

## SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST201941 PODPORA PREVÁDZKY IS

**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 VÚB a.s., IBAN: SK89 0200 0000 0012 1814 9953  
Spoločnosť zapísaná v OR vedenom OS Košice I, odd. Sro vložka č. 6435/V.  
(ďalej len **odávateľ**)  
na strane jednej

a

**Nemocnica s poliklinikou Prievidza so sídlom v Bojniciach**

so sídlom Nemocničná 2, 972 01 Bojnice  
konajúci Ing. Vladimír Vido, riaditeľ NsP  
IČO 17335795  
DIČ 2021163276  
IČ DPH SK2021163276  
bankové spojenie Štátna pokladnica, IBAN: SK32 8180 0000 0070 0051 0360  
zriaďovateľ Trenčiansky samosprávny kraj.  
(ďalej len **objednávateľ**)  
na strane druhej

uzatvárajú medzi sebou obchodnú zmluvu o poskytovaní služieb  
v súlade s príslušnými ustanoveniami § 536 a nasledujúcich Obchodného zákonníka.

### ČLÁNOK I - ÚČEL ZMLUVY A CIELE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb odávateľa objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa. Táto zmluva vychádza zo zmluvy o dielo (ďalej tiež ZoD) na implementáciu Nemocničného informačného systému FONS Enterprise (ďalej aj FE), Laboratórneho informačného systému FONS Openlims (ďalej tiež FOL), Informačného systému pre stravovacia prevádzka FONS Akord Diet (ďalej tiež FAD), Informačného systému pre centrálnu sterilizáciu FONS Medix (ďalej tiež FM) a Manažérskeho informačného systému MIS Stapro (ďalej tiež MIS) (všetky informačné systémy v ďalšom tiež FONS) v nemocniciach TSK zo dňa 08.09.2017. Dňa 4.11.2019 boli postúpené práva a povinnosti vyplývajúce zo ZoD, vrátane licencií, na Nemocnicu s poliklinikou Prievidza so sídlom v Bojniciach.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti informačných systémov (ďalej tiež IT) používaných objednávateľom a užívateľmi objednávateľa.

### ČLÁNOK II - PREDMET ZMLUVY

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov objednávateľa, resp. pre zabezpečenie a podporu prevádzky vybraných informačných technológií.
2. Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť dodávateľovi ďalej dohodnutú odmenu v dohodnutých termínoch.
4. Akékoľvek iné služby alebo ich rozsah, ako uvedené v prílohe č. 1 a č. 2 tejto zmluvy, môžu byť zabezpečované dodávateľom po dohode, a to výhradne na základe samostatnej potvrdenej písomnej objednávky či ďalšej zmluvy, a to v cenách podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy.

### ČLÁNOK III - VYHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že je odbornou firmou oprávnenou a spôsobilou k riadnemu a kvalifikovanému zabezpečovaniu služieb spojených so zabezpečením prevádzky a správy v oblasti informačných systémov. Zároveň dodávateľ uvádza, že produkt FONS Enterprise, FONS Openlims a FONS Medix patria do produktovej skupiny FONS.
2. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že majú záujem na vzájomnej dlhodobej spolupráci upravenej touto zmluvou, a ďalej vyhlasujú, že majú dostatočné finančné prostriedky na zabezpečovanie služieb podľa tejto zmluvy a na úhradu ceny dohodnutej touto zmluvou.
3. Dodávateľ týmto vyhlasuje, že si nie je vedomý, že by voči nemu bolo začaté konanie o vyhlásení konkurzu na jeho majetok. Ďalej vyhlasuje, že voči nemu nie je v právnej moci žiadne súdne rozhodnutie, či rozhodnutie správneho či iného štátneho orgánu na plnenie, ktoré by mohlo byť dôvodom pre súdnu exekúciu, a že také konanie nebolo proti nemu začaté.

### ČLÁNOK IV - PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby uvedené v tejto zmluve s náležitou odbornou starostlivosťou potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov a v súlade so záujmami objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať všetky činnosti podľa tejto zmluvy v súlade s bezpečnostnými požiadavkami objednávateľa, ktoré budú písomne dodávateľovi odovzdané a dodávateľom písomne potvrdené.
3. Dodávateľ aj objednávateľ sa zaväzujú stanoviť za účelom riadenia vzťahu medzi objednávateľom a dodávateľom v oblasti pôsobnosti tejto zmluvy osobu zodpovednú za tento vzťah. Mená pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje stanoviť osobu zodpovednú za plnenie záväzkov podľa tejto zmluvy. Meno pracovníka je uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť zodpovedných pracovníkov a poskytnúť dodávateľovi potrebnú súčinnosť, nevyhnutné údaje a informácie potrebné k predpísanému plneniu tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy v plnom rozsahu. V dobe vykonávania služieb podľa tejto zmluvy bude na vyžiadanie dodávateľa prítomný na pracovisku objednávateľa zodpovedný pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámec bežnej pracovnej doby, pri plánovaných akciách po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť vykonávať činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
7. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pracovníkom dodávateľa:
  - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
  - prístup alebo vzdialený prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie technológií dotknutých touto zmluvou,
  - použitie komunikačných prostriedkov počas nevyhnutnej doby a v nevyhnutne nutnom rozsahu,
  - bezpečné, zdravie neohrozujúce pracovné prostredie.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ ani na základe písomného oznámenia termínu odovzdania plnenia toto plnenie bez akéhokoľvek zdôvodnenia neprevezme, predpokladá sa, že plnenie bolo odovzdané a prevzaté dňom, kedy sa tak podľa písomného oznámenia malo stať. Písomné oznámenie musí byť adresované príslušnej zodpovednej osobe, resp. osobe, ktorá ju v dobe neprítomnosti zastupuje, a musí jej byť preukázateľne doručené.
9. Objednávateľ sa zaväzuje po dohode s dodávateľom zabezpečiť technické prostriedky, komponenty (hardwarové, softwarové) alebo služby, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú potrebné pre zabezpečenie služieb dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe odôvodnených požiadaviek dodávateľa. Povinnosť Objedávateľa podľa predchádzajúcej vety sa vzťahuje na technické prostriedky, komponenty (hardwarové, softwarové) alebo služby, ktoré sú uvedené v dokumente označenom ako Technologický plán implementácie pre FE, FOL, FAD, FM a MIS, ktorý dodávateľ pred podpisom tejto zmluvy odovzdal Objednávateľovi. Pokiaľ nebudú tieto prostriedky

zabezpečené, nezodpovedá dodávateľ za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb.

10. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia autorského zákona. Objednávateľ berie na vedomie, že dodávateľ vykonáva implementáciu a poskytuje služby iba v prostredí legálneho software a že za používanie nelegálneho software objednávateľom nenesie dodávateľ žiadnu zodpovednosť.
11. Objednávateľ je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadné neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať jednanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy.
12. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenie činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.
13. Dodávateľ sa zaväzuje prijať potrebné opatrenia na zabezpečenia ochrany osobných údajov spracúvaných vo FONS v zmysle zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR, najmä poučiť svojich zamestnancov a osoby, používané na plnenie tejto zmluvy o povinnosti mlčanlivosti a ďalších právach a povinnostiach plynúcich z uvedeného zákona a tejto zmluvy.
14. Dodávateľ sa tiež zaväzuje zachovať mlčanlivosť o všetkých informáciách týkajúcich sa objednávateľa, ktoré získa v súvislosti s plnením tejto zmluvy. O zachovaní mlčanlivosti dodávateľ poučí a zaviazuje všetkých pracovníkov, ktorí prídu do styku s informáciami objednávateľa.
15. Dodávateľ aj objednávateľ sa zaväzujú k tomu, že budú dbať na to, aby pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k osobným údajom objednávateľa, ktoré požívajú ochranu podľa zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR.
16. Dodávateľ sa zaväzuje uzavrieť zmluvu s objednávateľom „**Zmluva o mlčanlivosti**“.

#### **ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA**

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy je pracovisko organizácie poskytujúcej zdravotnú starostlivosť podľa osobitného predpisu:
  - a. Nemocnica s poliklinikou v Prievidzi so sídlom v Bojniciach, Nemocničná 2, 972 01 Bojnicektorej zriaďovateľom je Trenčiansky samosprávny kraj, K dolnej stanici 7282/20A, 911 01 Trenčín.
2. Miestom plnenia služieb, ktoré nie sú viazané na pracoviská objednávateľa (napr. konzultácie, školenia), sú pracoviská dodávateľa, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa dohodnuté služby v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom o čas zdržania a zavlečené omeškanie. Za zdržanie spôsobené objednávateľom je považované aj omeškanie platieb objednávateľa za služby dodávateľa podľa tejto zmluvy.
4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dohodnutých služieb sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

#### **ČLÁNOK VI - CENA PLNENIA A PLATOBNE PODMIENKY**

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
2. Objednávateľ berie na vedomie, že k dohodnutej ročnej cene uhradí tiež daň z pridanej hodnoty (DPH) vo výške podľa platnej právnej úpravy k dátumu uskutočnenia zdaniteľného plnenia, ktoré je daňovým dokladom účtované.
3. Cena bude hradená objednávateľom v mesačných úhradách vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny, a to vždy na základe faktúry, daňového dokladu dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený vystavovať faktúry, daňové doklady, k prvému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá. Splatnosť každej faktúry bude 30 dní od dňa vystavenia faktúry.

