávateľ túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom dodávateľa, príp. ďalších tretích strán.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi na riešenie vynútených zmien všetku súčinnosť a potrebné služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.
3. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí objednávateľ.



## 2. Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

1. V prvom roku platnosti a účinnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť preventívnych prehliadok a konzultačných návštev.
2. Termíny preventívnych prehliadok a konzultačných návštev sa stanovujú vzájomnou dohodou s prihliadnutím k ich rovnomernému rozloženiu počas kalendárneho roka.
3. Preventívne prehliadky sú realizované vzdialeným prístupom alebo návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa. O spôsobe vykonania rozhoduje dodávateľ. V prípade, že si objednávateľ vyžiada vykonanie profylaxie na svojom pracovisku oproti pôvodnému plánu dodávateľa na vykonanie vzdialenou správou, je dodávateľ oprávnený vyfaktúrovať objednávateľovi náklady na servisné práce v cene jednodennej konzultačnej návštevy a náklady na cestovné podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
4. Konzultačné návštevy sú realizované návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa.
5. Jednotlivé konzultačné návštevy sú zamerané vždy na konkrétnu oblasť. Maximálny rozsah konzultačnej návštevy je jeden človekoden (t. j. 8 hodín bežnej pracovnej doby). Do tejto doby je zahrnutá príprava dodávateľa na vykonanie konzultačnej návštevy, samotné vykonanie návštevy a následné spracovanie výsledkov návštevy formou protokolu.
6. O vykonaní preventívnej prehliadky a konzultačnej návštevy bude pracovníkom dodávateľa spísaný protokol. Tento protokol bude odovzdaný určenému pracovníkovi objednávateľa uvedenému v prílohe č. 3 tejto zmluvy.

## ČLÁNOK II. – POPIS PROGRAMOV PODPORY APLIKAČNÝCH SOFTVÉROV

### 1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY ASW FONS Openlims

**Vymedzenie základnej podpory** - Základná podpora ASW FONS Openlims sa vzťahuje iba na dohodnutý rozsah modulov a licencií uvedených v prílohe č. 1, a to odo dňa dojednania tejto podpory. Na tento dojednaný rozsah sa vzťahujú tieto garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti ASW** – Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti a účinnosti tejto podpory zabezpečovať opravu zistených chýb v programovom kóde ASW FONS Openlims formou aktuálne vydávaných softvérových opravných kódov (ozn. ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** – Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti a účinnosti tejto podpory rozvíjať ASW FONS Openlims a poskytovať objednávateľovi updaty, upgrady či vyššie verzie tohto ASW, ktoré boli uvoľnené na trh a ktoré zahŕňujú:
  - opravené funkcie a moduly,
  - vylepšené funkcie a moduly,
  - nové funkcie a moduly, ktoré nie sú samostatne dodávané na trh.
3. **Garancia legislatívnych updatov** – Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať úpravy kódu ASW FONS Openlims tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude dotýkať funkcií ASW. Lehota na vykonanie 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 updatov garantuje dodávateľ pre poslednú na trh uvoľnenú verziu ASW FONS Openlims.
4. **Garancia dostupnosti** – Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti vyžiadania u dodávateľa.
5. **Garancia služieb** – Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti a účinnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa tieto služby:
  - **služby migrácie** – prevod aplikácie FONS Openlims na vyššiu verziu databázového prostredia; prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v paušálnej cene podľa tejto zmluvy,
  - **služby inštalácie opráv (hotfix služby), update alebo upgrade** (verzovanie ASW) - inštalácia opravných kódov (hot-fix, patch,) update a upgrade (nové verzie) ASW FONS Openlims poskytovaných v rámci tejto podpory; prípadné náklady na inštaláciu opravných kódov, update a upgrade nie sú zahrnuté v paušálnej cene podľa tejto zmluvy,
  - **služby zaškolenia** správcu ASW pri implementácii opravných kódov, update a upgrade; prípadné náklady na zaškolenie nie sú zahrnuté v paušálnej cene podľa tejto zmluvy.
6. **Servisná garancia** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov.
7. **Garancia podpory databázových prostriedkov** – Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti a účinnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softvérových prostriedkov, ktoré sú inštalované u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW FONS Openlims v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia. Prípadné náklady na podporu databázových prostriedkov nie sú zahrnuté v paušálnej cene podľa tejto zmluvy.

8. **Garancia informovanosti** – Dodávateľ sa zaväzuje bez meškania informovať objednávateľa o všetkých softvérových produktoch alebo ich častiach uvoľňovaných v rámci tejto podpory a tiež o všetkých nových samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW FONS Openlims.
9. **Podpora ASW nezahrňuje:**
  - Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW FONS Openlims:**
    - 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 celkom sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.
  - Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW FONS Openlims:**
    - Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia.
    - Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
    - Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW ako uvedenými v prílohe č. 1.

