

SUPERVÍZNA ZMLUVA č. ST20245 PODPORA PREVÁDZKY NIS STAPRO MEDEA

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom: Hroncova 3, Košice 040 01
zastúpená: Ing. Adrián Petrik, riaditeľ spoločnosti
IČO: 31710549
DIČ: 2020483982
IČ DPH: SK2020483982
bankové spojenie: IBAN: :
Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Košice I, odd. Sro vložka č. 6435/V .
(ďalej len dodávateľ)
na strane jednej

a

Kysucká nemocnica s poliklinikou Čadca

so sídlom: Paláriková 2311, 022 16 Čadca
zastúpená: Ing. Martin Šenfeld, MBA, riaditeľ nemocnice
IČO: 17335469
DIČ: 2020552083
IČ DPH: SK2020552083
bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s., č.ú. :
Registrácia : ŽSK 2003/01027 v znení zmien č. 6356/05/OZ
(ďalej len objednávateľ)
na strane druhej

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

ČLÁNOK I - ÚČEL ZMLUVY A CIELE ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Účelom tejto zmluvy je podrobná úprava a právne vymedzenie vzťahov zmluvných strán pri poskytovaní služieb dodávateľom objednávateľovi pre vybrané informačné technológie a užívateľov informačného systému objednávateľa, vykonávaných pre zákazníka Kysucká nemocnica s poliklinikou Čadca so sídlom Paláriková ul. 2311, 022 16 Čadca. Zároveň táto zmluva v plnom rozsahu dopĺňa a nahrádza supervíznu zmluvu č. 200833 na Stravovací systém – Gurmed, supervíznu zmluvu č. 200719 na OpenLIMS.
2. Spoločným cieľom zmluvných strán je zabezpečenie prevádzky, funkčnosti a dostupnosti vybraných informačných technológií a informačných systémov (ďalej tiež IT) používaných objednávateľom a užívateľmi objednávateľa.

ČLÁNOK II - PREDMET ZMLUVY

1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov koncového zákazníka, 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. Objávateľ 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.

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 a koncového zákazníka.
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 prác podľa tejto zmluvy bude na vyžiadanie dodávateľa prítomný na pracovisku objednávateľa zodpovedný pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámec bežnej pracovnej doby, pri plánovaných akciách po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje sprostredkovať dohodu s koncovým zákazníkom o vykonaní činností podľa tejto zmluvy aj mimo bežnú pracovnú dobu.
7. Objednávateľ sa zaväzuje v prípade požiadavky dodávateľa sprostredkovať u koncového zákazníka :
 - bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa,
 - prístup na príslušné pracoviská v miestach inštalácie technológií dotknutých touto zmluvou,
 - použitie komunikačných prostriedkov počas nevyhnutnej doby a v nevyhnutne nutnom rozsahu,
 - bezpečné, zdravie neohrozujúce pracovné prostredia.
8. Objednávateľ, alebo zodpovedná osoba za koncového zákazníka sa zaväzuje prevziať plnenie dodávateľa, pokiaľ bolo vykonané riadne a v zodpovedajúcej kvalite. Pokiaľ objednávateľ, alebo zodpovedná osoba za koncového zákazníka 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, alebo zodpovedná osoba za koncového zákazníka sa zaväzuje po dohode s dodávateľom zabezpečiť technické prostriedky, komponenty (hardwarové, softwarové) alebo služby, ktoré nie sú predmetom tejto zmluvy a sú potrebné pre zabezpečenie služieb dodávateľa, a to podľa svojich možností a na základe odôvodnených požiadaviek dodávateľa. Pokiaľ nebudú tieto prostriedky zabezpečené, nezodpovedá dodávateľ za prípadnej 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, alebo koncový zákazník je oprávnený vykonávať zmeny v informačnom systéme. Pokiaľ tieto zmeny budú mať negatívny dopad na služby zabezpečované dodávateľom, potom dodávateľ nezodpovedá za prípadne neplnenie či obmedzené plnenie poskytovaných služieb. Objednávateľ, alebo koncový zákazník sa v takomto prípade zaväzuje vyvolať jednanie s dodávateľom k zabezpečeniu nápravy.
12. Objednávateľ sa zaväzuje v prípade požiadavky dodávateľa sprostredkovať u koncového zákazníka umožniť dodávateľovi technicky a organizačne vzdialený prístup k definovaným prostriedkom informačného systému objednávateľa za účelom plnenia činností a záväzkov dodávateľa podľa tejto zmluvy.