4. Platby budú realizované objednávateľom bezhotovostne na účet dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet dodávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné náklady spojené s plnením tejto zmluvy, najmä cestovné náklady dodávateľa, priebežne počas ich vynaloženia. Náklady budú hradené objednávateľom priebežne na základe vystavených faktúr (daňových dokladov) dodávateľovi. Cestovné náklady nie sú súčasťou dohodnutej ročnej ceny.
6. Náklady na ubytovanie dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy budú priebežne preúčtované faktúrou (daňovým dokladom) objednávateľovi v skutočnej výške, maximálne však 40 EUR/osoba/deň bez DPH.
7. Servisné a inštalačné služby na technologickej a sieťovej infraštruktúre, s výnimkou služieb pri odstraňovaní chýb podliehajúcich záručnému servisu a nahlásených v záručnej lehote, pokiaľ nie sú súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy, budú účtované podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
8. Materiálové náklady pri servisných zásahoch mimo platnú záruku jednotlivých komponentov budú hradené objednávateľom na základe priebežnej fakturácie, pokiaľ táto služba nie je súčasťou dohodnutých služieb podľa tejto zmluvy.
9. Pokiaľ zmluvné strany dohodnú zmenu rozsahu plnenia podľa tejto zmluvy v nadväznosti na objednávateľom vyžiadané zmeny v rozsahu a úrovni dohodnutých služieb, modulov a licencií potom súčasne dohodnú zmenu dohodnutej ročnej ceny, a to formou písomného dodatku k tejto zmluve.

#### **ČLÁNOK VII – VYŠŠIA MOC**

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

#### **ČLÁNOK VIII – OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ**

1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie u objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí predovšetkým o skutočnostiach, o osobných údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. v platnom znení a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 GDPR.
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 je povinný poučiť všetky fyzické osoby, ktoré sa budú podieľať v jeho mene a na jeho zodpovednosť pri plnení zmluvy, mlčanlivosťou. Dodávateľ predloží podpísané poučenie o povinnosti mlčanlivosti pred plnením zmluvy pre každú vyslanú fyzickú osobu, alebo pred samotným výkonom služby každá vyslaná fyzická osoba sa oboznámi s poučením u objednávateľa a poučenie podpíše. Bez uvedeného, vyslanej osobe nebude umožnený výkon služby na pracoviskách objednávateľa, kde môže prísť do styku z osobnými údajmi.
6. Neumožnený vstup do priestorov objednávateľa zástupcovi dodávateľa bez poučenia o mlčanlivosti sa nepovažuje za neposkytnutie súčinnosti pri plnení zmluvy zo strany objednávateľa.

7. Vyslaná fyzická osoba zároveň podpíše oboznámenie sa s informáciou o spracovaní osobných údajov v zmysle článku 13 a príslušných recitálov Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a zákona NR SR č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov – Evidencia zástupcov a dodávateľov a odberateľov.
8. Dodávateľ zodpovedá za porušenie povinnosti za vyslané fyzické osoby, ktoré sa podieľajú na plnení zmluvy v mene dodávateľa v priestoroch objednávateľa.

#### **ČLÁNOK IX – DUŠEVNE VLASTNÍCTVO A OBCHODNE TAJOMSTVO**

1. Všetky materiály v akejkoľvek forme a ďalej koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy zostávajú vo vlastníctve dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo, a to vrátane obsahu tejto zmluvy, a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ je oprávnený k nevýhradnému používaniu týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú internú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky používania dohodnuté v tomto článku.
3. Objednávateľ neumožní akejkoľvek tretej osobe ďalšie využitie týchto materiálov, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa.
4. Žiadna zo strán nebude bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany zverejňovať či iným spôsobom sprístupňovať podmienky tejto zmluvy iným tretím osobám s výnimkou svojich odborných poradcov a členov personálu, ktorí nie sú zamestnancami dotknutej strany, pokiaľ tieto osoby pre zmluvné stranu vykonávajú príslušnú odbornú činnosť, a to na základe záväzkového právneho vzťahu.
5. Povinnosti dodržiavania dôvernosti informácií, o ktorých sa hovorí v tomto článku tejto zmluvy, sa nevzťahujú na informácie, ktoré:
  - sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupnými inak, ako porušením ustanovenia tohto článku zo strany príjemcu,
  - sú príjemcovi známe a boli mu voľne oznámené treťou stranou pred prijatím od druhej strany,
  - budú následne príjemcovi oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
  - sa vyžadujú zo zákona.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy.
7. Dojednania v tomto článku nie sú dotknuté povinnosti objednávateľa týkajúce sa povinného zverejnenia zmlúv, ak mu takáto povinnosť vyplýva zo všeobecného právneho predpisu.

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

1. Dodávateľ zodpovedá objednávateľovi za škody, ktoré mu spôsobí pri plnení tejto zmluvy svojím zavineným jednaním. Dodávateľ nesie zodpovednosť za chybné plnenie a aj za svoje oneskorené plnenie.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, ak sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, oneskorený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa či tretích osôb.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za jednanie osôb, ktoré použil v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, bez ohľadu na to, či sa jedná o jeho vlastných zamestnancov alebo zamestnancov jeho zmluvných partnerov či iné osoby.

#### **ČLÁNOK XI – DOHODA O SANKCIÁCH A ZMLUVNE POKUTY**

1. Ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúr, je dodávateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,01% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. Obe zmluvné strany sa dohodli, že takto upravený úrok z omeškania je primeraný.
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy. Pri prípadnom zistení aj čiastočného neplnenia zmluvy má objednávateľ povinnosť upozorniť písomnou formou dodávateľa na zistenú

skutočnosť neplnenia zmluvy. Medzi oboma stranami sa následne dojedná dohoda o náprave so stanovením termínu nápravy. V prípade neakceptovania alebo neplnenia tejto dohody alebo pokiaľ k dohode nedôjde, je objednávateľ oprávnený účtovať dodávateľovi aj za čiastočné neplnenie zmluvnú pokutu : neodôvodnené nevykonanie dohodnutej konzultačnej návštevy 33 EUR za každý deň omeškania dodávateľa s jeho plnením. Cena je uvedená bez DPH.

- Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že je v omeškaní s úhradou ceny podľa tejto zmluvy, a to ani so spätnou platnosťou. To znamená, že po zaplatení dlžnej čiastky nemá objednávateľ nárok vymáhať zmluvné pokuty z doby, kedy bol v omeškaní s úhradou alebo úhradami ceny plnenia podľa tejto zmluvy.

## ČLÁNOK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

- Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2020.
- Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
- Táto zmluva nadobúda účinnosť nasledujúci deň po jej zverejnení na webe objednávateľa.
- Táto zmluva stráca účinnosť v nasledujúcich prípadoch:
  - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
  - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je trojmesačná a beží od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
  - Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávateľ je v omeškaní s akoukoľvek platbou účtovanou dodávateľom podľa tejto 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 bez právneho nástupcu.

## ČLÁNOK XIII - KYBERNETICKÁ BEZPEČNOSŤ

- Objednávateľ je v zmysle § 17 ods. 6 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby. Uzatvorením tejto zmluvy dodávateľ berie na vedomie, že uzatvára zmluvu so subjektom, ktorý je zaradený do zoznamu základných služieb a jej prevádzkovateľa do registra prevádzkovateľov základných služieb, z čoho pre zmluvné strany vyplývajú práva a povinnosti.
- Dodávateľ potvrdzuje svojím podpisom, že bude dodržiavať podmienky kybernetickej bezpečnosti, bezpečnostné opatrenia pre oblasť § 20 ods. 3 písm. d) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov prevádzkovateľom základnej služby minimálne v rozsahu § 8 ods. 2 vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení.
- Dodávateľ je povinný pri zabezpečovaní servisnej podpory v zmysle tejto zmluvy dodržiavať a riadiť sa vnútornými predpismi objednávateľa. Vnútorné predpisy objednávateľa sú dodávateľovi k dispozícii k nahliadnutiu u objednávateľa, a to na základe požiadavky jeho oprávnenej osoby vo veciach technických.
- Dodávateľ sa zaväzuje odovzdať objednávateľovi bez zbytočného odkladu po uzavretí tejto zmluvy zoznam osôb, ktoré sa budú podieľať na poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy pre účely vstupu do verejnosti neprístupných priestorov objednávateľa. V zozname budú označené osoby v rozsahu: meno a priezvisko, pracovné zaradenie, názov zamestnávateľ v prípade osôb vykonávajúcich činnosť pre dodávateľa služby, ktorý nie sú v pracovnoprávnom vzťahu aj meno osoby zodpovednej za mimopracovný zmluvný vzťah. Dodávateľ je povinný odovzdať zoznam osôb objednávateľovi s výslovným písomným súhlasom dotknutých osôb so spracovaním osobných údajov v súlade nariadenia GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pri porušení tejto povinnosti dodávateľ nesie plnú zodpovednosť za ochranu osobných údajov dotknutých osôb. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude spracovávať tieto osobné údaje len pre potreby realizácie služby a zachovania bezpečnosti infraštruktúry podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení

niektorých zákonov a to v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a nariadenia GDPR, a to až do doby písomného odvolania súhlasu alebo 10 rokov od ukončenia platnosti zmluvy. Čas a rozsah prístupu osôb do neverejných priestorov objednávateľa sa upraví písomne zápisom, potvrdený oprávnenou osobou zodpovednou za kybernetickú bezpečnosť objednávateľa.

5. Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu objednávateľovi odovzdať písomnú žiadosť, podpísanú osobou zodpovednou za technické plnenie zmluvy o prístup k sieťovej infraštruktúre, pre osoby, ktoré budú v mene dodávateľa plniť predmet zmluvy, budú sa podieľať na plnení zmluvy. Týka sa to zamestnancov dodávateľa, zamestnancov subdodávateľa ako aj osôb vykonávajúcich činnosť mimopracovného pomeru dodávateľa. V prípade zmeny oprávnených osôb s prístupom do infraštruktúry objednávateľa počas plnenia zmluvy je dodávateľ povinný požiadať o zmenu v osobách prístupujúcich k infraštruktúre objednávateľa. Žiadosť musí obsahovať požiadavku na ukončenie prístupu pre osobu alebo osoby ktorým má byť prístup zrušený a požiadavku na vytvorenie nového prístupu pre osobu alebo osoby, ktoré sa budú podieľať na plnení zmluvy. Žiadosť bude posúdená najneskôr do dvoch pracovných dní odo dňa doručenia zodpovednej osobe. Objednávateľ môže požadovať ďalšie doplňujúce informácie o účele žiadosti ktoré považuje za potrebné pre posúdenie žiadosti. Kópiu schválenej alebo zamietnutej žiadosti odovzdá objednávateľ dodávateľovi. V súvislosti s prístupom k systémom, infraštruktúry objednávateľa je dodávateľ povinný dodržiavať nasledujúce povinnosti:
  - počas plnenia zmluvy budú fakticky pristupovať do systémov len osoby oprávnené a schválené na základe žiadosti dodávateľa, objednávateľ je oprávnený kontrolovať osoby pristupujúce do systémov a infraštruktúry objednávateľa, Dodávateľ je povinný poskytnúť informácie. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
  - pridelené oprávnenia prístupu môžu využívať len osoby ktorým bol prístup pridelený na základe schválenej žiadosti, tieto osoby nesmú pridelené oprávnenia poskytnúť žiadnej osobe. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy,
  - po ukončení pracovného pomeru osoby, ktorá mala pridelené prístupové práva do systému infraštruktúry objednávateľa, u dodávateľa alebo subdodávateľa alebo ukončenia mimopracovného pomeru prípadne zmluvy je dodávateľ povinný najneskôr do dvoch dní, kedy rozhodná skutočnosť nastala, podať žiadosť o ukončenie prístupu týchto osôb. V prípade spoločného prístupu viacerých oprávnených osôb požiadať objednávateľa o zmenu prístupových údajov do systému, infraštruktúry objednávateľa. Porušenie tejto povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
6. Všetky osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy, uvedené v odovzdaných zoznamoch Objednávateľovi, osoba zúčastnená na predmete plnenia podpisuje vyjadrenie o zachovávaní mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
7. Objednávateľ je oprávnený zmeniť konfiguráciu jednotlivých nastavení, zmeniť prístupy do systémov a infraštruktúry pri nevyhnutnom a neodkladnom potrebnom zásahu, ktorý odvracia hroziace alebo už existujúce bezpečnostné riziko bez vedomia dodávateľa služby. Všetky zásahy a do systémov a aplikácii musia byť u objednávateľa zdokumentované. Objednávateľ je povinný bezodkladne informovať dodávateľa služby o prevedených zmenách a nastaveniach, aby nedošlo k problémom a výpadkom systému.
8. Dodávateľ je povinný zúčastňovať sa stretnutí zvolaných objednávateľom ktoré sa týkajú poskytovania služby podľa tejto zmluvy, kybernetickej bezpečnosti a ochrany osobných údajov, pokiaľ nie je bližšie špecifikovaný dôvod, zúčastňuje sa osoba zodpovedná za veci technické.
9. Dodávateľ sa zaväzuje pri plnení zmluvy spolupracovať s akýmkoľvek expertom, odborníkom alebo osobou, ktorú určí objednávateľ, tak aby bol naplnený účel tejto zmluvy.
10. Dodávateľ je povinný na výzvu objednávateľa umožniť jemu a písomne povereným osobám vykonať audit plnenia požiadaviek vyplývajúcich zo zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to splnenia prijatých bezpečnostných opatrení dodávateľom a požiadaviek súvisiacich s predmetom plnenia.
11. Dodávateľ je povinný na vyzvanie objednávateľa v lehote 10 dní preukázať súlad dodávateľa so zákonom č. 18 /2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nariadenia GDPR a ostatných súvisiacich právnych predpisov upravujúcich danú problematiku.

12. V prípade vzniku nového prevádzkovateľa základnej služby sa dodávateľ zaväzuje udeliť, poskytnúť, previesť alebo poskytnúť všetky potrebné licencie, práva alebo súhlasy nevyhnutné na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej základnej služby na prevádzkovateľa základnej služby, tento záväzok ostáva v platnosti aj po ukončení zmluvného vzťahu s dodávateľom počas 10 rokov. Odplata za zachovanie, udelenie, poskytnutie, prevedenie licencií, práva alebo poskytnutie súhlasov nevyhnutných na zabezpečenie kontinuity prevádzkovej služby je zahrnutá v celkovej cene podľa tejto zmluvy.
13. V prípade zániku dodávateľa bez právneho nástupcu, prechádzajú práva a povinnosti z licencií na objednávateľa. Objednávateľ má práva a povinnosti v súlade so zákonom 185/2015 Z. z. autorský zákon, a to v pôvodnom rozsahu dodávateľa.
14. Evidencia všetkých uzatvorených zmlúv s treťou stranou je súčasťou bezpečnostnej dokumentácie dodávateľa podľa § 2 ods. 1 písm. c). vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z. ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných opatrení, zadokumentované vymedzenie rozsahu a spôsobu plnenia všetkých bezpečnostných opatrení; konkrétny obsah môže byť odvodený z princípov niektorého z rámcov riadenia bezpečnostnej architektúry.
15. Dodávateľ a tretie osoby podieľajúce sa na plnení zmluvy sa zaväzujú dodržiavať minimálne bezpečnostné opatrenia pre oblasť podľa § 20 ods. 3 písm. e), f), h), j) a k) zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bezpečnostné opatrenia sa prijímajú najmä pre oblasť, fyzickej bezpečnosti a bezpečnosti prostredia:
  - technických zraniteľností systémov a zariadení, riadenia prístupov, riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov ako sú najmä: antivírusovou ochranou, Firewall, správa hesiel a prístupov, riadená likvidácie HW a dátových úložísk, používanie autorizovaných SW, poučenie zamestnancov a osôb podieľajúcich sa na plnení zmluvy,
  - riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov, vypracovaním vnútorných bezpečnostných predpisov dodávateľa určujúcich postupy a opatrenia pri bezpečnostných incidentoch a odstránenia následkov,
  - vnútropodnikovú bezpečnostnú dokumentáciu, spôsobu monitorovania, testovania bezpečnosti a spôsob vykonávania bezpečnostných auditov,
  - hlásenie bezpečnostných incidentov v súlade vyhlášky č. 165/2018 Z. z. Národného bezpečnostného úradu z 1. júna 2018, ktorou sa určujú identifikačné kritériá pre jednotlivé kategórie závažných kybernetických bezpečnostných incidentov a podrobnosti hlásenia kybernetických bezpečnostných incidentov,
  - riadenia pohybu osôb v priestoroch dodávateľa, prístupu do informačného systému dodávateľa, sprava hesiel a prístupov, filtrovanie obsahu internetu, priestory dodávateľa musia spĺňať podmienky bezpečnosti požiarnej ochrany,
  - správa hesiel do systému objednávateľa, heslá nemajú byť kratšie ako sedem znakov, nesmú byť bežné slová, majú mať malé aj veľké písmená, čísla alebo špeciálne znaky, nesmú byť mená alebo užívateľské mená, nesmú sa zapisovať, evidovať mimo bezpečnostnú dokumentáciu,
  - Time out, odpojenie užívateľa – správcu, nečinnosti užívateľa maximálne 300 sek.,
  - zabezpečenie prístupu do počítačov minimálne prostredníctvom hesla,
  - prístup do infraštruktúry objednávateľa musí byť zabezpečený cez VPN tunel – OpenVPN.

#### **ČLÁNOK XIV - USTANOVENIA SPOLOČNE A ZÁVEREČNE**

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými k takémuto jednaniu.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka a Autorského zákona.
3. Táto zmluva v rozsahu 7 strán (bez príloh) je vyhotovená v dvoch rovnopisoch z ktorých po jednom rovnopise obdrží každá zo zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 4:



- príloha č. 1 - Rozsah služieb a cena plnenia,
  - príloha č. 2 - Popis služieb,
  - príloha č. 3 - Pravidla súčinnosti a menovanie osôb,
  - príloha č. 4 - Cenník služieb.
4. Pokiaľ bude akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy zistené ako neplatné či neúčinné, nedotýka sa neplatnosť a neúčinnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. Zmluvné strany sa pre tento prípad zaväzujú neplatné či neúčinné ustanovenia nahradiť dohodou platnými a účinnými ustanoveniami, ktoré najlepšie zodpovedajú zmyslu a majú najbližšie k neplatnému či neúčinnému ustanoveniu. Do doby uzatvorenia dohody platí všeobecne záväzná právna úprava a princíp analógie.
  5. Zmluvné strany sa dohodli, že doručovanie písomností jednej strany je účinné dňom doručenia druhej zmluvnej strane na adresu sídla uvedenú v tejto zmluve alebo oznámenú písomne počas uzatvorenia tejto zmluvy alebo náhradným doručením. O náhradné doručenie pôjde, ak adresát zásielky si túto nevyzdvihol aj keď bol o uložení zásielky riadne uvedený, a to ani v lehote 10-tich dní. Posledný deň lehoty je dňom doručenia.
  6. Zmluvné strany dojednávajú, že všetky spory medzi zmluvnými stranami plynúce z tejto zmluvy a v súvislosti s touto zmluvou, ktoré sa nepodarí odstrániť spoločným jednaním zmluvných strán, budú s konečnou platnosťou rozhodované príslušným súdom SR.
  7. Dodávateľ nie je oprávnený pohľadávku z tejto zmluvy ani v časti postúpiť na iný subjekt bez súhlasu objednávateľa.
  8. Zmluvné strany týmto vyhlasujú a potvrdzujú podpismi osôb oprávnených k jednaniu zmluvných strán, že si zmluvu riadne prečítali, je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a ich príloh, že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej slobodnej vôle a ďalej vyhlasujú, že im k dátumu podpisu tejto zmluvy nie sú známe žiadne skutočnosti, ktoré by im mohli brániť v plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, túto zmluvu učiniť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmať jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

V Košiciach, dňa 8.1.2020

V Bojniciach, dňa 8.1.2020

Za dodávateľa:

Za objednávateľa:

---

**Ing. Jan Nezkusil**  
Konateľ spoločnosti

**Ing. Vladimír Vido**  
Riaditeľ NsP

9.

