

SUPERVÍZNA ZMLUVA

č. ST200812

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom: Hroncova 3, 040 01 Košice
zastúpená: Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti
IČO: 31710549
DIČ: 2020483982
IČ DPH: SK2020483982
bankové spojenie: VÚB a.s. Košice, číslo účtu 1218149953 / 0200
registrácia: OR OS Košice I., Odd.: Sro, vložka č. 6435/V
(ďalej iba „zhotoviteľ“)

na strane jednej a

Fakultná nemocnica s poliklinikou Bratislava

so sídlom: Ružinovská 6, 826 06 Bratislava
zastúpená: Ing. Miroslav Vaďura, riaditeľ nemocnice
IČO: 31813861
DIČ: 2021700549
IČ DPH: SK2021700549
bankové spojenie: Štátna pokladnica, č.ú. 7000279808/8180
(ďalej iba „objednávateľ“)

na strane druhej

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

Článok I – Predmet plnenia

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov alebo zmluvných partnerov vykonávať pre objednávateľa plnenie spočívajúce v poskytovaní služieb na podporu prevádzky nemocničného informačného systému spoločnosti STAPRO SLOVENSKO s.r.o. na ktorý má zhotoviteľ výlučné autorské práva (ďalej iba „NIS“) a ktorý bol objednávateľovi zhotoviteľom dodaný v rozsahu položiek, modulov a licencií podľa prílohy č. 2 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnuté služby a prípadné rozšírenie týchto služieb prijímať a platiť zhotoviteľovi ďalej dohodnutú odmenu.
2. Prehľad všetkých poskytovaných služieb, ich popis a vzťah objednávateľa a zhotoviteľa pri ich vykonávaní je uvedený v Prehľade služieb firmy STAPRO Slovensko, s.r.o., ktorý je ako príloha číslo 1 neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy. Rozsah a variant služieb, ktoré sú predmetom plnenia tejto zmluvy je upresnený v prílohe číslo 2 tejto zmluvy.
3. Iné činnosti, než aké sú uvedené v prílohách č. 1 a 2 tejto zmluvy, môžu byť zhotoviteľom zabezpečované po dohode, a to výhradne na základe samostatnej písomnej objednávky, či ďalšej zmluvy, a to v cenách podľa potvrdenej písomnej objednávky alebo zmluvy. Pokiaľ písomná objednávka ani zmluva neobsahuje dojednanie o cene, platí cena podľa cenníka zhotoviteľa platného v čase vystavenia písomnej objednávky alebo uzatvorenia zmluvy.

Článok II - Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonávať činnosti a služby uvedené v tejto supervíznej zmluve alebo jej prílohách s náležitou odbornou starostlivosťou potrebným počtom kvalifikovaných a vyškolených pracovníkov.
2. Zhotoviteľ bude vykonávať supervízne činnosti výhradne na technických zariadeniach a SW aplikáciách uvedených v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť pravidelné zálohovanie podľa návrhu zhotoviteľa. Neexistencia aktuálnych záloh môže mať za následok nemožnosť rekonštrukcie dát zhotoviteľom v prípade havárie systému. Kvôli prípadnej hardwarovej závade niektorého z komponentov zálohovania je objednávateľ povinný zabezpečiť jej odstránenie, pretože zhotoviteľ nie je oprávnený vykonávať servisné zásahy na tejto technike dodanej treťou stranou.
4. Objednávateľ sa zaväzuje stanoviť pracovníka zodpovedného za spoluprácu so zhotoviteľom a jeho zástupcu. Zhotoviteľ sa zaväzuje stanoviť pracovníka, príp. pracovníkov zodpovedných za spoluprácu s objednávateľom. Mená pracovníkov sú uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
5. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť zhotoviteľovi všetku súčinnosť, údaje a informácie potrebné na riadne plnenie tejto zmluvy a umožniť riadne plnenie tejto zmluvy. V čase vykonávania prác v rámci tejto zmluvy bude na pracovisku objednávateľa prítomný poverený pracovník objednávateľa, v odôvodnených prípadoch aj mimo rámca bežnej pracovnej doby, u plánovaných akcií po predchádzajúcej dohode.
6. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť zhotoviteľovi bezplatný vjazd a parkovanie v príslušných objektoch objednávateľa, prístup na pracovisko a k technike a umožniť pracovníkom zhotoviteľa použitie komunikačných prostriedkov na nevyhnutne potrebný čas. Súčasne sa zaväzuje umožniť činnosť podľa tejto zmluvy aj mimo bežnej pracovnej doby.
7. Objednávateľ sa zaväzuje umožniť zhotoviteľovi využívanie svojich priestorov za účelom výkonu servisných činností.
8. Objednávateľ sa zaväzuje prijať dojednané plnenie zhotoviteľa. Pri nečinnosti objednávateľa alebo pri bezdôvodnom odmietnutí prevzatia sa má za to, že plnenie bolo odovzdané a prevzaté dňom, kedy sa tak podľa dohodnutého termínu malo stať.
9. V prípade zistenia závady (chyby) produktu objednávateľ túto závalu nahlási prostredníctvom služby HelpDesk, alebo písomne na tlačíve hlásenia závad uvedenom v prílohe č. 4. Zmluvné strany dohodnú termín jej odstránenia.
10. Objednávateľ sa zaväzuje uvoľňovať svojich pracovníkov na školenia, ktoré sú v Katalógu školení NIS Medea označené ako povinné, a na správcovské školenia, ktoré súvisia s novou verziou SW produktov. V prípade neúčasti pracovníkov objednávateľa na povinných a správcovských školeniach nemôže zhotoviteľ garantovať objednávateľovi efektívnu prevádzku ním dodaných SW produktov.