ČLÁNOK V – MIESTO, TERMÍNY A PREUKAZOVANIE PLNENIA

1. Miestom plnenia služieb dohodnutých podľa tejto zmluvy sú pracoviská koncového zákazníka.
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 zdržania spôsobené objednávateľom je považované aj omeškanie platieb objednávateľa za služby dodávateľa podľa tejto zmluvy.
4. Termíny plnenia a spôsoby preukazovania dohodnutých služieb sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.

ČLÁNOK VI - CENA PLNENIA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy uhrádzať dodávateľovi dohodnutú ročnú cenu bez DPH uvedenú v prílohe č. 1 tejto zmluvy.
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 40 dní odo dňa jej vystavenia.
4. Platby budú realizované objednávateľom bezhotovostne na účet dodávateľa, ktorý bude vždy uvedený na príslušnej faktúre. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet dodávateľa.
5. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dodávateľovi ďalej nevyhnutne nutné a vopred dohodnuté 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.
6. Vopred dohodnuté náklady na ubytovanie dodávateľa spojené s plnením tejto zmluvy budú priebežne preúčtované faktúrou (daňovým dokladom) objednávateľovi v skutočnej výške, maximálne však do výšky 50 €/osoba/deň bez DPH.
7. Servisné a inštalačné práce na technologickej a sieťovej infraštruktúre, s výnimkou prác 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 niekto z 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 a koncového zákazníka pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. To platí najmä o skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje mlčanlivosť zdravotníckych pracovníkov podľa § 55, ods. 3 zákona č. 277/1994 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, v znení neskorších predpisov, ako aj o osobných

údajoch a o bezpečnostných opatreniach, zverejnenie ktorých by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov v zmysle § 15 a § 18 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov.

2. Dodávateľ sa zaväzuje, že nezneužije akúkoľvek dôvernú informáciu, s ktorou príde do styku pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy, a ani neumožní toto zneužitie tretej osobe.
3. Dodávateľ sa zaväzuje plne rešpektovať bezpečnostné požiadavky objednávateľa a koncového zákazníka na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávateľa.
4. Dodávateľ vyhlasuje, že prijal bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany osobných údajov pacientov a klientov objednávateľa pred ich zneužitím alebo únikom týchto dát prostredníctvom svojich zamestnancov.
5. Dodávateľ vyhlasuje, že jeho zamestnanci prichádzajúci pri výkone svojej práce do styku s osobnými údajmi pacientov a klientov objednávateľa boli dostatočne poučení o povolenom spôsobe nakladania s takými údajmi a boli oboznámení s následkami jednaní, ktoré by bolo v rozpore so zákonnou úpravou a bezpečnostnými smernicami objednávateľa a koncového zákazníka.

ČLÁNOK IX – DUŠEVNÉ VLASTNÍCTVO A OBCHODNÉ TAJOMSTVO

1. Všetky materiály v akejkoľvek forme a ďalej koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu tejto zmluvy zostávajú vo vlastníctve dodávateľa. Dodávateľ považuje skutočnosti, ktoré nie sú tretím osobám bežne dostupné, za svoje obchodné tajomstvo, a to vrátane obsahu tejto zmluvy, a má záujem na ich utajení.
2. Objednávateľ a koncový zákazník sú oprávnení 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 zmluvnú stranu vykonávajú príslušnú odbornú činnosť, a to na základe záväzkového právneho vzťahu.
5. Povinnosti dodržiavania dôvernosti informácií, o ktorých sa hovorí v tomto článku tejto zmluvy, sa nevzťahujú na informácie, ktoré:
 - sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupnými inak, ako porušením ustanovenia tohto článku zo strany príjemcu,
 - sú príjemcovi známe a boli mu voľne oznámené treťou stranou pred prijatím od druhej strany,
 - budú následne príjemcovi oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
 - sa vyžadujú zo zákona a na zverejnenie tejto zmluvy podľa zákona.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku aj po ukončení účinnosť tejto zmluvy.