# PRÍLOHA č. 1

## K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST201941

### ROZSAH SLUŽIEB PODPORY A CENA PLNENIA

#### 1. Vymedzenie predmetu dodávky služieb

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

#### **Aplikačný software**

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

#### Zoznam ASW modulov a licencií

		Sw modul licenčne uvoľnený k používaniu (A=Áno/N=Nie)
Kód modulu	Modul / funkcia	NsP Bojnice
NKSE01-001	FE - Systém	A
	importy číselníkov	
	jádro systému	
	jednoduchá správa pracovišť	
	konfigurace dashboardu	
	konfigurace diářů	
	log aplikace	
	log komunikace	
	nastavení přístupových práv pro role	
	nastavení tisků-zapojení reportů,okraje	
	předdefinované texty	
	registr pacientů	
	správa rolí	
	správa skupin uživatelů	
	správa uživatelů - založení, správa	
	šablony klinických událostí	
NKSE01-009	FE - Systém - konfigurovatelné sestavy	A

NKSE01-015	FE - Systém - rozšíření jádra pro procesy, úkoly, KDP	N
NKSE01-017	FE - Systém - rozšíření jádra o napojení přístrojového vybavení	N
NKSE01-019	FE - Systém - integrace s Active Directory	N
NKSE01-021	FE - Systém - interní zprávy	A
NKSE01-049	FE - Ambulantní dokumentace	A
	ambulantní registrace	
	čekárna	
	dispenzarizace	
	práce s kartou	
	převod amb. ošetření na hospitalizaci	
	recept	
	recept - kontrola preskripce	
	recept - práce s opiátovým receptem	
	statistiky, výstupy	
	tisky	
	vykazování ÚZIS - ambulantní statistiky	
	zápis ambulantního vyšetření	
	zápis sestry (výška, váha, tlak, teplota)	
NKSE01-051	FE - Ambulantní dokumentace - vyvolávací systém	N
NKSE01-055	FE - Ambulantní dokumentace - recept - propojení s db AISLP	N
NKSE01-057	FE - Ambulantní dokumentace - očkování	A
NKSE01-091	FE - Evidence hospitalizovaných	A
	evidence hospitalizovaných	
	opravy pohybů, stornování	
	statistiky	
	vykazování ÚZIS/NCZI	
NKSE01-108	FE - Společný lůžkový fond	N
NKSE01-109	Přehled lůžek a jejich obsazení	A
NKSE01-117	FE - Lůžková dokumentace	A
	administrativní propuštění pacienta	
	administrativní příjem pacienta	

	denní lékařské záznamy jednoduché – text	
	denní sesterské záznamy jednoduché	
	doporučení	
	epikríza	
	lékařský příjem	
	list o prohl. mrtvého	
	propouštěcí zpráva (předběžná, konečná)	
	průvodní list k pitvě	
	přesuny	
	statistické výstupy	
	tisky - dokumentace (přij. prot., prop. zpráva, dekurz, vizity, epikríza)	
	tisky - štítky, náramek, žádanky, poukazy	
NKSE01-119	FE - Lůžková dokumentace - předávání ošetřujícího lékaře	A
NKSE01-121	FE - Lůžková dokumentace - denní lékařské strukt. záznamy, medikace	A
	den.lék.struk.záz.-med. a pokyny sestře	
	denní lék. strukt. záznamy - SP	
	denní lék.struk. záznamy-med. kalkulačka	
NKSE01-123	FE - Lůžková dokumentace - denní sesterské strukt. záznamy	A
	denní ses. strukt. záznamy - podání léků	
	denní sesterské strukt. záznamy - práce s pac., měřené hodnoty, bilance tekutin	
NKSE01-125	FE - Lůžková dokumentace - teplotka ve verzi pro standardní odd	N
NKSE01-127	FE - Lůžková dokumentace - zadání diety, přídávků, seznam diet (jmen., početní)	A
NKSE01-129	FE - Lůžková dokumentace - komunikace se stravovacím systémem	A
NKSE01-131	FE - Lůžková dokumentace - plánování příjmu	A
NKSE01-170	FE - Spol. části NIS	A
	anamnéza	
	aplikace transfuze	
	diagnózy	
	kontrola pravopisu	

	multim.příloha do klinické události(zvuk,obr.video)	
	poukaz na foniatrickou pomůcku	
	poukaz na optickou pomůcku	
	poukaz na ortopedic. a léčebnou pomůcku	
	poukaz na vyšetření, ošetření	
	pracovní neschopnost	
	příkaz ke zdravotnímu transportu	
	trvalé zdravotní údaje	
	výsledky - prohlížení kumul. nálezů, grafy, tisky, manuální zadávání	
	vyžádaná vyšetření - KONZILIUM: Nález na konzilium s el. Přenosem	
	vyžádaná vyšetření - KONZILIUM: žádanka na konzilium - elektronická komunikace	
NKSE01-171	FE - Spol. části amb., lůžka - BIO,HEM: el. přenos výsledků	A
NKSE01-172	FE – Spol. části amb., lůžka – BIO,HEM: el. přenos výsledků	A
NKSE01-173	FE - Spol. části - BIO,HEM: el. přenos žádanky	A
NKSE01-174	Spol. části – Cizí LIS: el. přenos žádanky	A
NKSE01-175	FE - Spol. části - RTG: žádanka a nález; elektronická komunikace	A
NKSE01-177	FE - Spol. části - PAT: žádanka a nález; elektronická komunikace	A
NKSE01-179	FE - Spol. části - NM: žádanka a nález; elektronická komunikace	N
NKSE01-181	FE - Spol. části - FYZIO: žádanka a nález; elektronická komunikace	A
NKSE01-183	FE - Spol. části - EXTER:žádanka a nález(pouze manuální zápis a tisk)	N
NKSE01-185	FE - Spol. části - EXTER: el. přenos žádanky na ext. prac. (DASTA)	A
NKSE01-187	FE - Spol. části - EXTER: příjem nálezu z ext. prac. (DASTA)	A
NKSE01-193	FE - Spol. části amb., lůžka - TRAN: el. přenos výsledků	A
NKSE01-195	FE - Spol. části - TRAN: el. přenos žádanky	A
NKSE01-197	FE - Spol. části - objednávky na vyšetření	A
NKSE01-199	FE - Spol. části - evidence přístrojů	A
NKSE01-201	FE - Spol. části - informované souhlasy	A

	informované souhlasy - k výkonům	
	informované souhlasy - negativní revers	
	informované souhlasy - poskytování informací	
	informované souhlasy - souhlas s hospitalizací	
NKSE01-203	FE - Spol. části - práce s pozitivním listem	A
NKSE01-204	FE - Spol. části - zachytávání snímků z videesignálu	N
NKSE01-206	FE - Spol. části - nástroj pro hromadný export	N
NKSE01-207	FE - Spol. části - odesílání SMS a mailů	N
NKSE01-209	FE - Spol. části - Call centrum	N
NKSE01-211	FE - Spol. části - Marketing	N
NKSE01-213	Zkratky pro klinickou dokumentaci	A
NKSE01-215	FE - Karty Klienta	N
NKSE01-243	FE - FLX - strukturovaný formulář (cena za jeden)	A
NKSE01-245	FE - Lékové interakce	N
NKSE01-248	FE - Pharma modul	N
NKSE01-254	FE - FLX-Ošetřovatelská dokumentace - oš. anamnéza(obecná a pro jednodenní péči)	A
NKSE01-256	FE - FLX-Ošetřovatelská dokumentace - rizika (pádů, dekubitů, nutrice, ADL test)	A
NKSE01-258	FE - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - oš. plán péče (diagnózy a hodnocení)	A
NKSE01-260	FE - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - realizace ošetřovatelského plánu	A
NKSE01-262	FE - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - oš. překladová zpráva	A
NKSE01-264	FE - FLX - Ošetřovatelská dokumentace - edukace pacienta	A
NKSE01-284	Mobilní vizita – ošetřovatelská dokumentace (WebFlexi)	N
NKSE01-286	FE - Operační dokumentace	A
	evidence údajů pro ÚZIS	
	op protokol	
	statistiky a výstupy (OP kniha, ...)	

	vykázání výkonů, materiálů	
NKSE01-288	FE - Operační dokumentace - waiting listy	A
NKSE01-290	FE - Operační dokumentace - OP plán, objednávky	A
NKSE01-291	FE - Operační dokumentace - OP program	A
NKSE01-293	FE - Operační dokumentace - řízení OP dne	A
NKSE01-294	FE - Operační dokumentace - evidence použitých přístrojů u operace	A
NKSE01-296	FE - Operační dokumentace - spotřebovaný materiál u operace	A
NKSE01-298	FE - Operační dokumentace - záznam o anestezii	A
NKSE01-300	Evidence na OP sále - přístroje	N
NKSE01-318	FE - Gynekologie a porodnice	A
	hlášení o narození	
	novorozenecká dokumentace	
	porodopis	
	propuštění novorozence	
	propuštění rodičky	
	svázání rodičky a novorozenců	
	vykazování ÚZIS (zpráva o rodičce, o novorozenci, vrozená vada, potrat)	
NKSE01-335	FE - Intenzivní péče	A
	ošetřující tým (lékař, sestra, anesteziolog)	
	rozšíření teplotky pro JIP (rozšíření NKSA01-125)	
	tabulky, grafy, časová osa	
	tisky (JIP dekurz, dotisk do dekurzu, worklist pro sestru)	
NKSE01-336	FE - Intenzivní péče - skórovací schémata (SOFA, APACHE II, GCS, NIHSS)	A
NKSE01-337	FE - rozšíření denních lék. záznamů pro IP (rozš. NKSA01-121)	A
	rozšíření denních lék. záznamů pro IP - další záznamy (dieta, ...)	
	rozšíření denních lék. záznamů pro IP - invazivní vstupy	
	rozšíření denních lék. záznamů pro IP - nutrice, bilance	