## 2. PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA SQL PRE ASW FONS Openlims

Program podpory zahrňuje služby na podporu databázového prostredia v rozsahu legálne používaných licencií ako súčasť systémového prevádzkového prostredia ASW FONS Openlims. Na databázové prostredia sa vzťahujú tieto garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti** – dodávateľ po vzájomnej dohode s objednávateľom nainštaluje objednávateľovi na podporu db prostredia inovované softvérové kódy ServicePack (patch) a update. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdanie legálnej licencie objednávateľom.
2. **Garancia opravy** – dodávateľ po vzájomnej dohode s objednávateľom nainštaluje objednávateľovi vybrané opravné softvérové kódy na db prostredie servera ASW objednávateľa. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdanie legálnej licencie objednávateľom.
3. **Podpora db prostredia nezahrňuje** v cene podľa tejto zmluvy dodávku týchto služieb:
  - Inštalačné práce nutné na inštaláciu opravných kódov, updatov, upgradov a nových verzií.
  - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softvérových kódov, ktoré výrobca sw poskytuje za úhradu.

## ČLÁNOK III. - 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.

### 3. KATEGÓRIE INCIDENTU

Klasifikácia incidentu		
Kategória incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
<b>Havária</b> – prerušenie prevádzky	Služba aplikačného sw ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľa dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Výpadok DB servera</li> <li>▪ Výpadok kritickej časti prevádzky.</li> <li>▪ Nedostupný príjem vzoriek, resp. pacientov.</li> <li>▪ Nedostupné zadávanie výsledkov vo FONS Openlims.</li> <li>▪ Nefunkčná komunikácia s hlavným analyzátorom.</li> </ul>
<b>Významná závada</b> - 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"> <li>▪ Nefunkčné spracovanie Výkazníctva v období vykazovania.</li> <li>▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach.</li> <li>▪ Časté narušovanie denného súboru FONS Openlims a nutnosť jeho obnovovania.</li> </ul>

**DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS**

<b>Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS</b>				
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie		
		Začatie riešenia	Servisný výjazd	Odstránenie závady
<b>Havária</b> Prerušenie prevádzky	<b>HelpDesk – 8x5</b> v pracovné dni: 8:00-16:00  Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	<b>Ihneď</b> v rámci pracovnej doby tj. 8:00-16:00.	Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b> alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 12:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň	Najneskôr <b>do 24 hodín v pracovné dni od prijatia hlásenia resp. dodanie alternatívneho riešenia</b> , ktorým sa táto chyba preradí do kategórie „Významná chyba“. Neplatí pre chyby zavinené technológiou.
<b>Významná chyba</b> významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b>	Najneskôr <b>siedmy nasledujúci pracovný deň</b>	Najneskôr <b>desiaty nasledujúci pracovný deň</b>

Začatím riešenia sa rozumie:

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

Koniec prílohy

## PRÍLOHA č. 3 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVY č. ST201621 PODPORA PREVÁDZKY IS

### PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI A MENOVANIE OSÔB

#### Článok I. - Osoby zodpovedné za riadenie vzťahov v rámci tejto zmluvy

**Pracovníci zodpovední za riadenie zmluvných vzťahov podľa tejto zmluvy sú stanovení takto:**

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvného vzťahu: **Ing. Jan Nezkusil** riaditeľ a konateľ spoločnosti  
+421 905 625 522  
nezkusil@stapro.sk

osoba oprávnená na rokovanie o zmluvných podmienkach: **Ing. Marián Vaňko** obchodný manažér  
+421 905 625 523  
vanko@stapro.sk

##### **Objednávateľ**

osoba za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvného vzťahu: **MUDr. Ivan Mačuga** riaditeľ nemocnice  
tel.: +421 41 5110 190  
ivan.macuga@fnspza.sk

osoba oprávnená na rokovanie o zmluvných podmienkach: **Ing. Jozef Pollák** námestník riaditeľa pre HTÚ  
+421 41 5110 660  
jozef.pollak@fnspza.sk

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

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za plnenie zmluvného vzťahu podľa tejto zmluvy **Mgr. Daniel Pršek** vedúci Oddelenia implementácie LIS

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

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za spoluprácu pre ASW FONS Openlims **Mgr. Veronika Hanuláková** vedúca laborantka

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

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

**Mgr. Veronika Hanuláková,** tel. +421 41 5110 410 dostupnosť denne  
**vedúca laborantka** mob. +421 veronika.hanulakova@fnspza.sk od 8.00 do 16:00