Článok III – Miesto a termíny plnenia

1. Miestom plnenia v prípade nutného servisného výjazdu alebo dohodnutej návštevy sú pracoviská objednávateľa.
2. Miestom plnenia v ostatných prípadoch sú pracoviská zhotoviteľa.
3. Termíny plnenia činností podľa tejto zmluvy sú dojednané v prílohách č. 1 a 2.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje vykonať pre objednávateľa špecifikované činnosti v dohodnutých termínoch. Termíny plnenia sú predĺžené pri omeškaniach spôsobených objednávateľom o čas zdržania a zaviečené meškание. Za zdržanie spôsobené objednávateľom sa považuje aj omeškание platieb objednávateľa za činnosť zhotoviteľa podľa tejto zmluvy.

Článok IV - Cena plnenia, platobné a fakturačné podmienky

1. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté plnenie podľa tejto zmluvy hradiť zhotoviteľovi dohodnutú ročnú cenu (paušálnu čiastku) uvedenú v prílohe č. 2 tejto zmluvy (ročná cena supervízie).
2. Cestovné náklady spojené s inštaláciou nových verzii u zákazníka budú hradené podľa skutočnosti vo výške aktuálneho cenníka zhotoviteľa.
3. Dohodnutá cena bude hradená v mesačných splátkach vo výške jednej dvanástiny dohodnutej ročnej ceny. Zhotoviteľ je oprávnený vystavovať faktúry (daňové doklady) k prvému dňu kalendárneho mesiaca, v ktorom je služba poskytnutá. Spiatnosť každej faktúry bude 90 dní od dňa jej vystavenia. Platby sa budú realizovať bezhotovostne na účet zhotoviteľa, ktorý bude na príslušnej faktúre vždy uvedený. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň pripísania príslušnej čiastky na účet zhotoviteľa.
4. Servisné práce na technologickej a sieťovej infraštruktúre, ktoré nie sú predmetom zmluvy s výnimkou prác pri odstraňovaní závad podliehajúcich záručnému servisu a nahlásených v záručnej lehote, budú účtované priebežne vo výške podľa cenníka zhotoviteľa. Materiálové náklady pri servisných zásahoch okrem platnej záruky jednotlivých komponentov budú hradené objednávatelom.
5. Zhotoviteľ je oprávnený zodpovedajúcim spôsobom zvýšiť cenu plnenia v nadväznosti na zmenu rozsahu NIS z dôvodu objednávatelom odsúhlaseného rozšírenia NIS. Zmena ceny plnenia bude vykonaná v nasledujúcom kalendárnom mesiaci po zmene rozsahu NIS. Súčasne s tým bude zhotoviteľ oprávnený zodpovedajúcim spôsobom upraviť výšku pravidelnej splátky ceny plnenia.
6. Zhotoviteľ je oprávnený celkovú cenu plnenia každoročne k 1. januáru upraviť s ohľadom na ohlásenú mieru inflácie z predchádzajúceho kalendárneho roka (publikovanú Slovenským štatistickým úradom) až po dohode s objednávatelom. Dohode predchádza len overenie úpravy ceny objednávatelom, ktorý odsúhlasí, že jej zmena zodpovedá inflačnému koeficientu, ktorý publikoval Slovenský štatistický úrad.

Článok V – Vyššia moc

1. Žiadna zo strán nenesie zodpovednosť za omeškanie pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto supervíznej zmluvy alebo za ich neplnenie zapríčinené skutočnosťami, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť, vrátane prípadov vyššej moci, vojny, povstania, úmyselného poškodzovania, požiaru, zásahu vlády alebo verejných orgánov, výpadku dodávky elektrickej energie a pod., a ďalej zapríčinené omeškaním alebo nesplnením dodávky zo strany niektorého zo subdodávateľov, ktoré nemohla zodpovedajúcim spôsobom ovplyvniť alebo ktoré vzniklo z dôvodov nedostupnosti materiálu.
2. Pokiaľ niektorej zo strán je zabránené plniť svoje záväzky z niektorého vyššie uvedeného dôvodu, oznámi druhej strane tieto okolnosti a druhá strana primerane predĺži lehotu plnenia tejto supervíznej zmluvy.

Článok VI – Duševné vlastníctvo a dôvernosť informácií

1. Všetky materiály v akejkoľvek forme a ďalej myšlienky, koncepty, know-how alebo techniky vzťahujúce sa k plneniu podľa tejto zmluvy ostávajú vo vlastníctve zhotoviteľa. Zhotoviteľ 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 užívaniu týchto materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník pre svoju vlastnú potrebu, pokiaľ neporuší podmienky užívania dojednané v tomto článku.
3. Objednávateľ neumožní akékoľvek ďalšie využitie týchto materiálov, myšlienok, konceptov, know-how alebo techník bez predchádzajúceho súhlasu zhotoviteľa.
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 zhotoviteľa, 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 ustanovení tohto článku zo strany príjemcu informácií,
 - sú príjemcovi známe a boli mu voľne oznámené treťou stranou pred prijatím od druhej strany,
 - budú nasledovne príjemcovi oznámené bez záväzku mlčanlivosti,
 - sa vyžadujú zo zákona.
6. Zhotoviteľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých so dozvie u objednávateľa pri plnení záväzkov podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ním. Predovšetkým to platí 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. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky ustanovenia tohto článku zmluvy aj po ukončení účinnosti tejto zmluvy po dobu minimálne troch rokov.