	rozšíření denních lék. záznamů pro IP - ordinace léků, infuzí, výživy	
	rozšíření denních lék. záznamů pro IP - pokyny setře	
	rozšíření denních lék. záznamů pro IP - status praesens	
	rozšíření denních lék. záznamů pro IP - trvalé léky	
	rozšíření denních lék. záznamů pro IP - ventilace	
NKSE01-339	FE - Intenzivní péče - rozšíření denních ses. záznamů pro IP (rozš. NKSA01-123)	A
	bilance tekutin	
	měřené hodnoty	
	záznam podání léků, infuzí, výživy	
	záznamy práce s pacientem	
NKSE01-341	FE - Intenzivní péče - napojení monitorů, přístrojů (rozš. NKSE01-335)	N
NKSE01-363	FE - Rehabilitace	A
	definice standardních procedur na dg	
	hromadné plánování procedur	
	ordinace procedur - příjem z žádanky	
	ordinace procedur - strukturované zadání	
	ordinace procedur - textové zadání	
	plán procedur - hromadné změny cvičitel	
	plán procedur - hromadné změny na pacienta	
	plán procedur - změny jednotlivých termínů na pacienta	
	plánování procedur - kontroly	
	plánování procedur - vstupní požadavky pro plánování	
	ruční plánování procedur	
	statistiky - provedených výkonů, cvičitelů, vytíženosti pracovišť, cvičitelů	
	tisky (plán pro pacienta, změny v plánu, pokyny pro pacienta)	
	vykázání provedení procedury	
	záznam provedení procedury - evidence stavu procedury	
	záznam provedení procedury - změna stavu procedury hromadně	



	záznam provedení procedury - změna stavu procedury jednotlivě	
NKSE01-380	FE – Procesy	A
NKSE01-382	FE - Procesy - nástroj pro definici procesů	A
NKSE01-399	FE – Úkoly	A
NKSE01-401	FE - Úkoly - nástroj pro definici úkolů	A
NKSE01-418	FE - Klinické doporučené postupy	N
NKSE01-420	FE - Klinické doporučené postupy - nástroj pro definici KDP	N
NKSE01-437	FE – Doprava	N
NKSE01-456	FE - Nežádoucí události - evidence nežádoucí události pacienta	N
NKSE01-458	FE - FLX - Nežádoucí události - záznam o nápravném opatření	N
NKSE01-460	FE - FLX - Nežádoucí události - zadání specifických údajů o pádu	N
NKSE01-462	FE - FLX - Nežádoucí události - evidence nemocničních infekcí	N
NKSE01-464	FE - FLX - Nežádoucí události - klasifikace dekubitů	N
NKSE01-466	FE - FLX - Nežádoucí události - vykazování do centrálního registru	N
NKSE01-468	FE - FLX - Nežádoucí události - evidence nepacientských nežádoucích událostí	N
NKSE01-470	FE - FLX - Nežádoucí události - zasílání informačních emailů	N
NKSE01-472	FE - FLX - Nežádoucí události - statistiky nad nežádoucími událostmi	N
NKSE01-494	FE - Evidence onkologických onemocnění (sběr dat podle NOR)	N
NKSE01-498	FE - Evidence onkologických onemocnění - elektronické vykazování do NOR	N
NKSE01-515	FE - Stomatologie	N
	protetická žádanka	
	sanace	
	zubní kříž	
NKSE01-529	FE - Cervikální screening	N
NKSE01-534	FE - FLX -Kardiologie a kardiochirurgie - evidence údajů a vykazování do NRKI	N
NKSE01-536	FE - FLX - Kardiologie a kardiochirurgie - evidence údajů a vykazování do NKCHR	N
NKSE01-537	FE - FLX - Kardiologie a kardioch. – evidence a vykazování pro ICD	N

NKSE01-538	FE - FLX - Kardiologie a kardioch. – evidence a vykazování pro KATAB	N
NKSE01-539	FE - FLX - Kardiologie a kardioch. – evidence a vykazování pro REPACE	N
NKSE01-540	FE - FLX - Registr úrazů	N
NKSE01-542	FE - FLX - Registr drog	N
NKSE01-564	FE - Radiologie	A
	čekárna radiologie - zařazení pacienta do čekárny	
	doplnění údajů do žádanky na vyšetření	
	elektronický příjem žádanky na vyšetření (součást NKS....)	
	nahlížení do dokumentace pacienta	
	popis vyšetření	
	použité přístroje k vyšetření	
	předání výsledků žadateli (součást NKS)	
	statistiky, výstupy - tisk vyšetření, denní přehled	
	víceúrovňové schvalování nálezu	
	vložení údajů o vyšetření	
	vyúčtování	
	založení žádanky na vyšetření	
NKSE01-570	FE - Radiologie - pořízení a reprodukce zvukového záznamu	
NKSE01-572	FE - Radiologie - použití diktafonu a pedálů pro diktování	N
NKSE01-576	FE - Radiologie - mamografický screening - vazba na MASC	N
NKSE01-577	FE - Radiologie - mamografie	N
NKSE01-598	FE - Rozpoznávání hlasu - připojení NewtonDictate	N
NKSE01-601	FE - PACS konektor	A
NKSE01-603	FE - kalkulačka radiofarmak pro NM	N
NKSE01-622	FE – Patologie	N
	doplnění údajů do žádanky na vyšetření	
	elektronický příjem žádanky na vyšetření (součást NKS....)	
	nahlížení do dokumentace pacienta	
	popis vyšetření + klasifikace SNOMED	

	předání výsledků žadateli (součást NKS)	
	statistiky, tiskové výstupy	
	víceúrovňové schvalování nálezu	
	vložení údajů o vyšetření	
	vyúčtování	
	založení žádanky na vyšetření (histologii, cytologii, nekropsii)	
NKSE01-643	FE - FormDesigner	A
NKSE01-652	FE - EZD	N
	archivace EZD dokumentu	
	otevření archivovaného EZD dokumentu	
	ověření platnosti EZD dokumentu	
	vytvoření EZD dokumentu	
NKSE01-653	FE - ZEP	N
NKSE01-655	FE - ZEP na mobilní platformě	N
NKSE01-674	FE – CIS - jednoznačná identifikace pacientů	N
NKSE01-???	FE - ezdravie/doména evyšetrenie	A
NKSE01-676	FE - eRecept FE - ezdravie/doména erecept	A
	konfigurace přístupových údajů k CÚ SUKL pro uživatele	
	storno eReceptu	
	vytvoření receptu jako eRecept	
NKSE01-???	FE - ezdravie/doména elab	N
NKSE01-???	FE - ezdravie/doména emedikácia	N
NKSE01-680	FE - eRecept - Dotaz na výdej na eRecept	A
NKSE01-695	FE - eNeschopenka	N
NKSE01-699	FE - Evidence podávání léčiv - on-line režim podání pomocí PDA	N
NKSE01-701	FE - Evidence podávání léčiv - hromadné podání bez PDA	A
NKSE01-720	FE - Výkaznictví plátcům	A/platné pre gouper ICZ

	DRG - on-line sestavení případu DRG, komunikace a zařazení s Grouperem	
	DRG - optimalizace: Varianty zařazení, Další Dg.	
	DRG - procesní kontroly: Potvrzení a blokování	
	evidování nároků na poplatek	
	konfigurace chování produktu	
	odesílání a vracení dat mezi lokálním a centrálním pracovištěm	
	pořizování dat - generování výkonů a ZUM při práci s dokumentací	
	pořizování dat - pořizování výkazu do samostatného formuláře	
	reporting - Vytváření sestav a tisků	
	spouštění a sledování průběhu procesu uzávěrky	
	správa číselníků pro výkaznictví	
	správa definic automatických procesů	
	vykázání poplatku do dokladů	
	vyrovnání poplatku - úhrada, pohledávka, dar	
	zpracování - evidence zpracování	
	zpracování - chybové sestavy	
	zpracování - kontroly spouštěné z matice kontrol na výkazech	
	zpracování - opravy chyb v dokladech - data	
	zpracování - sestavení dávek	
	zpracování - sestavení registrací kapacit	
	zpracování - typy dokladů	

	zpracování - vyhledání výkazů	
	zpracování vratek - manuální opravy chyb v dokladech	
NKSE01-721	FE - Výkaznictví plátcům - Automatická uzávěrka	N
NKSE01-722	FE - Výkaznictví plátcům - Evidence poplatků	N
NKSE01-724	FE - Výkaznictví plátcům - Konektor pro přenos dat do EIS (poplatky)	N
NKSE01-726	FE - Výkaznictví plátcům - Pořizování dat - Pořízení on-line jako součást KU	A
NKSE01-728	FE - Výkaznictví plátcům - Import k-dávek podporovaných typů	N
NKSE01-730	FE - Výkaznictví plátcům - Konektor pro on-lineOpenlims (ServiceBrokeru)	N
NKSE01-732	FE - Výkaznictví plátcům - Hromadné opravy	A
NKSE01-734	FE - Výkaznictví plátcům - Spouštění pre a postprocessingových procedur	A
NKSE01-736	FE - Výkaznictví plátcům - Evidence historie (změn) ve výkazech	A
NKSE01-738	FE - Výkaznictví plátcům - Konfigurace matice kontrol	A
NKSE01-740	FE - Výkaznictví plátcům - Sestavení osobních účtů pacienta pro přímou úhradu	N
NKSE01-742	FE - Výkaznictví plátcům - Konektor pro přenos dat do FONS Reports	A
NKSE01-744	FE - Výkaznictví plátcům - Import validačních protokolů pojišťoven	A
NKSE01-746	FE - Výkaznictví plátcům - Zpracování vratek - Pořízení identifikací oprav	A
NKSE01-748	FE - Výkaznictví plátcům - Fakturace - Vytváření faktur z dávek	A
NKSE01-750	FE - Výkaznictví plátcům - Fakturace - Vytváření faktur z osobních účtů	N
NKSE01-752	FE - Výkaznictví plátcům - Fakturace - konektor do EIS (faktury, dávky)	A
NKSE01-754	FE - Výkaznictví plátcům - DRG - Výstup dávek DRG	A
NKSE01-756	FE - Výkaznictví plátcům - DRG - Náklady na případ	A
NKSE01-758	FE - Výkaznictví plátcům - ON-line validace čísla pojištění pom. B2B služeb pojišťoven	A