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 oneskorené plnenie.
2. Dodávateľ sa zodpovednosti zbaví úplne alebo čiastočne, ak sa preukáže, že sa na vzniku škody podieľal nepovolený, nesprávny či nekvalifikovaný zásah pracovníkov objednávateľa či tretích osôb.
3. Dodávateľ nesie všetku zodpovednosť za jednanie osôb, ktoré použil v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy, bez ohľadu na to, či sa jedná o jeho vlastných zamestnancov alebo zamestnancov jeho zmluvných partnerov či iné osoby.

ČLÁNOK XI – DOHODA O SANKCIÁCH A ZMLUVNÉ POKUTY

1. Ak je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúr, je dodávateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,02% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. Obe zmluvné strany sa dohodli, že takto upravený úrok z omeškania je primeraný.

ČLÁNOK XII - DOBA PLATNOSTI A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to od 1.1.2023 do 31.12.2023.

2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva nadobúda účinnosť od 1.1.2023.
4. Táto zmluva stráca účinnosť v nasledujúcich prípadoch:
 - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
 - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je trojmesačná a beží od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
 - 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.

ČLÁNOK XIII - USTANOVENIA SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávnenými k takémuto jednaniu.
2. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom Obchodného zákonníka a Autorského zákona.
3. Táto zmluva v rozsahu 5 strán (bez príloh) je vyhotovená v dvoch rovnopisoch z ktorých po jednom rovnopise obdrží každá zo zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 3:
 - príloha č. 1 - Rozsah služieb a cena plnenia,
 - príloha č. 2 - Popis služieb,
 - príloha č. 3 - Pravidla súčinnosti a menovanie osôb.
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. Zmluvné strany dohodli za právne relevantný spôsob doručenia písomnosti doručenie faxovou správou alebo elektronickou poštou.
6. 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 urobiť neplatnou alebo neúčinnou, alebo zmariť jej cieľ tak, ako ho v tejto zmluve spoločne deklarovali.

V Čadci, dňa

Za dod

Ing. Adrián Petrák
riaditeľ a konateľ spoločnosti

Za objednávateľa:

Ing. Martin Šenfeld, MBA
riaditeľ nemocnice

PRÍLOHA č. 1

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 jen ASW) v tomto rozsahu licencií modulov a licencií pracovných staníc:

Licencie ASW modulov StaproMEDEA

výrobca: STAPRO s.r.o.

- Správa systému
- Centrálny register
- Evidencia hospitalizovaných
- Štatistika NCZI
- Lôžkové oddelenie
- Ambulancia
- Operačné sály
- Pôrodnica
- Rádiodiagnostika
- StaproFONS Express
- PANAKEA - ústavná lekáreň
- PANAKEA - sklad zdravotníckeho materiálu
- Objednávanie z oddelení do skladu zdravotníckeho materiálu
- Sklad zdravotníckeho materiálu - lôžkové oddelenie
- Gurmed - Stravovacia prevádzka, patientská strava
- Gurmed - Stravovacia prevádzka, zamestnanecké stravovanie
- Gurmed - Stravovacia prevádzka, nadstavba pre ID karty
- ezdravie/ doména eRecept
- ezdravie/ doména eVyšetrenie
- ezdravie/ doména eOčkovanie
- ezdravie/ doména eMatrika

Počet licencií pracovných staníc StaproMEDEA **160 licencií**

Počet licencií pracovných staníc StaproFONS **50 licencií**

Licencie ASW modulov OpenLIMS STAPRO

výrobca : STAPRO s.r.o.

Moduly a licencie	Kód	Licenčné práva na užívanie (0=Nie, 1 a viac = Áno pre uvedený počet)
FONS Openlims – biochémia, hematológia, imunoematológia, sérológia, imunológia, farmakológia	NLBL01-002	1
FONS Openlims – mikrobiológia (hlásenia EPIS sú súčasťou modulu)	NLBL01-003	1
FONS Openlims – genetika	NLBL01-004	0
FONS Openlims – transfuziológia	NLBL01-005	0
FONS Openlims – patológia	NLBL01-006	0
FONS Openlims – toxikológia	NLBL01-037	0
FONS Openlims - sklad transfúzných prípravkov	NLBL01-007	0
FONS Openlims – laboratórny sklad	NLBL01-008	0
FONS Openlims – medzilaboratórna komunikácia (MLK)	NLBL01-009	0