Článok VII – Sankčné ujednania – zmluvné pokuty

1. V prípade, že je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúr, je zhotoviteľ oprávnený požadovať na objednávateľovi zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,03 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania. Obidve zmluvné strany sa dohodli, že takto upravený úrok z omeškania je primeraný.
2. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať plnenie zmluvy a pri prípadnom zistení čiastkového nepĺnenia zmluvy upozorní dodávateľa na nepĺnenie zmluvy formou upozornenia (forma upozornenia nie je nutná v prípade servisného výjazdu). Medzi obidvoma stranami bude urobená dohoda o náprave so stanovením primeraného termínu na odstránenie závady alebo vykonanie inej činnosti vyplývajúcej zo zmluvy. V prípade servisného výjazdu, neakceptovaní alebo nepĺnení tejto dohody, alebo keď k dohode nedôjde, je objednávateľ oprávnený účtovať zhotoviteľovi za čiastkové nepĺnenie zmluvné pokuty za každé čiastkové nepĺnenie z celkovej ceny plnenia (s výnimkou cien služieb podľa prílohy č. 2, ods. 6 a 7 a s výnimkou prípadnej paušálnej čiastky na cestovné) podľa týchto pravidiel:

Okamžité použiteľné sankcie

- | | |
|--|------------------------|
| a) v prípade nedodržania termínu servisného výjazdu Havárie – v. ZAJTRA | 0,3% za započatý deň |
| b) v prípade nedodržania termínu servisného výjazdu Havárie – v. DNES | 0,5% za započatý deň |
| c) v prípade nedodržania termínu servisného výjazdu Havárie – v. IHNEĎ | 0,8% za započatý deň |
| d) v prípade nedodržania termínu servisného výjazdu Význ. závady – v. ZAJTRA | 0,2% za započatý deň |
| e) v prípade nedodržania termínu servisného výjazdu Význ. závady – v. DNES | 0,35 % za započatý deň |
| f) v prípade nedodržania termínu servisného výjazdu Význ. závady – v. IHNEĎ | 0,6% za započatý deň |

Sankcie použiteľné po uzatvorení kalendárneho roka

- | | |
|---|-----------------------|
| g) v prípade nevykonaní profylaktickej kontroly | 700 Sk za kontrolu* |
| h) v prípade nevykonaní konzultačnej návštevy | 7500 Sk za jeden deň* |
- *ceny sú uvedené bez DPH.

3. Objednávateľ má povinnosť v prípade nepĺnenia supervíznej zmluvy na túto skutočnosť zhotoviteľa upozorniť. V tomto prípade je povinný urobiť tak písomnou formou – faxom, alebo elektronickou formou – záznamom v systéme HelpDesk.
4. Zmluvné pokuty uvedené v ods. 2 nemajú vplyv na nárok úhrady prípadnej škody, ktorá objednávateľovi vznikla v súvislosti s nepĺnením podmienok zmluvy zo strany zhotoviteľa.
5. Objednávateľ nemá nárok na uplatnenie zmluvných pokút v prípade, že je v omeškaní s úhradou ceny plnenia supervíznej zmluvy, a to ani so spätnou platnosťou, t. zn., že po zaplatení dlžnej

čiasťky nemá objednávateľ nárok vymáhať zmluvnú pokutu z doby, kedy bol v omeškaní s úhradou alebo úhradami plnenia supervíznej zmluvy.

6. Zhotoviteľ je v prípade neplnenia alebo porušenia supervíznej zmluvy zo strany objednávateľa oprávnený odmietnuť plnenie supervíznej zmluvy. Ide predovšetkým o porušenie čl. II, čl. IV a čl. VI tejto zmluvy.

Článok VIII - Doba platnosti a účinnosti zmluvy

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
2. Táto zmluva nadobúda účinnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami.
3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami.
4. Táto zmluva stráca účinnosť v týchto prípadoch:
 - Vzájomnou dohodou zmluvných strán. Dohoda musí byť spísaná v písomnej forme.
 - Písomnou výpoveďou niektorej zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je trojmesačná a beží od dňa doručenia výpovede druhej zmluvnej strane, prípadne od dňa vrátenia nedoručenej poštovej zásielky obsahujúcej výpoveď, zaslanej doporučenou poštou na adresu zmluvnej strany uvedenej v tejto zmluve, prípadne na adresu v dodatku k tejto zmluve.
 - Zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že objednávateľ je v omeškaní s akoukoľvek platbou účtovanou zhotoviteľom podľa tejto supervíznej zmluvy viacej ako 3 kalendárne mesiace. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia do sídla objednávateľa uvedeného v tejto zmluve.
 - V prípade zániku oprávnenia na podnikateľskú činnosť zhotoviteľa, a to dňom zániku oprávnenia.
 - V prípade zániku objednávateľa.
 - Po odstúpení objednávateľa v prípade porušenia povinností zhotoviteľa, uvedených v prílohe č. 1.

Článok IX – Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy musia byť spísané formou písomných dodatkov k tejto zmluve a musia byť podpísané osobami oprávneným na takéto konanie.
2. V prípade uzatvorenia dodatku k tejto zmluve má objednávateľ povinnosť poslať Úradu pre verečné obstarávanie podľa § 49 ods. 2 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v platnom znení informáciu o uzatvorení dodatku najneskôr do 14 dní po uzatvorení dodatku.
3. Vzťahy medzi zmluvnými stranami výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia režimom obchodného zákonníka (zákon číslo 513/1991 Zb. v platnom znení) a autorského zákona (zákon číslo 383/1997 Z. z. v platnom znení).
4. Táto zmluva (bez príloh) je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých po dvoch rovnopisoch obdrží každá zo zmluvných strán. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy číslo 1 až 5:
 - príloha č. 1 – prehľad služieb firmy STAPRO Slovensko, s.r.o.
 - príloha č. 2 - rozsah a cena supervíznej zmluvy
 - príloha č. 3 - náplň profylaktických a konzultačných služieb
 - príloha č. 4 – tlačivo hlásenia závady
 - príloha č. 5 - aktuálny cenník zhotoviteľa
5. Pokiaľ bude akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy zistené ako neplatné, nezákonné alebo nevynutiteľné, platnosť a vynutiteľnosť ostávajúcej ustanovení tým nebude dotknutá.

6. Zmluvné strany vyhlasujú, že je im známy význam jednotlivých ustanovení tejto zmluvy a jej príloh a že túto zmluvu uzatvárajú na základe svojej pravej a slobodnej vôle a nie za nápadne nevýhodných podmienok. Na dôkaz toho nižšie pripájajú svoje podpisy.
7. Zmluvné strany dojednávajú náhradný inštitút doručenia v súlade s ustanoveniami § 45 - § 50 občianskeho súdneho poriadku (zákon č. 99/1963 Zb. v znení k dátumu podpisania tejto zmluvy).