NKSE01-759	FE - Výkaznictví plátcům - Evidence příloh č.2	N	
NKSE01-760	FE - Mobilní vizita – licence user	N	
NKSE01-762	FE - service broker konektor	N	
NKSE01-850	FE - CIS - licence	A	
NLLE01-001	FE - LOG - Centrální sklad	A	
	komunikace s dodavateli (příjem/objednávka)		
	sklad zdrav. materiálu (centrální sklad SZM)		
	služby (centrální sklad pro služby)		
	technické sklady - MTZ, IT, ...		
	ústavní lékárna (centrální sklad léků)		
NLLE01-003	FE - LOG - příprava IVLP	A	
NLLE01-020	FE - LOG - Sklad - Klinického pracoviště	A	
	příjem z centrálního skladu		
	žádanky z oddělení (tlustý klient)		
NLLE01-030	FE - LOG - Konsignační sklady	A	
NLLE01-040	FE - LOG - Sklad - komunikace s ext. sw	A	
	dodací listy		
	katalog (včetně pozit.listu)		
	žádanky		
NLLE01-043	FE - LOG - Výdej pomocí FEFO	A	
NLLE01-053	FE - LOG - Web. Žádanky & Schvalování	A	
NLLE01-055	FE - LOG - Web. Žádanky & Schvalování - komunikace s ext. sw	A	
NLLE01-060	FE - LOG - Evidence smluv	A	
NLLE01-062	FE - LOG - Rozpočet slev na PDL	A	
NLLE01-064	FE - LOG - Rezervace na pacienta	A	
NLLE01-066	FE - LOG - Sumární log limitů	A	
NLLE01-068	FE - LOG - Validace šablon dle typu	A	
NLLE01-070	FE - LOG - Výběrová řízení	A	
		<b>NsP Bojnice</b>	
NLLE01-850	FONS Enterprise – uživatelské licencie	854	

	FONS MEDIX CS – licencia	3	
	FONS Akord Diet – Stravovacia prevádzka - licencia	15	
NLBL01-850	FONS Openlims - licencia klienta	bioch.	18
		hemat.	17
		transf. a kr.b.	
		patol.	8
		mikr.	6
	MIS Stapro (lokálny) – licencia	2	
	MIS Stapro (centrálny) - licencia	4	

Východzí stav počtu všetkých licencií klientov (netýka sa MIS) pri podpise tejto zmluvy je 921ks. V prípade, že aktuálny počet licencií klientov potrebný pre prevádzku ASW v zmysle tejto zmluvy je nižší ako východzí stav, je možné kladný rozdiel východzieho počtu oproti reálnemu stavu využiť pre zvolený ASW a to tak, že každú požiadavku na zmenu stavu počtu licencií klientov oproti vyššie uvedenej tabuľke je objednávatel' povinný oznámiť dodávateľovi písomne (mailom) a následne bude v dotknutých ASW upravený limitný počet klientov.

	FONS Openlims - softvérové moduly	NsP Bojnice
NLBL01-002	FONS Openlims - bioch., serol., hemat., imunol., farmakol., toxikológia	A
NLBL01-003	FONS Openlims - mikrobiológia	A
NLBL01-004	FONS Openlims - genetika	-
NLBL01-005	FONS Openlims - transfuziológia	A
NLBL01-006	FONS Openlims - patológia	A
NLBL01-007	FONS Openlims - sklad krvných derivátov	A
NLBL01-008	FONS Openlims - laboratórny sklad	-
NLBL01-009	FONS Openlims - medzilaboratórna komunikácia	-
NLBL01-010	FONS Openlims - modul pre scanovanie žiadaniek metódou OCR včítane skladu	-
NLBL01-011	FONS Openlims - Order Server	-
NLBL01-012	FONS Openlims - jazyková mutácia SK	A
NLBL01-013	FONS Openlims - legislatívny modul SK	A
NLBL01-014	FONS Openlims - Weblims	A
NLBL01-015	FONS Openlims - elektronická dokumentácia	-
NLBL01-023	FONS Openlims – Report Server/MIS	-
NLBL01-028	FONS Openlims - riadená dokumentácia	-

NLBL01-101	Stapro MIS BI - bakteriológia (LabReports), biochémia	-
NLBL01-151	Stapro MIS BI - licencie	-
NLBL01-850	FONS Openlims – moduly pripojenia analyzátorov online	AU680_1 OKB
		AU680_ST OKB
		BEP 2000 OKB
		BIO-RAD D-10 OKB
		Dxl800 OKB
		Cobas e411 OKB
		Evolis OKB
		HTO Architect i 1000SR (Viroológia)
		HTO CA 1500
		HTO CA 500 (Imunohemat.)
		HTO K 4500 (Imunohematológia)
		HTO SF 3000 (Hemat.)
		HTO XT 2000i (Hemat.)
		HTO Mindray, Labexpert
		HTO H Váhy
		HTO H CLST Plasma blast freezer KLF 12-18
		HTO H LIS Compomat G5
		HTO H Thermo Scien. Herraeus Cryofuge 16 Centrifuge
		ErbaExpert OKM
		Miditech OKM

### FONS Openlims

Licenčný model sa skladá z dvoch základných častí – centrálnej (serverovej) časti, ktorá obsahuje licencie na jednotlivé moduly a funkčné celky systému, a užívateľské licencie pre jednotlivých užívateľov, ktorí k systému majú pristupovať. Užívateľská licencia môže obsahovať obmedzenie na vybrané moduly a funkčné celky.

Modul, funkčný celok systému	Právo využívania konkrétneho modulu, funkcionality v rámci jednej inštancie systému.
Licencie NLBL01-850	User CAL (typ concurrent users) = užívateľ zo zoznamu užívateľov systému, ktorí môžu so systémom v danú chvíľu pracovať. (súčasne pracujúci), pričom sa rozlišuje, z ktorého zariadenia sa užívateľ prihlasuje.



## 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 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.

## 2. Podpora aplikačných software (ASW)

### Aplikačný sw FONS Enterprise, FONS Akord Diet, FONS Medix, MIS Stapro

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW FONS Enterprise, FONS Akord Diet, FONS Medix, MIS Stapro a databázového prostredia v rozsahu ASW modulov a licencií podľa kap. 1, nasledujúce služby:

- **Základná podpora aplikačného sw FONS Enterprise, FONS Akord Diet, FONS Medix, MIS Stapro** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
  - Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
  - Garancia rozvoja ASW – poskytovanie update a upgrade.
  - Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade pre zakúpené moduly.
  - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
  - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk - Centra podpory zákazníkov
  - Garancia vybraných služieb:
    - inštalácie opráv (hot-fix a patch) na serveroch,
    - zabezpečenie migrácie ASW FONS na vyššiu verziu db prostredia.
  - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o zmenách a nových sw produktoch.
  - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:

Pracoviská FONS Enterprise, FONS Akord Diet, FONS Medix, MIS Stapro

Oblasť NIS	NsP Bojnice
Lôžka a amb.	1
RDG	1
Logistika, lekárneň	1
Výkazníctvo	1
Stravovacia prevádzka	1
Centrálne sterilizácia	1
MIS	1

1 deň = max. 8 hodín bežnej pracovnej doby, vrátane prípravy a zápisu z návštevy na strane dodávateľa.

### Aplikačný sw FONS Openlims

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW FONS Openlims a databázového prostredia v rozsahu zakúpených modulov a licencií nasledujúce služby:

- **Základná podpora aplikačného sw FONS Openlims** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
  - Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
  - Garancia rozvoja ASW – poskytovanie update a upgrade.
  - Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade pre zakúpené moduly.
  - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
  - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov
  - Garancia podpory prevádzky db prostredia.
  - Garancia vybraných služieb:
    - inštalácie opráv (hot-fix a patch),
    - zabezpečenie migrácie ASW FONS Openlims na vyššiu verziu db prostredia.
  - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
  - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa pre

Laboratórium	NsP Bojnice
Biochémia	1

Hematológia, Krvná banka	1
Transfúziológia	1
Mikrobiológia	1
Patológia	1

1 deň = max. 8 hodín bežnej pracovnej doby, vrátane prípravy a zápisu z návštevy na strane dodávateľa.

	NsP Bojnice
<b>Konzultačné návštevy spolu za NIS</b>	7
<b>Konzultačné návštevy spolu za LIS</b>	5
<b>Konzultačné návštevy celkom</b>	12

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:

Oblasť	NsP Bojnice
SQL server ASW	4

### 3. Podpora technických prostriedkov IS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu technických prostriedkov IS nasledujúce služby:

- **Simulácia výpadku primárnych serverov – 1 x ročne**
- **Servisná služba podľa podmienok programu Základná podpora technických prostriedkov IS**
- **Monitoring siete, serverov, aplikácií, hardvéru** – monitoring neplánovaných výpadkov systémov, ktoré môžu negatívne ovplyvniť chod organizácie. Cieľom je včasná prevencia, predchádzanie výpadku systémov a znižovanie nákladov na prevádzku. Informovanie zodpovedných pracovníkov o incidentoch, ktoré nastali počas monitoringu.
  - Monitoring serverov:
    - Sledovanie kľúčových parametrov ako využitie procesora, pamäte, zaplnenie súborových systémov, diskov
  - Monitoring aplikácií:
    - Monitoring dostupnosti systémov, databáz, služieb a aplikácií

- Monitoring webových služieb, dostupnosti, doby odozvy a rýchlosti sťahovania
- Sledovanie výkonu aplikácií, neočakávaných výpadkov dôležitých systémov
- Monitoring hardvéru:
  - Monitoring dostupnosti HW prostriedkov, vyťaženia zdrojov, teploty, ventilátorov, napájacích zdrojov
  - Prevencia hardvérových chýb, ktoré môžu spôsobiť následný výpadok systémov
- Monitoring siete s cieľom predísť výpadkom v sieti, zahlteniu sieťovej infraštruktúry
  - Monitorovanie sieťových prvkov pomocou protokolu SNMP
  - Sledovanie metrik: dostupnosť sieťových prvkov, vyťaženie zdrojov, prítok dát, chyby na sieti, zlyhanie HW, stav portov
  - Sledovanie kapacity siete

Na monitoring bude použitý systém Zabbix. Pre monitoring každej nemocnice bude vyčlenený jeden server (proxy/probe), ktorý bude iba zbierať dáta a posielat' ich centrálnemu serveru na spracovanie a vizualizáciu.