FONS Openlims - scanovanie žiadaniek metódou OCR včítane skladu	NLBL01-010	0
FONS Openlims – Order Server	NLBL01-011	0
FONS Openlims – jazyková mutácia SK	NLBL01-012	1
FONS Openlims – legislatívny modul SK	NLBL01-013	1
FONS Openlims – Weblims	NLBL01-014	1
FONS Openlims – elektronická dokumentácia (EZD)	NLBL01-015	0
FONS Openlims – Servis Broker konektor	NLBL01-017	0
FONS Openlims – MISE	NLBL01-018	0
FONS Openlims - bakteriologický expertný systém	NLBL01-020	0
FONS Openlims - epidemiologický expertný systém	NLBL01-021	0
FONS Openlims - asistované plánovanie a odpočet metód	NLBL01-022	0
FONS Openlims – Report Server	NLBL01-023	0
FONS Openlims - porovnanie kontrol medzi analyzátormi	NLBL01-024	0
FONS Openlims – webové nazeranie do skladu TP	NLBL01-025	0
FONS Openlims - webový portál pre darcov krvi	NLBL01-026	0
FONS Openlims – sklad vzoriek	NLBL01-027	0
FONS Openlims - riadená dokumentácia	NLBL01-028	0
FONS Openlims - webový portál pre pacienta	NLBL01-029	0
FONS Openlims – konektor pre ekonomický systém Helios	NLBL01-030	0
FONS Openlims – dotykové panely	NLBL01-031	0
FONS Openlims - konektor pro DMS Software602	NLBL01-032	0
FONS Openlims - konektor pro DMS Techniserv	NLBL01-033	0
FONS Openlims - priamy prístup pacienta	NLBL01-034	1
FONS Openlims - Abbott BIS konektor	NLBL01-035	0
FONS Openlims - konektor pro LogManager	NLBL01-036	0
FONS Openlims – Active Directory	NLBL01-038	0
FONS Openlims - evidencia prístrojov a metrológia	NLBL01-039	0
FONS Openlims – EET pokladňa	NLBL01-040	0
FONS Openlims - SMS notifikácia pre pacienta	NLBL01-041	1
FONS Openlims – konektor DôveraLab <i>(migračný modul historických žiadaniek z FONS Openlims do prostredia DôveraLab (ZP-Dôvera) nie je integrovaný)</i>	NLBL01-095	0
FONS Openlims – konektor ezdravie/elab (ePZP) <i>(migračný modul historických výsledkov z FONS Openlims do prostredia elab (NCZI) nie je integrovaný)</i>	NLBL01-098	0
FONS Openlims – konektor ezdravie/elab (HSM)	NLBL01-099	0
<i>Sw moduly s kódom NLBL01-002/003/004/006/037 umožňujú obojsmernú komunikáciu formou príjmu elektronických žiadaniek a generovania výsledkov pre externé subjekty v rozhraní DASTA XML. Aplikačný SW FONS Openlims nerieši distribúciu paketov DASTA XML.</i>		
FONS Openlims - klientska licencia (PC)	NLBL01-850	Biochémia 7 Hematológia 5 Mikrobiológia 6
MIS Stapro - Reporting (bakteriológia, biochémia/sérológia, žiadanky, výkazníctvo)	NLBL01-150	0
MIS Stapro - Reporting – licencia užívateľa (aktívne konto)	NLBL01-151	0
COVIDCOM - Integrovaný modul prepojenia FONS Openlims a Moje ezdravie	NLBL01-198	1
FONS Openlims - hlásenie vyšetrení na koronavírus (COVID-19 – UVZ výsledky vyšetrení)	NLBL01-199	1
FONS Openlims - moduly pre pripojenie analyzátorov online	NLBL01-851	

Radiometer, ABL 800 FLEX		2
Beckman Coulter, Access 2		1
Siemens(Bayer), ADVIA Centaur XPT		2
Beckman Coulter (Olympus), AU680		1
Beckman Coulter, UniCel DxC 700		1
Roche Diagnostics, Cobas e411		1
POLYMEDICA PHARMACEUTICALS, UriSed + LabUMat		1
DIAGON, CoagXL		1
Sysmex, KX-21N		1
Sysmex, XN-1000		1
DIESSE Diagnostica Senese, Chorus TRIO		1
Bel-Miditech, MidiTech Analyser		1
Bio-Rad Laboratories, CFX96 (SW Maestro)		1

2. Podpora aplikačného software

Aplikačný sw StaproMEDEA a OpenLIMS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW StaproMEDEA a OpenLIMS , v rozsahu modulov a licencií podľa bodu 1, nasledujúci služby:

- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované dodávateľom na základe evidovanej požiadavky objednávateľa.