**Ing. Štefan Pavlus, vedúci OIaSS** tel. +421 41 5110 650 dostupnosť denne  
mob. +421 903 517 004 stefan.pavlus@fnspza.sk od 8.00 do 16:00

#### Článok II. – Pravidlá súčinnosti

##### 1. Centrum podpory zákazníka - HelpDesk

###### **HelpDesk – základné určenie**

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

- Prístup ku službám sw HelpDesk je poskytovaný a garantovaný objednávateľovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

### Odovzdanie požiadaviek a hlásenie chýb a závad

- V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
- V prípade, že objednávateľ zistí chyby v aplikačnom softvéri, je zodpovedný pracovník objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
- Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesk-u (požiadavky a hlásenia závad) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
- Nahlásenie požiadaviek, chýb, závad a pod. do systému HelpDesk STAPRO je možné týmito spôsobmi:
  - internet / HelpDesk: **http://www.stapro.sk**
  - e-mail: helpdesk@stapro.sk
  - telefonicky v pracovné dni od 8:00-16:00: -
  - písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.  
Úsek konzultačných služieb  
Hroncova 3  
040 01 Košice
- Požiadavka alebo záhada sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk dodávateľa.
- Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku I..
- Každá požiadavka alebo záhada bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
  - telefonická konzultácia,
  - riešenie vzdialeným prístupom,
  - servisný zásah a oprava na mieste,
  - odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
  - predloženie návrhu riešenia (pokiaľ riešenie problému vyžaduje dodatočné náklady – investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

### Základná garancia odozvy HelpDesku na požiadavku alebo hlásenie závady

- Dodávateľ sa zaväzuje na každú došlú požiadavku alebo hlásenie závady odpovedať objednávateľovi najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ požiadavka alebo záhada nebude do tejto doby vyriešená, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia o stave riešenia a predpokladanom termíne vyriešenia.

## 2. Centrum podpory zákazníka - HotLine

### HotLine - základné určenie

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

### Odovzdanie hlásenia havárie a významnej závady

- V prípade, že objednávateľ zistí haváriu alebo významnú záhadu ASW či služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa oprávnený túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi prostredníctvom služby HotLine.
- Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky hlásenia prostredníctvom služby HotLine (hlásenie havárií a významných závad) budú prevzaté a riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
- Nahlásenie havárií a významných závad prostredníctvom služby HotLine je možné aj nasledujúcim spôsobom:
  - pre ASW FONS Openlims:
    - telefonicky na mobilnom čísle: +421 908 340 842
- Havárie alebo významná záhada sa považujú za nahlásené okamihom prevzatia pracovníkom služby HotLine dodávateľa.
- Na HotLine sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľ uvedení v článku I..

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 od 8:00 do 16:00hod. denne, 5 dní v týždni v pracovné dni. Výnimkou je porucha mobilnej alebo pevnej siete na strane operátorov, za ktorú dodávateľ a nenesie zodpovednosť a nemá vplyv na jej prevádzku.

## **3. Služby podpory prevádzky a služby podpory užívateľov**

### **1. Stanovenie pravidiel súčinnosti**

Pravidlá súčinnosti:

- objednávateľ a dodávateľ sa zaväzujú stanoviť a udržiavať aktuálny zoznam zodpovedných osôb,
- v prípade servisného výjazdu je servisným miestom adresa objednávateľa, **pracoviská Oddelenia hematológie a krvnej banky**
- v prípade servisného výjazdu zabezpečuje organizačnú podporu objednávateľa osoba uvedená v zozname zodpovedných osôb,
- objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť dostupnosť organizačnej podpory podľa definovaného rozsahu dostupnosti na uvedených kontaktných číslach,
- dodávateľ je povinný vždy pred uskutočnením servisného výjazdu kontaktovať osobu organizačnej podpory objednávateľa,
- dodávateľ je oprávnený nevykonať servisný výjazd v prípade, že organizačná podpora objednávateľa nie je dostupná, v tomto prípade je dodávateľ povinný o tejto skutočnosti urobiť záznam do systému HelpDesk
- objednávateľ zodpovedá za vykonávanie zálohovania a zabezpečenie ukladania záložných dát technických prostriedkov v rozsahu a početnosti, ktoré budú dojednané v samostatnom dokumente,
- dodávateľ je povinný predkladať objednávateľovi požiadavky a návrhy na upgrade systémov, požiadavky schvaľuje a objednáva iba objednávateľ.

## **4. Dojednanie za služby nad rámec dojednanej podpory**

Služby, ktoré nie sú zahrnuté do rozsahu plnenia dodávky služieb podľa tejto zmluvy budú fakturované samostatne.