Celkove bude pre monitoring k dispozícii kapacita:

1. centrálny monitorovací server: 4vCPU, 16GB RAM, 250GB HDD
2. proxy/probe monitorovacie servery: 2vCPU, 4GB RAM, 50GB HDD

Štvrťročne bude poskytovaný prehľad o výsledkoch monitorovania a záveroch vrátane návrhov opatrení pre zabezpečenie spoľahlivosti prevádzky.

• **Penetračné testy servera**

2 x ročne, vrátane vystavenia správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa.

Oblasť	NsP Bojnice
Monitoring technických prostriedkov	Štvrťročne prehľad o výsledkoch monitorovania technických prostriedkov a návrh opatrení na zabezpečenie spoľahlivosti prevádzky
Penetračné testy servera	Protokol o výsledkoch penetračných testov servera

- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – v zmysle popisov kap.3 tejto prílohy:

NsP Bojnice
8

## 4. Služby nad rámec zmluvy

### Služby nad rámec zmluvy

1. Služby spojené s riešením požiadaviek a konzultácií nad rámec tejto supervíznej zmluvy budú účtované samostatne. Odpracované hodiny budú evidované v informačnom systéme HelpDesk na strane dodávateľa.
2. Dodávateľ odošle objednávateľovi zoznam realizovaných služieb v uplynulom kalendárom mesiaci z informačného systému HelpDesk do 3 pracovných dní. Objednávateľ do 5 pracovných dní od obdržania zoznamu potvrdí správnosť vykázaných hodín a činností. V prípade, že sa objednávateľ do 5 pracovných dní nevyjadrí, zoznam sa považuje za akceptovaný.
3. Ak predpokladaný čas riešenia jednej požiadavky presiahne 8 hodín, dodávateľ predloží objednávateľovi samostatnú cenovú ponuku. Realizácia takejto požiadavky bude možná len na základe osobitne vystavenej objednávky.

## Cena plnenia

### NsP Bojnice

<b>Cenová kalkulácia supervíznej podpory ASW a serverových technológií</b>			
<b>Položka</b>	<b>Množstvo</b>	<b>Jedn. cena bez DPH</b>	<b>Cena spolu bez DPH</b>
Supervízna podpora (základná 8x5)	1	58 920,00 €	58 920,00 €
Profylaktické kontroly	8	350,00 €	2 800,00 €
Profylaktické kontroly SQL serverov	4	270,00 €	1 080,00 €
Konzultačné návštevy (trvanie 1xKN=8hod)	12	530,00 €	6 360,00 €
<b>Ročná cena spolu bez DPH</b>			<b>69 160,00 €</b>
<b>Mesačná cena spolu bez DPH</b>			<b>5 763,33 €</b>

<b>Mesačné fakturačné položky</b>	<b>počet</b>	<b>Cena v € bez DPH</b>	<b>Cena v € s DPH</b>
Supervízna podpora	1	2 730,00 €	
Udržiavací poplatok	1	3 033,33 €	
<b>Mesačne celkom</b>		<b>5 763,33 €</b>	<b>6 916,00 €</b>

Koniec prílohy č. 1

## PRÍLOHA č. 2 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST201941

### POPIS SLUŽIEB PODPORY

---

#### ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE

#### 1. APLIKAČNÝ SW FONS Enterprise, FONS Openlims, FONS Akord Diet, FONS Medix, MIS Stapro

##### Základná podpora

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

##### Služby podpory užívateľov

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

- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované zvyčajne v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa, ktoré zahŕňajú:
  - konzultačná činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
  - zaškolenie užívateľov pri rutinej 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 návštev pre jednotlivé časti ASW je dohodnutý v prílohe č. 1. Úhrada konzultačných návštev je dohodnutá nad rámec základnej ceny podpory ASW ako voliteľná súčasť podpory ASW a je zahrnutá v celkovej cene dohodnutých služieb.

#### 2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNEHO SOFTWARE

##### Riešenie zmien

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

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

1. V prvom roku platnosti 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 v priebehu kalendárneho roka.

3. Preventívne (profylaktické) prehliadky sú realizované vzdialenou správou alebo návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa. O spôsobe vykonania rozhoduje dodávateľ. V prípade, že si objednávateľ vyžiada vykonanie profylaktickej kontroly na svojom pracovisku navyše oproti pôvodnému plánu dodávateľa na vykonanie vzdialenou správou, je dodávateľ oprávnený vyfakturovať objednávateľovi náklady na servisné služby v cene jednodennej konzultačnej návštevy a náklady na cestovné podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.
4. Konzultačné návštevy sú realizované návštevami pracovníkov dodávateľa na pracovisku objednávateľa.
5. Jednotlivé konzultačné návštevy sú zamerané vždy na konkrétnu oblasť. Maximálny rozsah konzultačnej návštevy je jeden človekoden (t.j. 8 hodín bežnej pracovnej doby). Do tejto doby je zahrnutá príprava dodávateľa na vykonanie konzultačnej návštevy, samotné vykonanie návštevy a následné spracovanie výsledkov návštevy formou protokolu.
6. O vykonaní preventívnej prehliadky a konzultačnej návštevy bude pracovníkom dodávateľa spísaný protokol. Tento protokol bude odovzdaný určenému pracovníkovi objednávateľa, ktorý je uvedený v prílohe č. 3 tejto zmluvy.
7. Objednávateľ nemá nárok na presun nevyužitých konzultačných návštev do ďalšieho kalendárneho roka a na finančné vysporiadanie v prípade ich nevyčerpania.

## Garancia účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom

1. Pracovníci objednávateľa v dohodnutom počte majú právo v rámci tejto zmluvy zúčastňovať sa na nasledujúcich stretnutiach organizovaných dodávateľom.

### „Seminár NIS VIP“ – 1 účastník

Jedenkrát ročne je usporiadané stretnutie vedúcich pracovníkov zdravotníckych zariadení „Seminár NIS VIP“, určené pre podporu zvyšovania efektivity prevádzky a správneho používania IS v zdravotníckych zariadeniach. Stretnutie bude organizované v rozsahu maximálne dvoch dní. Pre účely tohto odstavca sa pojmom vedúci pracovníci rozumie nasledujúce zastúpenie jednotlivých pracovníkov:

- oblasť vedenia - riaditeľ / manažér zdravotníckeho zariadenia,
- oblasť ekonomiky resp. technický námestník / zástupca / riaditeľ / manažér pre ekonomiku,
- námestník / zástupca pre LPS,
- námestník pre informatiku.

2. Počet účastníkov zo strany objednávateľa môže byť zvýšený na žiadosť objednávateľa na počet, ktorý je obmedzený iba celkovou kapacitou ubytovacieho zariadenia a prednáškových priestorov. Zvýšenie počtu účastníkov nad počty uvedené vyššie je hradené objednávateľom mimo túto zmluvu na základe objednávky (prihlášky) objednávateľa.
3. Stretnutia sú organizované internátnym spôsobom.
4. Termíny a miesta stretnutí stanoví dodávateľ a informuje o nich objednávateľa minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
5. Objednávateľ hradí náklady na ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, ktorí sa zúčastnia týchto stretnutí.

## ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV INFORMAČNEHO SYSTÉMU

### 1. SERVER PRE ASW

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledujúce služby pre server s ASW:

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

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

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

### ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNEHO SOFTWARE

#### 1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNEHO SOFTWARE

**Vymedzenie základnej podpory** - Základná podpora ASW sa vzťahuje iba k zastúpenému rozsahu modulov a licencií, uvedených v prílohe č. 1, a to odo dňa dohodnutia tejto podpory. Na tento dohodnutý rozsah sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečovať opravu zistených chýb v programovom kóde ASW formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (ozn. ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory rozvíjať ASW a poskytovať objednávateľovi updaty, upgrady či vyššie verzie tohto ASW, ktoré boli uvoľnené na trh a ktoré zahŕňajú:
  - opravené funkcie a moduly,
  - vylepšené funkcie a moduly,
  - nové funkcie a moduly, ktoré nie sú samostatne dodávané na trh.
3. **Garancia legislatívnych update** - Dodávateľ sa zaväzuje vykonávať úpravy kódu ASW FONS 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 dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW FONS.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://www.laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.
6. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Dodávateľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW FONS v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:
  - **služby migrácie** – prevod aplikácie FONS na vyššiu verziu databázového prostredia. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
  - **služby inštalácie opráv** (hot-fix služby) - inštalácie opravných kódov (hot-fix, patch,) ASW FONS poskytovaných v rámci tejto podpory. Prípadné náklady na inštaláciu opravných kódov nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy (platí s výnimkou ASW FONS Openlims).
  - **služby zaškolenia** správcov ASW pri implementácii nových verzií. Prípadné náklady na zaškolenie nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW FONS.



## 9. Podpora ASW nezahŕňa:

### Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW FONS:

- Nové, samostatné alebo rozširujúce moduly, ktoré sú samostatne dodávané na trh a ktoré neobmedzujú dostupnosť a funkčnosť dodaného ASW.
- Nové, samostatne dodávané funkcie systému, bez ktorých je možné dodaný systém prevádzkovať a ktoré je možné povoliť alebo zablokovať pri zachovaní dostupnosti ostatných funkcií.
- Rozšírenie o ďalšie sw moduly a licencie.
- Nová generácia aplikácie, líšiaca sa použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.

### Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW FONS:

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

## PODPORA DATABÁZOVEHO PROSTREDIA

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

Program podpory zahŕňa služby pre podporu databázového prostredia v rozsahu legálne používaných licencií ako súčasť systémového prevádzkového prostredia ASW FONS. Na databázové prostredie sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia funkčnosti** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať objednávateľovi pre podporu db prostredia inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdanie legálnej licencie objednávateľom.
2. **Garancia opravy** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredie servera ASW objednávateľa. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie objednávateľom.
3. **Garancia technickej podpory výrobcu** - dodávateľ sa zaväzuje sprostredkovať a využiť pre prevádzku db prostredia objednávateľa technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia. Táto podpora zahŕňa najmä:
  - Prehľad o sw opravách (patch) a vyžiadanie prístupu k týmto opravným kódom za účelom riešenia chýb v programovom kóde príslušného produktu inštalovaného u objednávateľa.
  - Prístup do znalostnej databázy „Knowledge database“ - aktualizovaná databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie informácie.
  - Prístup na Support Forum - možnosť zdieľania problémov a podpora riešenia užívateľov databázových produktov.
4. **Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
  - Inštalačné služby nutné na inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
  - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobcu sw poskytuje za úhradu.