– konzultačné hodiny

10 hodín ročne

Konzultačné hodiny je možné čerpať:

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

- **Základná podpora aplikačného sw** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:

- Garancia funkčnosti ASW a db prostredia – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
- Garancia rozvoja ASW a db prostredia – poskytovanie update a upgrade.
- Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade.
- 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:
 - zabezpečenie migrácie ASW na vyššiu verziu db prostredia.
- Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
- Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.

3. Podpora technických prostriedkov IS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu servera ASW nasledujúci služby:

- **Servisné služby** podľa podmienok programu **Základná podpora technických prostriedkov IS**

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

– ASW StaproMEDEA a OpenLIMS

1 x ročne

Definícia programu podpory prostriedkov IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Kategória incidentu	Príjem hlásenia	Servisná garancia	
		Začatie riešenie	Servisný výjazd
Havária prerušenie prevádzky	HelpDesk – 8x5 Počas pracovných dní od 8:00-16:00, inak záznamník. Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. od 8:00 do 16:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň
Významná chyba významné obmedzenie prevádzky		Najneskôr druhý nasledujúci pracovnej deň	Najneskôr siedmy nasledujúci pracovnej deň

4. Celková cena plnenia

Aplikačný sw StaproMEDEA a OpenLIMS

Cenová kalkulácia supervíznej podpory ASW MEDEA a OpenLIMS			
položka	jedn. cena v € bez DPH	počet	cena spolu
Supervízna podpora ASW OpenLIMS	1 998,33	1	1 998,33
Udržiavací poplatok za ASW OpenLIMS	3 996,67	1	3 996,67
Supervízna podpora ASW COVIDCOM	589,00	1	589,00
Supervízna podpora ASW MEDEA a FONS	3 144,00	1	3 144,00
Udržiavací poplatok za ASW MEDEA a FONS	6 408,00	1	6 408,00
Supervízna podpora ASW - ezdravie/ doména eRecept	400,00	1	400,00
Udržiavací poplatok za ASW - ezdravie/ doména eRecept	600,00	1	600,00
Supervízna podpora ASW - ezdravie/ doména eVyšetrenie	660,00	1	660,00
Udržiavací poplatok za ASW - ezdravie/ doména eVyšetrenie	780,00	1	780,00
Supervízna podpora ASW - ezdravie/ doména eOčkovanie	660,00	1	660,00
Udržiavací poplatok za ASW - ezdravie/ doména eOčkovanie	780,00	1	780,00
Supervízna podpora ASW - ezdravie/ doména eMatrika	300,00	1	300,00
Udržiavací poplatok za ASW - ezdravie/ doména eMatrika	360,00	1	360,00
Profylaktické kontroly	260,00	1	260,00
Konzultačné hodiny	65,00	10	650,00
Ročná cena spolu v € bez DPH			21 586,00
Mesačná cena spolu v € bez DPH			1 798,83

Mesačné fakturačné položky			
položka	počet	cena v € bez DPH	cena v € s DPH
Supervízna podpora ASW	1	785,93	
Udržiavací poplatok ASW	1	1 012,90	
Mesačná cena		1 798,83	2 158,60

XML správy

Mesačné fakturačné položky - XML správy			
položka	počet	cena v € bez DPH	cena v € s DPH
Mesačný poplatok za balík 240 XML správ	1	20,00	
Poplatok za správy nad rámec balíka	*)	0,046/ 1 správa	
Prevádzka SMS identifikátora	1	15,00	
Mesačná cena		35,00	42,00

*) Počet bude účtovaný podľa skutočne odoslaných správ mínus 240. Nevyčerpané správy sa neprenášajú do ďalších období. Jedna správa na zahraničné číslo (mimo územie SR) je kalkulovaná v počte dve správy v zmysle tabuľky.

Poplatok za správy nad rámec balíka bude účtovaný podľa skutočného stavu na základe rozpisu, ktorý bude súčasťou faktúry. Zdaniteľné plnenie nastáva v posledný deň kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá. Splatnosť faktúry je 14 dní od dátumu dodania.