Dňa 5. 12. 2006

Za zhotoviteľa:

Ing. Jan Nezkusil

riaditeľ spoločnosti

Za objednávateľa:

Ing. Miroslav Vačura

riaditeľ nemocnice



FAKULTNÁ NEMOCNICA
S POLIKLINIKOU BRATISLAVA
Mlynské náb. 6, 802 06 Bratislava



PRÍLOHA č. 1 Superviznej zmluvy č. ST200812

STAPRO SLOVENSKO s. r. o.

so sídlom: Hroncova 3, 040 01 Košice
 zastúpená: Ing. Jan Nezkusil, riaditeľ a konateľ spoločnosti
 IČO: 31710549
 DIČ: 2020483982
 IČ DPH: SK2020483982
 bankové spojenie: VÚB a.s. Košice, číslo účtu 1218149953 / 0200
 registrácia: OR OS Košice I., Odd.: Sro, vložka č. 6435/V
 (ďalej iba „zhotoviteľ“)

na strane jednej a**Fakultná nemocnica s poliklinikou Bratislava**

so sídlom: Ružinovská 6, 826 06 Bratislava
 zastúpená: Ing. Miroslav Vaďura, riaditeľ nemocnice
 IČO: 31813861
 DIČ: 2021700549
 IČ DPH: SK2021700549
 bankové spojenie: Štátna pokladnica, č.ú. 7000279808/8180
 (ďalej iba „objednávateľ“)

na strane druhej**PREHĽAD SLUŽIEB FIRMY STAPRO Slovensko, s. r. o.****1. Konzultačné a poradenské služby - Help Desk (pevná zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)**

1. Firma STAPRO Slovensko, s. r. o., (ako zhotoviteľ) prevádzkuje službu Centrum podpory zákazníkov na podporu ňou dodaných produktov užívateľom (objednávateľovi). Toto Centrum zabezpečuje odozvu na ich dopyty, námety a pripomienky k funkciám a možnostiam systému, k prevádzkovaniu systému v ich podmienkach a pod.
2. Prístup do Centra podpory zákazníkov zhotoviteľa je možný týmito spôsobmi:
 - internet (adresa <http://www.stapro.cz/helpdesk>)
 - e-mail (adresa helpdesk@stapro.sk)
 - telefonicky v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 16:00
 - faxom (číslo **055 6337 934**)
 - písomne listom alebo odovzdaním na adrese
STAPRO Slovensko, s. r. o.
Hroncova 3
040 11 Košice
3. Na Centrum podpory zákazníkov (Help Desk) sa môžu obracať všetci poverení pracovníci objednávateľa – správcovia NISu.
4. Každá požiadavka je v poradenskom Centre zaznamenaná a podľa jej typu (dopyt, konzultácia, hlásenie chyby, hlásenie problému, námet, pripomienka...) bude použitý niektorý z nasledujúcich variantov riešenia:
 - e-mailová odpoveď,
 - telefonická konzultácia,
 - predvedenie riešenia alebo vyriešenie vzdialeným prístupom,
 - servisný zásah na mieste,

- odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane.
5. Každý došlý dopyt alebo problém bude zhotoviteľom zodpovedaný najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ nebude možné problém vyriešiť do tejto doby, bude v tomto termíne odoslaná e-mailová informácia o stave riešenia a predpokladanom termíne doriešenia (pripomienka evidovaná, chyba odovzdaná na riešenie, termín odstránenia v dňoch, odovzdané subdodávateľovi...). V prípade, že pôjde o haváriu alebo významnú závalu, bude jej riešenie prebiehať v termínoch a podľa postupov uvedených v článku 2 tejto prílohy.
 6. Počet dopytov (s výnimkou hlásenia chýb [včítane odpovede] a elektronicky zaslaných námietok bez nároku na odpoveď) bude sledovaný a je limitovaný maximálnym mesačným počtom uvedeným v prílohe č. 2 tejto zmluvy. Pri jeho prekročení bude objednávateľ na túto skutočnosť upozomený a ďalšie dopyty budú hradené podľa cenníka zhotoviteľa (hromadne, minimálne 1 x mesačne).

2. Servisná pohotovosť a telefonická pohotovosť - hot-line (pevná zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

1. Zhotoviteľ zabezpečuje príjem hlásení *havárií a významných závad* na vyhradených telefónnych linkách v čase danom *variantom podpory* (pozri ods. 8). *Variant podpory* je uvedený v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
2. Hlásenie môžu odovzdávať iba určení pracovníci objednávateľa podľa článku II, ods. 4 tejto zmluvy, uvedení v prílohe č. 2 zmluvy.
3. Hlásenie je prijaté dispečerom, ktorý ho preberie, zaeviduje a pomôže analyzovať problém. Potom sám dohodne *variant riešenia* (pozri čl. 1, ods. 4), alebo neodkladne zabezpečí spätné zavolanie príslušného špecialistu objednávateľovi.
4. V prípade *havárie alebo významnej závady* bude *začaté riešenie* (pozri ods. 8) neodkladne, v prípade *menej významnej závady* bude *riešenie začaté* nasledujúci pracovný deň do 10:00. V prípade nutnosti servisného výjazdu špecialistov zhotoviteľa na pracovisko zákazníka bude tento servisný výjazd uskutočnený do doby danej variantom podpory (pozri ods. 8).
5. *Nevýznamná závada alebo pripomienka a konzultácia* nebudú na vyhradených linkách vôbec prevzaté alebo budú presmerované na pracovisko Centra podpory zákazníkov, kde budú riešené podľa vyššie popísaných pravidiel (pozri čl. 1, ods. 4).
6. Telefonické hlásenie objednávateľ bezodkladne doplní písomným hlásením (odovzdanie: www rozhraním Help Desk, elektronickou poštou, faxom, osobne špecialistovi pri servisnom zásahu) na tlačíve, vzor ktorého je uvedený v prílohe č. 4 zmluvy.
7. Náklady zhotoviteľa na odstránenie havárií, závad alebo problémov preukázateľne spôsobených neoprávneným zásahom užívateľa NIS alebo tretej strany, budú objednávateľom hradené v plnej výške podľa aktuálneho cenníka zhotoviteľa (práce v hodinovej sadzbe alebo podľa položiek cenníka zhotoviteľa, cestovné náklady podľa skutočnej vzdialenosti a cenníka zhotoviteľa). Výnimkou sú prípady, keď ide o chybu zhotoviteľa alebo chybu ním dodanej aplikácie.
8. Význam vyššie uvedených pojmov:

a) Definície pojmov:

| | |
|-------------------------|--|
| IS | Informačný systém |
| OS | Operačný systém (pracovnej stanice alebo servera) |
| Služba IS | Spracovanie informácií uložených v IS užívateľom IS s využitím funkcií IS |
| Incident | Udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky služby IS a ktorá spôsobila alebo môže spôsobiť prerušenie alebo obmedzenie kvality služby IS |
| Variant riešenia | <ul style="list-style-type: none"> • e-mailová odpoveď • telefonická konzultácia • predvedenie riešenia alebo vyriešenie vzdialeným prístupom • servisný zásah na mieste • odovzdanie problému na riešenie subdodávateľovi alebo inej tretej strane |

b) Kategórie incidentov a priority ich riešeni:

| Priorita riešenia | Názov kategórie | Hlásenie incidentu |
|-------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| (1) | Havária | Hot Line (alebo Help Desk)* |
| (2) | Významná záhada | Hot Line (alebo Help Desk)* |
| (3) | Menej významná záhada | Help Desk |
| (4) | Nevýznamná záhada alebo pripomienka | Help Desk |

* Poľa zvoleného variantu podpory

c) Určenie priority riešenia incidentu v závislosti od naliehavosti incidentu a dopadu incidentu:

| Závažnosť incidentu | Dopad incidentu | |
|--|-------------------------------------|--|
| | Celok, významná alebo kritická časť | Obmedzená časť (1-20 PC, menej významný modul) |
| Úplné prerušenie prevádzky | (1) | (2) |
| Významné obmedzenie prevádzky | (2) | (3) |
| Čiastočné obmedzenie prevádzky | (3) | (3) |
| Nevýznamné obmedzenie prevádzky alebo zhoršenie jeho kvality | (4) | (4) |

d) Definície naliehavosti incidentu:

| Názov naliehavosti | Definícia naliehavosti |
|---|--|
| Prerušenie prevádzky | 1. Služba IS ako celok alebo jej funkcie kritické pre rutinnú prevádzku nie sú dostupné. |
| Významné obmedzenie prevádzky | 1. Služba IS ako celok je dostupná a zároveň nastala aspoň jedna z týchto možností: a. Funkcie IS, kritické pre rutinnú prevádzku, sú významnejšie obmedzené, ale sú dostupné. b. Obmedzenie alebo nedostupnosť funkcií IS môže viesť k významným ekonomickým stratám, narušeniu bezpečnostných záväzkov organizácie, možnému poškodeniu zdravia osôb. |
| Čiastočné obmedzenie prevádzky | 1. Služba IS ako celok je dostupná a zároveň niektoré funkcie IS sú obmedzené (okrem prípadov uvedených vyššie). |
| Nevýznamné obmedzenie prevádzky alebo zhoršenie jej kvality | 1. Správanie niektorých funkcií nezodpovedá dokumentácii, funkcie možno využívať s nevýznamným obmedzením. |

e) Variant podpory – servisná a telefonická pohotovosť je poskytovaná v troch kategóriách:

| | Variant podpory | | |
|--|--|--|--|
| | Základný (Z) „ZAJTRA“ | Rozšírený (R) „DNES“ | Nepretržitý (N) „IHNEĎ“ |
| Prijem hlásení | Pracovné dni 8:00-16:00, mimo tejto doby je pripojený záznamník – prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 8:00. | Nepretržite 24 hodín x 7 dní v týždni. | Nepretržite 24 hodín x 7 dní v týždni. |
| Telefónne čísla pre príjem hlásení v pracovnej dobe od 8:00 do 16:00 | | +420 467 003 155 alebo mobilné telefónne číslo * | +420 467 003 155 alebo mobilné telefónne číslo * |
| Telefónne čísla pre príjem | Záznamník | Mobilné telefónne číslo * | Mobilné telefónne číslo * |

| | Variant podpory | | |
|--------------------------------------|---|--|--|
| | Základný (Z) „ZAJTRA“ | Rozšírený (R) „DNES“ | Nepretržitý (N) „IHNEĎ“ |
| hláseni mimo pracovnej doby | | | |
| Začatie riešenia havárie | Bezodkladne v rámci pracovnej doby, resp. od 8:00 do 16:00. | Bezodkladne. | Bezodkladne. |
| Servisný výjazd v prípade havárie | Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 najneskôr nasledujúci pracovný deň. | Najneskôr nasledujúci pracovný deň alebo pri prijíme hlásenia v pracovný deň do 10:00 v tento deň. | Najneskôr do 6 hodín po prijatí oznámenia. |
| Začatie riešenia významnej závady | Najneskôr nasledujúci pracovný deň. | Najneskôr nasledujúci pracovný deň. | Najneskôr nasledujúci pracovný deň. |
| Servisný výjazd pri významnej závade | Najneskôr siedmy nasledujúci pracovný deň. | Najneskôr piaty nasledujúci pracovný deň. | Najneskôr tretí nasledujúci pracovný deň. |

* Číslo mobilnej telefónnej linky bude objednávateľovi oznámené pri podpise zmluvy.

Začatím riešenia sa rozumie:

- začatie prác na lokalizácii a odstránení závady,
- alebo poskytnutie prijateľného náhradného riešenia,
- alebo poskytnutie nahlásenej závady na vyriešenie tretej strane (napr. subdodávateľovi).