## ČLÁNOK IV. - KATEGÓRIE INCIDENTOV A PODPORA PROSTRIEDKOV IS

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

## 1. KATEGÓRIA INCIDENTU

Klasifikácia incidentu		
Kategória incidentu	Závažnosť incidentu	Príklad
<b>Havária</b> - prerušenie prevádzky Zodpovedá kategórii chyby C5, C4 v HelpDesku.	Služba aplikačného sw ako celku alebo jeho kritické funkcie nie sú pre užívateľov dostupné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Havária db servera.</li> <li>▪ Výpadok kritickej časti prevádzky.</li> <li>▪ Nedostupný príjem pacientov.</li> <li>▪ Nedostupné zadávanie pacientov do diára.</li> </ul>
<b>Významná chyba</b> - významné obmedzenie prevádzky Zodpovedá kategórii chyby C3 v HelpDesku.	Kritické funkcie ASW sú pre užívateľov významnejšie obmedzené (dlhá doba odozvy), ale sú dostupné a použiteľné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nefunkčná spracovanie Výkazníctvo v období vykazovania.</li> <li>▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach.</li> <li>▪ Nefunkčné zálohovanie.</li> <li>▪ Časté pády aplikácie, narušenie bežnej prevádzky</li> </ul>

## 2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
<b>Havária</b> Prerušenie prevádzky	<b>HelpDesk – 8x5</b> v pracovné dni: 8:00-16:00, inak záznamník.	<b>Ihneď</b> v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b> alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
<b>Významná chyba</b> významné obmedzenie prevádzky	Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	Najneskôr <b>druhý nasledujúci pracovný deň</b>	Najneskôr <b>siedmy nasledujúci pracovný deň</b>

Začatím riešenia sa rozumie:

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

Koniec prílohy č.2

## P R Í L O H A č. 3 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE č. ST201941

### MENOVANIE OSÔB A PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

---

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

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

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:

**Ing. Jan Nezkusil**

Konateľ spoločnosti

osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach:

**Ing. Marián Vaňko**

Vedúci úseku konzultačných služieb, obchodný manažér

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy:

**Ing. Vladimír Vido**

Riaditeľ NsP

osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach:

**Ing. Gabriela Švejdová**

Projektový manažér

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

##### **Dodávateľ**

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy v oblasti podpory technických prostriedkov IS

**Ing. Andrej Fandák**

Manažér systémov riadenia Beset, spol. s r.o.

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy v oblasti podpory aplikačných prostriedkov

**Ing. Marián Vaňko**

Vedúci úseku konzultačných služieb, obchodný manažér

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

##### **Objednávateľ**

osoba zodpovedná za spoluprácu

**Ing. Gabriela Švejdová**

Projektový manažér

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

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

Ing. Gabriela Švejďová  
Ing. Roman Čuma  
RNDr. Iveta Beňušková  
MUDr. Mária Hrdá  
MUDr. Eva Morávková  
Mgr. Veronika Valachová  
MUDr. Lívia Harmatová  
Mgr. Dana Bošková

dostupnosť týchto oprávnených osôb je denne od  
8:00 do 16:00

## ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SÚČINNOSTI

### 1. CENTRUM PODPORY ZÁKAZNÍKA - HELPDESK

#### HelpDesk - základné určenie

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

#### Odovzdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

1. V prípade, že objednávateľ má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že objednávateľ zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník objednávateľa povinný túto skutočnosť nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že všetky záznamy HelpDesku (požiadavky a hlásenia chýb) budú riešené podľa záväzkov garantovaných touto zmluvou.
4. Nahlásenie požiadaviek, chýb, porúch apod. do systému HelpDesk STAPRO je možné nasledujúcimi spôsobmi:
  - internet: <http://www.stapro.sk>
  - e-mail: [helpdesk@stapro.sk](mailto:helpdesk@stapro.sk)
  - telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00 za NIS: +421 917 782 776  
za LIS: +421 907 674 483
  - písomne listom alebo odovzdaním na adresu: STAPRO SLOVENSKO s.r.o.  
Hroncova 3  
040 01 Košice
5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systéme HelpDesk dodávateľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci objednávateľa uvedení v článku 1.
7. Každá požiadavka alebo chyba bude zaznamenaná v systéme HelpDesk a podľa typu (dotaz, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka, ...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
  - telefonická konzultácia,
  - riešenie vzdialeným prístupom,

- servisný zásah a oprava na mieste,
- odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane,
- predloženie návrhu riešenia (Ak vyžaduje riešenie problému dodatočné náklady - investície, testovanie, vypracovanie alternatívneho riešenia či postupu atď.).

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

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

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

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

1. Objednávateľ akceptuje spôsob zálohovania kompletného objemu dát prevádzkovaných informačných systémov podľa odporúčaní dodávateľa a to nasledovne:

- lokálne zálohy db sa vykonávajú na primárnom serveri, každá db má vlastný podadresár
- databáza FE
  - o 1x denne, mailová notifikácia o úspešnom vykonaní zálohy
  - o transakčný log každú hod., mailová notifikácia iba v prípade neúspešnej zálohy
- databáza FOL
  - o 1x denne, mailová notifikácia o úspešnom vykonaní zálohy
  - o transakčný log každé 2 hod., mailová notifikácia iba v prípade neúspešnej zálohy
- databáza CommSrv
  - o 1x týždenne, mailová notifikácia iba v prípade neúspešnej zálohy
- databáza Medix
  - o 1x denne, mailová notifikácia o úspešnom vykonaní zálohy
  - o transakčný log každé 2 hod., mailová notifikácia iba v prípade neúspešnej zálohy
- databáza FAD
  - o 1x denne, mailová notifikácia v prípade neúspešnej zálohy
  - o transakčný log každé 2 hod., mailová notifikácia v prípade neúspešnej zálohy
- systémové db
  - o 1x týždenne, mailová notifikácia v prípade neúspešnej zálohy

Externá kopírovanie záloh – po každom úspešnom vykonaní lokálnych záloh, v rámci SQL jobu dochádza ku kopírovaniu záloh na externé úložisko primárneho servera. Na tomto úložisku sú ponechané zálohy, ktoré nie sú staršie ako 5 dní. Zálohy z primárneho serverového úložiska sú kopírované aj na úložisko sekundárneho serverového systému.

V prípade straty dát a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá dodávateľ za ich obnovenie.

2. Objednávateľ zaistí formou organizačných opatrení dostupnosť hesiel k privilegovaným užívateľským účtom pre servisných pracovníkov dodávateľa v prípade riešenia havarijnej situácie v súlade so záväzkami tejto zmluvy (reakčná doba, služba „HotLine“ apod.) a tiež ich následnú zmenu po ukončení servisného zásahu.
3. Objednávateľ je zodpovedný za riadenie prístupu k citlivým osobným údajom uloženým na serverových systémoch v zmysle zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, a to vrátane tvorby a správy bezpečných hesiel k užívateľským účtom.

## **2. VZDIALENÝ PRÍSTUP**

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že umožní dodávateľovi poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy vzdialeným prístupom. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje, že technicky a organizačne zaistí možnosť vzdialeného prístupu dodávateľa prostredníctvom telefónnej siete alebo siete Internet na vyhradenú pracovnú stanicu pripojenú k počítačovej sieti LAN objednávateľa. Dodávateľ preferuje vzdialený prístup prostredníctvom zabezpečeného kanálu siete Internet.

- Objednávateľ poskytne podľa požiadaviek dodávateľa pracovnú stanicu vybavenú programovými prostriedkami pre vzdialený prístup. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zabezpečiť podľa požiadaviek dodávateľa pripravenosť stanice pre vzdialený prístup tak, aby bolo možné okamžité pripojenie k požadovanej časti informačného systému bez zbytočného omeškania spôsobeného inštaláciou, nastavovaním a konfigurovaním stanice vzdialenej správy. Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenia vykonať vlastnými prostriedkami a následne vyfakturovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.

#### ČLÁNOK IV. - ŠPECIFICKE DOJEDNANIA

### 1. ŠPECIÁLNE LICENCIE SW PRODUKTOV VO VLASTNÍCTVE OBJEDNÁVATEĽA

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

---

Koniec prílohy č.3

## PRÍLOHA Č. 4 K SUPERVÍZNEJ ZMLUVE Č. ST201941

### CENNÍK SLUŽIEB STAPRO SLOVENSKO s.r.o.

Platnosť od 1.1.2018

Konzultačné a servisné návštevy, školenia	Cena bez DPH
Servisná alebo konzultačná návšteva, školenie (za 1 človekohod) - min. 2 hod.	65,00
Servisná alebo konzultačná návšteva, školenie (za 1 človekodeň=8 hod.)	530,00
<b>Za službu vyžadovanú zákazníkom mimo bežnú dobu (pracovné dni 16.00 - 7.00 hod.), hodnoty sa pripočítajú sadzbám za bežnú dobu v pracovných dňoch</b>	
za hodinu služby v pracovné dni mimo pracovnú dobu (od 16:00 do 22:00)	50%
za hodinu služby v noci ( od 22:00 do 7:00), So, Ne	100%
<b>Expresný zásah ( aj pri reklamácii)</b>	
do 2 pracovného dňa	130,00
nasledujúci deň	265,00
okamžite ( výjazd do 1 hodiny )	530,00

Špecializované činnosti	Cena bez DPH
Programátorské činnosti (vývoj sw, zákaznicke úpravy)	90 € / hod.
Expertné činnosti (analýzy, projekty a projektové riadenie, databázové a systémové činnosti)	80 € / hod.
Odborné činnosti (konzultačné služby)	65 € / hod.

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