Koniec prílohy č.1

PRÍLOHA č. 2

POPIS SLUŽIEB PODPORY

ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE

1. APLIKAČNÝ SW STAPROMEDEA A OPENLIMS

Základná podpora

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť podporu aplikačného software (ASW) StaproMEDEA a OpenLIMS pre rozsah ASW uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného software popísaného v čl. 3. uvedenej prílohy.

Služby podpory prevádzky

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

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

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

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

Služby podpory užívateľom ASW

- **Konzultačné hodiny** - konzultačné služby poskytované zvyčajne vzdialeným prístupom, ktoré zahŕňajú:
 - konzultačné činnosť pre užívateľov a správcov ASW,
 - zaškolenie užívateľov pri prevádzke,
 - metodická podpora pri rutinnom používaní ASW,
 - riešenie požiadaviek na zmenu alebo rozšírenie funkcionality prostredníctvom konfiguračných úprav,,
 - konfiguračné úpravy a zmeny realizované z dôvodu odstraňovania chýb systému, nebudú zahŕňané do konzultačných hodín,
 - metodická podpora konfigurácie ASW a prípravy číselníkov ASW.

Rozsah konzultačných hodín 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. Konzultačné hodiny alebo ich pomerná časť je určená a garantovaná pre kalendárny rok a medziročne sa neprenášajú.

2. ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTWARE STAPROMEDEA A OPENLIMS

Riešenie zmien

1. Ak bude zmena či aktualizácia na úrovni ASW vyžadovať zmenu databázového prostredia, systémových, softwarových či technických prostriedkov (dielčich 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 a koncového zákazníka informovať v predstihu tak, aby bol koncový zákazník schopný túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom dodávateľa, príp. ďalších tretích strán.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi a koncovému zákazníkovi na riešenie vynútených zmien všetku súčinnosť a potrebné služby na základe samostatnej zmluvy či objednávky.

3. Náklady na zabezpečenie týchto zmien hradí objednávateľ.

Garancia účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom – 1 účastník

1. Pracovníci koncového zákazníka v dohodnutom počte majú právo v rámci tejto zmluvy zúčastňovať sa na odborných stretnutiach organizovaných dodávateľom.
2. Počet účastníkov zo strany koncového zákazníka 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 koncového zákazníka minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
5. Koncový zákazník hradí náklady na ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, ktorí sa zúčastnia týchto stretnutí.

ČLÁNOK II. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE STAPROMEDEA

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW sa vzťahuje iba k dohodnutému 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 počas doby platnosti tejto podpory zabezpečovať opravu zistených chýb v programovom kóde ASW formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (označené ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje počas doby 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 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 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 koncového zákazníka. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť koncovému zákazníkovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať koncovému zákazníkovi 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 Progress** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov firmy Progress Software Corp., ktoré sú inštalované u koncového zákazníka ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW StaproMEDEA v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia Progress.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre koncového zákazníka nasledujúce služby:
 - **služby migrácie** – prevod aplikácie StaproMEDEA na vyššiu verziu databázového prostredia firmy Progress Software Corp. Prípadné náklady na prevod – migráciu nie sú zahrnuté v cene tejto zmluvy.

8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať koncového zákazníka o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**

Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW:

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

Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW:

- Inštalácia sw produktov (hot-fix, patch, update, upgrade) poskytovaných v rámci tejto podpory.
- Inštalácia vyšších verzií databázového prostredia Progress.
- Prezentácia a zaškolenie pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa.
- Školiaci seminár internátneho typu k novým verziám produktu.
- Inštalčné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA PROGRESS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť koncovému zákazníkovi v rámci dohodnutej podpory ASW StaproMEDEA podporu databázových produktov firmy Progress Software Corporation (ďalej jen PSC) v súlade sa zmluvnými dohodami medzi dodávateľom a firmou Progress Software spol. s r.o. (ďalej jen Progress) a v rozsahu danom Programom ročnej údržby produktov PSC.