3. Preventívne prehliadky - profylaktické kontroly (pohyblivá zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

1. Zhotoviteľ zabezpečuje pravidelné kontroly NIS objednávateľa v dohodnutom počte a s dohodnutým rozsahom prác slúžiacich na kontrolu, zabezpečenie a optimalizáciu prevádzky NIS objednávateľa.
2. Jednotlivé preventívne prehliadky sú zamerané vždy na konkrétnu oblasť (konkrétna aplikácia alebo časť systému).
3. Ročný počet preventívnych prehliadok pre jednotlivé oblasti je uvedený v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
4. V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť prehliadok z uvedeného počtu.
5. Termíny preventívnych prehliadok sa stanovujú vzájomnou dohodou s prihliadnutím na ich rovnomerné rozloženie počas kalendárneho roka.
6. Preventívne prehliadky sú realizované vzdialenou správou (pozri čl. 9) alebo návštevami pracovníkov zhotoviteľa na pracovisku objednávateľa a vykonaním súboru činností podľa prílohy č. 3 tejto zmluvy. O spôsobe vykonania konkrétnej profylaktickej kontroly rozhoduje zhotoviteľ. V prípade, že si objednávateľ vyžiada vykonanie profylaxie na svojom pracovisku napriek pôvodnému plánu zhotoviteľa na vykonanie vzdialenou správou, je zhotoviteľ oprávnený vyfaktúrovať objednávateľovi náklady na cestovné a cenu vo výške jednej konzultačnej návštevy podľa aktuálneho cenníka zhotoviteľa.
7. O vykonaní preventívnej kontroly bude pracovníkom zhotoviteľa spísaný protokol. Tento protokol bude odovzdaný určenému pracovníkovi objednávateľa podľa čl. II, ods. 4 zmluvy, uvedenému v prílohe č. 2 zmluvy.

4. Konzultačné návštevy (pohyblivá zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

1. Zhotoviteľ zabezpečí vykonanie dohodnutého počtu návštev svojich špecialistov – konzultantov na pracovisku objednávateľa. Tieto návštevy slúžia podľa voľby objednávateľa na konzultácie, zaškolenie užívateľov pri rutinnej prevádzke na pracovisku objednávateľa, nastavenie – konfiguráciu systému (predovšetkým pri nových alebo doposiaľ nevyužívaných funkciách systému), sledovanie využitia NIS

a vypracovanie návrhov na jeho zlepšenie (ďalšie zaškolenie a preškolenie užívateľov systému, organizačné opatrenia, posilnenie, doplnenie alebo presuny techniky...).

2. Jednotlivé konzultačné návštevy sú zamerané vždy na konkrétnu oblasť (konkrétna aplikácia alebo časť systému).
3. Ročný počet konzultačných návštev v človekodňoch pre jednotlivé oblasti je uvedený v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
4. Minimálny rozsah konzultačnej návštevy je jeden človekodeň (8 hodín bežnej pracovnej doby). V rámci tejto doby je zahrnuté vykonanie návštevy a nasledujúce spracovanie výsledkov návštevy formou protokolu.
5. O vykonaní konzultačnej návštevy bude pracovníkom zhotoviteľa spísaný protokol. Tento protokol bude odovzdaný určenému pracovníkovi objednávateľa podľa čl. II, ods. 4 zmluvy, uvedenému v prílohe č. 2 zmluvy.
6. Konzultačné návštevy možno podľa požiadavky objednávateľa spájať do viacdenných návštev.
7. V prvom roku platnosti tejto zmluvy bude vykonaná alikvotná časť konzultačných návštev z uvedeného počtu
8. Termíny konzultačných návštev sa stanovujú dohodou a vychádzajú z požiadaviek objednávateľa.

5. Periodické stretnutia užívateľov (pevná zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

Pracovníci objednávateľa majú práva zúčastniť sa nasledujúcich stretnutí poriadaných zhotoviteľom v rámci paušálnej ceny supervíznej zmluvy:

1. Raz ročne je usporiadané stretnutie vedúcich pracovníkov zdravotníckych zariadení „Seminár MEDEA VIP“, určené na podporu zvyšovania efektivity prevádzky a správneho používania NIS v zdravotníckych zariadeniach. Stretnutie bude organizované v rozsahu maximálne dvoch dní. Na účely tohto odseku sa pojmom vedúci pracovníci rozumie oblasť manažmentu zariadenia.
2. Raz ročne je usporiadané stretnutie správcov NIS (v cene zmluvy sú zahrnutí piati účastníci), určené na zoznámenie sa s novými prvkami a s možnosťou konzultácií danej problematiky.
3. Raz ročne je usporiadané stretnutie užívateľov klinických modulov NIS (v cene zmluvy sú zahrnutí piati účastníci), určené na zoznámenie sa s novými prvkami a s možnosťou konzultácií danej problematiky.
4. Raz ročne je usporiadané stretnutie správcov modulu RDG (v cene zmluvy sú zahrnutí traja účastníci), určené na zoznámenie sa s novými prvkami a s možnosťou konzultácií danej problematiky.
5. Raz ročne je usporiadané stretnutie správcov modulu Poisťovňa (v cene zmluvy je zahrnutých päť účastníkov), určené na zoznámenie sa s novými prvkami a s možnosťou konzultácií danej problematiky.
6. Počet účastníkov zo strany objednávateľa môže byť dohodou zmluvných strán zvýšený na počet, ktorý je obmedzený iba celkovou kapacitou ubytovacieho zariadenia a prednáškových priestorov. Zvýšenie počtu účastníkov nad počty uvedené v bodoch 2 až 5 je hradené objednávateľom mimo tejto zmluvy na základe objednávky (prihlášky) objednávateľa.
7. Stretnutia sú organizované internátnym spôsobom.
8. Termíny a miesta stretnutí stanoví zhotoviteľ a informuje o nich objednávateľa minimálne jeden mesiac pred začiatkom stretnutia.
9. Objednávateľ hradí skutočné náklady na ubytovanie, stravné a cestovné svojich zamestnancov, zúčastňujúcich sa týchto stretnutí.