1. Sadzba za službu nad rámec dojednanej podpory podľa bodu 3 tohto článku je stanovená nasledovne:
  - Práce (v pracovnej dobe 8:00-16:00): 60 €/hod. bez DPH.
  - Vykonalie práce mimo pracovnej doby, v noci a v dňoch voľna musí byť odsúhlasené obidvomi zmluvnými stranami. Každá zo strán je oprávnená prácu mimo pracovnej doby, v noci a v dňoch voľna odmietnuť. Práce nie sú vykonávané počas dní štátnych sviatkov.
  - V prípade obojstrannej dohody zmluvných strán na vykonaní práce mimo pracovnej doby (7:00-8:00, 16:00-18:00) sa cena zvýši o 50%.
  - V prípade obojstrannej dohody zmluvných strán na vykonaní práce v noci (18:00-7:00) a v dňoch voľna (So, Ne) sa cena zvýši o 100%.
  - Cestovné náklady v prípade obojstrannej dohody zmluvných strán na vykonaní prác v sídle objednávateľa budú účtované podľa skutočnosti vo výške: 0,52€ bez DPH/km, výjazdové miesto Pardubice, Žilina, Košice.
2. Evidencia o vykonaní služby nad rámec tejto zmluvy a odpracované hodiny budú evidované v informačnom systéme HelpDesk na strane dodávateľa a budú dostupné objednávateľovi.
3. Za účelom fakturácie sa potvrdenie vykonaných služieb a ich rozsahu (v hod.) dojednáva nasledovne:
  - dodávateľ odošle objednávateľovi príslušný zoznam realizovaných prác za uplynulý kalendárny mesiac z informačného systému HelpDesk do 5-teho pracovného dňa nasledujúceho mesiaca,
  - objednávateľ do 3 pracovných dní od obdržania zoznamu potvrdí správnosť vykázaných hodín a činností,
  - v prípade, že sa objednávateľ do 3 pracovných dní nevyjadrí, tento zoznam vykázaných služieb a ich rozsahu sa považuje za akceptovaný zo strany objednávateľa.
4. Ak predpokladaný čas riešenia jednej služby stanovený pred jej vykonaním presiahne 8 hodín, dodávateľ predloží objednávateľovi cenovú ponuku. Vykonalie takejto služby bude možné len na základe samostatne vystavenej objednávky.

### Článok III. - Bezpečnosť a ochrana

#### 1. Bezpečnosť a ochrana dát na serverových systémoch

- Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť zálohovanie kompletného objemu dát prevádzkovaných informačných systémov podľa odporúčania dodávateľa, a to minimálne – raz denne na DVD-Rw alebo na iné adekvátne zálohovacie zariadenie s výmenou média každý deň v týždni v sade so siedmimi kusmi médií a raz mesačne na DVD-R. V prípade straty dát a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá dodávateľ za ich obnovenie.
- Objednávateľ zabezpečí formou organizačných opatrení dostupnosť hesiel k privilegovaným užívateľským účtom pre servisných pracovníkov dodávateľa v prípade riešenia havarijnej situácie v súlade so záväzkami tejto zmluvy (reakčná doba, služba HotLine a pod.) a tiež ich následnú zmenu po ukončení servisného zásahu.
- Objednávateľ je zodpovedný za riadenie prístupu k citlivým osobným údajom uloženým na serverových systémoch v zmysle zákona č. 122/2013Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, a to vrátane tvorby a správy bezpečných hesiel k užívateľským účtom.

#### 2. Vzdialený prístup

- Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní dodávateľovi poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy vzdialeným prístupom. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje, že technicky a organizačne zabezpečí možnosť vzdialeného prístupu dodávateľa prostredníctvom telefónnej siete alebo siete Internet na vyhradenú pracovnú stanicu pripojenú k počítačovej sieti LAN objednávateľa. Dodávateľ preferuje vzdialený prístup prostredníctvom zabezpečeného kanála **klienta OpenVPN** v sieti Internet.
- Objednávateľ poskytne podľa požiadaviek dodávateľa pracovnú stanicu vybavenú programovými prostriedkami pre vzdialený prístup. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečiť podľa požiadaviek dodávateľa pripravenosť stanice pre vzdialený prístup tak, aby bolo možné okamžité pripojenie k požadovanej časti informačného systému bez zbytočného meškania spôsobeného inštaláciou, nastavovaním a konfigurovaním stanice vzdialenej správy. Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenie urobiť vlastnými prostriedkami a následne vyfakturovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.

### Článok IV. - Licenčné podmienky upravujúce právo na užívanie podporovaného ASW

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

---

Koniec prílohy