Program ročnej údržby sw databázového prostredia Progress Software Corporation

Program ročnej údržby PSC zahŕňa podporu pre sw databázového prostredia Progress v rozsahu legálne používaných licencií ako súčasť systémového prevádzkového prostredia ASW StaproMEDEA. Na tento sw sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia rozvoja** - dodávateľ sa zaväzuje poskytovať koncovému zákazníkovi na software PSC nasledujúce sw produkty:
 - opravné softwarové kódy (patch),
 - updaty, upgrady či vyššie verzie produktu.
2. **Garancia opravy** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredia servera ASW koncového zákazníka formou vzdialeného prístupu.
3. **Garancia zmeny** - koncový zákazník má možnosť výmeny jedného produktu firmy Progress za iný v rámci rovnakého produktového radu (napr. pri zmene prevádzkovej platformy – operačného systému).
4. **Garancia technickej podpory výrobcu** - koncový zákazník má právo prístupu priamo alebo prostredníctvom dodávateľa na internetové stránky technickej podpory PSC www.progress.com/support/index.htm obsahujúci:
 - Prehľad o softwarových opravách (patch) a prístup k týmto opravným kódom za účelom riešenia chýb v programovom kóde príslušného produktu inštalovaného u koncového zákazníka.
 - PROGRESS „Knowledge Base“ - aktuálna databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie technické informácie.
 - „TechSupport Direct“ - koncový zákazník má právo prístupu priamo alebo prostredníctvom dodávateľa na Stredisko technických služieb firmy Progress Software Corporation, ktoré zahŕňajú tieto činnosti: vzdialená diagnostika problému, zistenie problému, náhradné riešenia, priebežné informovanie žiadateľa o postupe riešenia, postúpenie problému vývojovému tímu spoločnosti Progress, možnosť opravy programu (patch) na vyžiadanie, podpora produktov tretích strán, certifikácia alebo podpora produktov pre nové prostredia (nové HW platformy, OS, DB tretích strán, prehliadače, web servery alebo JVM).
 - Najnovšie informácie o produktoch, udalostiach a akciách usporadúvaných firmou Progress Software Corporation.
5. **Garancia okamžitej podpory ("technical hotline support")** - koncový zákazník má právo prostredníctvom dodávateľa (aplikačného partnera PSC) využiť „Centrum technických služieb“

v Rotterdameu za účelom riešenia neodkladných implementačných či prevádzkových problémov súvisiacich s produktami Progress.

6. **Podpora db prostredia nezahŕňa** dodávku nasledujúcich služieb k softwarovým produktom PSC:

- Inštaláciu update, upgrade a nových verzií.
- Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobcu sw poskytujú za úhradu.

2. **PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE OPEN LIMS STAPRO**

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW OpenLIMS sa vzťahuje iba k dohodnutému 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 zabezpečiť opravu zistených chýb v programovom kóde ASW OpenLIMS formou aktuálne vydávaných softwarových opravných kódov (ozn. ako hot-fix alebo patch).
2. **Garancia rozvoja ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory rozvíjať ASW OpenLIMS a poskytovať koncovému zákazníkovi 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 OpenLIMS 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 koncového zákazníka. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW OpenLIMS.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť koncovému zákazníkovi 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 koncovému zákazníkovi 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 dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u koncového zákazníka ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW OpenLIMS v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre koncového zákazníka nasledujúce služby:
 - **služby migrácie** – prevod aplikácie OpenLIMS 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 Open LIMS poskytovaných v rámci tejto podpory. Prípadné náklady na inštalácie opráv nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
 - **služby zaškolenia** správcov ASW pri implementácii nových verzií na mieste u koncového zákazníka. Prípadné náklady na zaškolenie nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať koncového zákazníka o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW OpenLIMS.
9. **Podpora ASW nezahŕňa:**

Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW 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 kategórie laboratória podľa počtu vzoriek.
- Nová generácia aplikácie, úplne sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou.

Dodávku nasledujúcich služieb podpory ASW 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.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť koncovému zákazníkovi v rámci dohodnutej podpory ASW OpenLIMS podporu databázového prostredia.

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

1. **Garancia funkčnosti** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať koncovému zákazníkovi 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 koncového zákazníka. 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 koncového zákazníka technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia. Táto podpora zahŕňa najmä:
 - Prehľad o sw opravách (patch) a vyžiadanie prístupu k týmto opravným kódov za účelom riešenia chýb v programovom kóde príslušného produktu inštalovaného u koncového zákazníka.
 - 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 práce nutné na inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
 - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobcu sw poskytuje za úhradu.