6. Podpora SW aplikácií vrátane prechodu na novú verziu (pevná zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje rozvíjať SW aplikácie uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
2. Zhotoviteľ sa zaväzuje v rámci paušálnej ceny supervízie vykonávať úpravy aplikácií uvedených v prílohe č. 2 zmluvy spočívajúce vo vykonaní zmien a doplnkov programov tak, aby program pracoval v súlade s predpismi a zákonmi platnými v krajine, v ktorej sa nachádza pracovisko objednávateľa. Potrebná úprava bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá bude mať vplyv na uplatnenie funkcií programov. Lehota na plnenie je maximálne 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou zvyčajnou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi obidvoma stranami tak, aby to nenarušilo bezchybné spracovanie dát pre potreby objednávateľa.
3. Zhotoviteľ sa zaväzuje v rámci paušálnej ceny supervízie zabezpečiť opravu chýb v SW aplikáciách uvedených v prílohe č. 2 zmluvy aj po uplynutí záručných a pozáručných lehôt podľa zmluvy (zmlúv) na dodávku tejto aplikácie ako súčasť NIS.
4. Zhotoviteľ sa zaväzuje v rámci paušálnej ceny supervízie poskytnúť objednávateľovi vyššie verzie SW aplikácií (upgrade i update = aktualizácie) uvedených v prílohe č. 2 zmluvy. V rámci paušálnej ceny supervízie je zahrnutá dodávka:
 - Vylepšených a opravených funkcií a modulov bez rozširovaní rozsahu systému,
 - vylepšených, opravených a upravených funkcií a modulov (včítane nových funkcií a modulov) nutných na zabezpečenie legislatívnej aktuálnosti aplikácie (legislatívnu aktuálnosť aplikácie garantuje zhotoviteľ iba v rámci poslednej verzie ním uvedeného SW produktu na trh),
 - migrácie aplikácie spoločnosti STAPRO SLOVENSKO s.r.o. do vyššej verzie Progress,
 - prezentačné zaškolenie poverených pracovníkov objednávateľa (správcovia NISu).

V paušálnej cene nie sú zahrnuté:

- nové samostatne dodávané aplikácie alebo moduly (napr. modul Lekáreň),
 - nové samostatne dodávané funkcie systému, bez ktorých je možné systém prevádzkovať a ktoré je možné povoliť alebo zablokovať pri zachovaní funkčnosti ostatných funkcií (napr. funkcia evidencie spotreby liekov),
 - rozšírenie počtu licencií jednotlivých aplikácií,
 - nová generácia aplikácie (celkom sa líšiaca použitým programovacím prostriedkom alebo databázou a kompletne alebo z väčšej časti prepísaná) – vzhľadom k tomu, že objednávateľ má uzatvorenú supervíznu zmluvu, jej cena bude zvýhodnená, ale jej výška tiež bude závisieť od výberu dodávateľa databázy a programovacích prostriedkov. Z toho dôvodu bude cena novej generácie aplikácie stanovená po dohode oboch zmluvných strán.
 - inštalračné práce pri inštalčácii novej verzie SW produktu,
 - prezentácia a zaškolenie užívateľov aplikácie pri implementácii novej verzie na mieste u zákazníka,
 - školiaci seminár internálneho typu k novej verzii programu,
 - upgrade SW produktov na verziu uvedenú v platnom cenníku zhotoviteľa v čase podpisu tejto zmluvy.
5. Pokiaľ bude upgrade, resp. update (aktualizácia) vyžadovať inštalčáciu alebo inú činnosť spojenú s implementáciou novej verzie SW produktu pracovníkmi firmy zhotoviteľa, objednávateľ uhradí cenu inštalčácie v hodinovej sadzbe podľa aktuálneho cenníka zhotoviteľa, resp. v cene stanovenej vzájomnou dohodou oboch zmluvných strán. Aj v prípade, že inštalčáciu alebo inú činnosť môže vykonať objednávateľ vlastnými silami, môže požiadať o inštalčáciu zhotoviteľa a ten ju zabezpečí do 6 týždňov po objednaní v cene podľa hodinovej sadzby podľa aktuálneho cenníka zhotoviteľa, resp. v cene stanovenej vzájomnou dohodou oboch zmluvných strán.
 6. Pokiaľ bude upgrade, resp. update (aktualizácia) vyžadovať zmenu systémových prostriedkov, napr. výmenu technologických častí NIS (PC, servery, sieť, operačné systémy...), objednávateľ ju zabezpečí na vlastné náklady po dohode so zhotoviteľom.
 7. Pokiaľ bude upgrade, resp. update (aktualizácia) vyžadovať upgrade alebo zmenu databázy Progress, zhotoviteľ na vyzvanie objednávateľa nainštaluje novú verziu databázového systému Progress. Objednávateľ uhradí cenu inštalčácie v hodinovej sadzbe podľa položiek aktuálneho cenníka zhotoviteľa, resp. v cene stanovenej vzájomnou dohodou oboch zmluvných strán.

8. Zhotoviteľ sa zaväzuje bez meškania ponúkať objednávateľovi všetky nové samostatne dodávané funkcie a moduly NIS v úplnom rozsahu, ktorý má k dispozícii.
9. Objednávateľ má právo na rozšírenie počtu licencií posledných verzií SW produktov zhotoviteľa uvedených na trh, a to za ceny podľa cenníka zhotoviteľa. Cenník je každoročne aktualizovaný, vždy k 1. januáru kalendárneho roka. Pokiaľ dôjde k zmene cien oproti predchádzajúcemu vydaniu cenníka, je zhotoviteľ povinný najneskôr do 15. 1. túto zmenu zaslať objednávateľovi. Zmena cien oproti cenám uvedeným v platnom cenníku je možná iba v prípade preukázateľného zvýšenia nákladov zhotoviteľa, a to iba o adekvátnu čiastku a iba so súhlasom oboch zmluvných strán.
10. Na zakúpenie doplnujúcich licencií pracovných staníc aplikácie spoločnosti STAPRO SLOVENSKO s.r.o. (včítane databázy Progress) na pracoviská, ktoré používajú ako hlavný systém aplikáciu iných dodávateľov NIS (napr. laboratórium alebo ekonomické odd.), je zhotoviteľom na základe tejto zmluvy poskytovaná zľava vo výške 50 % z ceny licencie podľa odseku 9.
11. Prípadná dodávka nových funkcií, modulov a licencií NIS bude vykonaná za cenu podľa aktuálnej ponuky zhotoviteľa, a to na základe samostatnej zmluvy o dielo alebo potvrdenej záväznej objednávky medzi objednávateľom a zhotoviteľom.

7. Podpora produktov Progress Software Corporation (pevná zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

1. Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi v rámci paušálnej ceny supervízie údržbu databázového prostredia firmy Progress Software Corporation v rozsahu danom zmluvnými dojednaniami zhotoviteľa s firmou Progress Software, spol. s r. o., tzv. Programom ročnej údržby produktov Progress Software Corporation (ďalej PSC).
2. Program údržby produktov PSC zahŕňa:
 - Migráciu na vyššie verzie – v prípade riadnej úhrady supervíznej zmluvy má zákazník právo získať vyššiu verziu za reálné náklady. Ďalej je to možnosť výmeny jedného produktu Progress za iný v rámci rovnakého produktového radu alebo možnosť zmeny platformy pri plnej ochrane investícií vložených do pôvodného produktu.
 - Prehľad opráv, t. zv. Patch – je poskytovaný bezplatne a ide o riešenie závad(y) príslušného produktu, ktoré vyžaduje zmenu v programovom kóde daného produktu.
 - Bezplatný prístup k "technical hotline support" – spojenie na Centrum technických služieb firmy Progress Software Corporation v Rotterdame prostredníctvom zhotoviteľa (aplikačného partnera PSC). Odborníci tohto centra budú pomáhať pri riešení neodkladných implementačných, či prevádzkových problémov súvisiacich s produktmi Progress.
 - Prístup na Technical Support Website – právo prístupu na internetové stránky obsahujúce najnovšie informácie o produktoch, udalostiach a akciách poriadaných firmou Progress Software Corporation.
 - TechSupport Direct - spojenie na Stredisko technických služieb firmy Progress Software Corporation prostredníctvom zhotoviteľa. Odborníci tohto centra pomáhajú pri riešení neodkladných implementačných, či prevádzkových problémov súvisiacich s produktmi Progress. TechSupport zahŕňa tieto činnosti: vzdialená diagnostika problému, fixovanie problému, náhradné riešenie, priebežné informovanie zákazníka o postupe riešenia, postúpenie problému vývojovému tímu spoločnosti Progress, možnosť opravy programov (patch) na vyžiadanie, podpora produktov tretích strán, certifikácia alebo podpora produktov pre nové prostredia (nové HW platformy, OS, DB tretích strán, prezerače, web servery alebo JVM.).
 - PROGRESS Knowledge Base - aktuálna databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie technické informácie.
 - Nárok prejsť na rozdielnu platformu alebo na iný počet užívateľov produktu PSC.
 - Nárok na výmenu jedného produktu PSC za iný v rámci rovnakého produktového radu pri plnej ochrane investícií vložených do pôvodného produktu.

8. Inštalácia update (PATCHov) OS serverov (pohyblivá zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

1. Zhotoviteľ objednávateľovi zaručuje inštaláciu update operačných systémov, prípadne ďalších produktov ak sú uvedené v prílohe č. 2 minimálne raz ročne, a to v cene tejto zmluvy.

2. Pokiaľ je dodávka operačného systému súčasťou platenej podpory NIS (update nie je poskytovaný bezplatne), je zabezpečenie update povinnosťou objednávateľa. Zhotoviteľ na vyžiadanie objednávateľa vykoná inštaláciu update.

9. Vzdialený prístup, vzdialená správa (pohyblivá zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že technicky a organizačne zabezpečí možnosť vzdialeného prístupu zhotoviteľa k definovaným prostriedkom informačného systému pri použití programového vybavenia odsúhlaseného zhotoviteľom.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť podľa požiadaviek zhotoviteľa pripravenosť stanice na vzdialený prístup tak, aby bolo možné okamžité pripojenie k požadovanej časti NIS bez zbytočného omeškania spôsobeného nastavovaním a konfigurovaním stanice vzdialenej správy. Pokiaľ stanica vzdialenej správy nebude takto pripravená, je zhotoviteľ oprávnený túto konfiguráciu alebo nastavenie urobiť vlastnými prostriedkami a následne vyfakturovať podľa aktuálneho cenníka zhotoviteľa, resp. po vzájomnej dohode zmluvných strán.
3. Objednávateľ umožňuje poskytovanie služieb uvedených v článkoch 1-3, 6-8 tejto prílohy a prípadne aj ďalších vyššie neuvedených služieb (teda napr. konzultácie, servisné zásahy, profylaktické kontroly, inštalácie upgrade/update, presun súborov a pod.) prostredníctvom vzdialeného prístupu.
4. Zhotoviteľ objednávateľovi zaručuje maximálnu ochranu – bezpečnosť dát objednávateľa (vzdialený prístup je blokovaný prístupovými heslami, ku vzdialenému prístupu majú prístup iba vybraní pracovníci zhotoviteľa). O všetkých prístupoch bude vykonaný záznam. Informácie (záznamy) o pripojení budú objednávateľovi prístupné bez obmedzenia.

10. Ďalšie služby (pohyblivá zložka paušálnej, resp. ročnej ceny supervízie)

1. Prípadné ďalšie služby zahrnuté v paušálnej cene supervízie sú uvedené v prílohe č. 2. tejto zmluvy.

Koniec prílohy č. 1