ČLÁNOK III. - KATEGÓRIE INCIDENTOV A PODPORA PROSTRIEDKOV IS

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

1. KATEGÓRIA INCIDENTU

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

2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

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

Začatím riešenia sa rozumie:

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

Koniec prílohy č.2

P R Í L O H A Č. 3

M E N O V A N I E O S Ő B A P R A V I D L Á S Ū Č I N N O S T I

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

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **Ing. Adrián Petrik** riaditeľ a konateľ spoločnosti

Objednávateľ

osoba zodpovedná za zmluvný vzťah s oprávnením na uzatvorenie zmluvy: **Ing. Martin Šenfeld, MBA** riaditeľ a konateľ spoločnosti
osoba oprávnená na jednanie o zmluvných podmienkach:

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

Dodávateľ

osoba zodpovedná za plnenie zmluvy **Tomáš Kováč** vedúci oddelenia konzultačných služieb

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

Objednávateľ

osoba zodpovedná za spoluprácu **Ing. Miroslav Michalina** vedúca oddelenia IT

ČLÁNOK II. - PRAVIDLÁ SŪČINNOSTI

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 koncovému zákazníkovi 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 koncovému zákazníkovi ako neoddeliteľná súčasť tejto zmluvy.

Odvzdanie požiadaviek a hlásenia chýb a porúch

1. V prípade, že koncový zákazník má na dodávateľa požiadavky vzťahujúce sa k službám podľa tejto zmluvy, môže tieto požiadavky nahlásiť dodávateľovi do systému HelpDesk.
2. V prípade, že koncový zákazník zistí chyby v aplikačnom software alebo poruchy na technických prostriedkoch či službách, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný pracovník koncového zákazníka 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.cz>
- e-mail: helpdesk@stapro.sk
- telefonicky cez pracovné dni od 8:00-16:00 +421 917 STAPRO (+421 917 782 776)

- písomne listom alebo odovzdaním na adresu: **STAPRO SLOVENSKO s.r.o.**
Hroncova 3
040 01 Košice

5. Požiadavka alebo chyba sa považujú za nahlásené okamihom zaevidovania do systému HelpDesk dodávateľa.
6. Na HelpDesk sa môžu obracať iba určení pracovníci koncového zákazníka 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,
 - odovzдание 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 koncovému zákazníkovi 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 zmlouvou.

ČLÁNOK III. - BEZPEČNOSŤ A OCHRANA

1. BEZPEČNOSŤ A OCHRANA DÁT NA SERVEROVÝCH SYSTÉMOCH

1. Objednávateľ sa zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka zabezpečovať zálohovanie kompletného objemu dát prevádzkovaných informačných systémov podľa odporúčaní dodávateľa a to minimálne - raz denne, s výmenou sád médií v týždenných cykloch, s dvomi sadami zálohovacích médií a so siedmimi kusmi médií v každej sade. V prípade straty dát a neexistencie aktuálnych záloh týchto dát nezodpovedá dodávateľ za ich obnovenie.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka, aby zaistil 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. Koncový zákazník je zodpovedný za riadenie prístupu k citlivým osobným údajom uloženým na serverových systémoch v zmysle zákona č. 428/2002 Zb. 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 zaviazat' koncového zákazníka, že umožní dodávateľovi poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy vzdialeným prístupom. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka že technicky a organizačne zaistí možnosť vzdialeného prístupu dodávateľa prostredníctvom telefónnej siete alebo siete Internet na vyhradenú pracovnú stanicu pripojenú k počítačovej sieti LAN koncového zákazníka. Dodávateľ preferuje vzdialený prístup prostredníctvom zabezpečeného kanálu siete Internet.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka, aby poskytol podľa požiadaviek dodávateľa pracovnú stanicu vybavenú programovými prostriedkami pre vzdialený prístup. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka, aby zabezpečil 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 vzdialene správy. Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je dodávateľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenia vykonať vlastnými prostriedkami a následne vyfaktúrovať náklady podľa aktuálneho cenníka dodávateľa.

ČLÁNOK IV. - ŠPECIFICKÉ DOJEDNANIA

1. ŠPECIÁLNE LICENCIE SW PRODUKTOV VO VLASTNÍCTVE OBJEDNÁVATEĽA

V prípade používania SW produktov získaných na základe špeciálnych licenčných programov pre zdravotníctvo (MS Select) alebo školstvo (EDU) apod., sa objednávateľ zaväzuje zaviazat' koncového zákazníka, aby zabezpečoval 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 koncového zákazníka s dodávateľom a podľa podmienok tejto zmluvy.

Koniec prílohy č.3