

č. NURCH-~~144~~/I/2018-Bi

v Piešťanoch dňa 21. 03. 2018

Vybavuje : Ing. Peter Bittara 033/7969112

Vec:

Zadávanie zákazky podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“)

Výzva na predkladanie cenových ponúk na predmet obstarávania

„Podpora informačného systému NURCH“ - zákazka zadávaná podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o doplnení niektorých zákonov.

Národný ústav reumatických chorôb, ako verejný obstarávateľ pri zadávaní zákazky podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (zákon) vyzýva dodávateľov k predkladaniu cenových ponúk na predmet obstarávania **„Podpora informačného systému NURCH pre rok 2018-2019“** pre potreby Národného ústavu reumatických chorôb.

Bližšie informácie o predmete obstarávania Vám poskytne Ing. Peter Bittara, kontakt: 033/7969112, mail peter.bittara@nurch.sk v pracovných dňoch od 8.00 hod. do 14.00 hod a Miroslav Borovský kontakt: 033/7969200, mail miroslav.borovsky@nurch.sk.

Výzva k účasti vo výberovom konaní bude uchádzačom zaslaná e-mailom na adresu, ktoré eviduje verejný obstarávateľ. V prípade záujemcu, ktorého e-mailovú adresu verejný obstarávateľ neeviduje, je potrebné zo strany záujemcu túto nahlásiť verejnému obstarávateľovi, podklady k verejnej súťaži s nízkou hodnotou na poskytované služby je zverejnená na stránke NURCH.

1. Identifikácia verejného obstarávateľa:

Národný ústav reumatických chorôb Piešťany

zastúpený : Doc. MUDr. Richard IMRICH, DrSc. - generálny riaditeľ ústavu

MUDr. Mgr. Daniela Kňaze Doležalová – medicínsky riaditeľ

Ing. Veronika Judičáková, MBA – ekonomický riaditeľ

IČO: 00165271

sídlo: Nábrežie I. Krasku č.4, 921 12 Piešťany

zodpovedná osoba pre verejné obstarávanie: Ing. Peter Bittara, tel. č.: 033/7969112

e-mail: peter.bittara@nurch.sk

2. Stručný opis predmetu zákazky:

2.1. Dodávateľ sa zaväzuje prostredníctvom svojich zamestnancov a/alebo zmluvných partnerov dodávať objednávateľovi služby pre zabezpečenie a podporu prevádzky informačných systémov objednávateľa, resp. pre zabezpečenie a podporu prevádzky vybraných informačných technológií.

- 2.2 Rozsah podpory a popis poskytovaných služieb je uvedený v prílohe č. 1 a č. 2 tejto výzvy.
- 2.3 Objednávateľ sa zaväzuje poskytované služby prijímať a platiť dodávateľovi ďalej dohodnutú odmenu v dohodnutých termínoch.
- 2.4 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.

Predmetom zákazky je záväzok spoločnosti zariadiť predmetnú záležitosť (uvedené v bodoch 2.1-2.4) pre verejného obstarávateľa uskutočnením činností v jeho mene a na jeho účet, ktorej vykonávanie obsahuje podporu IS (je potrebné predmetný objekt zamerať a vykonať obhliadku v súčasnosti funkčných IS a následne vypracovať cenovú ponuku na dodanie predmetných služieb, **ktoré bude nutné vykonávať od 01.05.2018 do 30.04.2019.**

- 2.5. Spoločný slovník obstarávania (CPV):
Hlavný slovník: 50312600-1 Údržba a opravy zariadení informačných technológií

3. Miesto dodania predmetu zákazky:

- 3.1. Miesto alebo miesta dodania predmetu zákazky: Národný ústav reumatických chorôb Piešťany

4. Rozsah predmetu zákazky (požadované množstvo):

Zákazky na dodanie služieb budú uskutočňované na základe platnosti zmluvy (návrh zmluvy spracuje dodávateľ služby) na obdobie poskytovania služieb so záručnými podmienkami Národného ústavu reumatických chorôb.

5. Možnosť predloženia cenovej ponuky na predmet zákazky:

Uchádzač musí predložiť ponuku na celý predmet zákazky t. j. cenu za predpokladaný objem služieb cena bez DPH a s DPH.

6. Spôsob tvorby ceny:

- 6.1. Verejný obstarávateľ požaduje spracovať cenu predmetu zákazky podľa požiadavky s vyjadrením navrhovanej zmluvnej ceny celkom v EUR bez DPH, % sadzba DPH, výška DPH v EUR a navrhovanej zmluvnej ceny v EUR vrátane DPH.
- 6.2. Ak uchádzač nie je platiteľom DPH, uvedie navrhovanú zmluvnú cenu v ponuke celkom. Skutočnosť, že nie je platiteľom DPH, uchádzač uvedie vo svojej ponuke.
- 6.5. Predpokladaná hodnota zákazky je **8 710,00 EUR bez DPH.**

7. Lehota na dodanie alebo dokončenie predmetu zákazky :

do 10 dní odo dňa zaslania podkladov v období účinnosti zmluvy s platnosťou na obdobie 12 mesiacov

8. Lehota na predkladanie cenových ponúk do:

- a/ **dňa 10. 04. 2017 do 09,00 hod.**
- b/ zaslanie poštou na adresu verejného obstarávateľa.
- c/ ponuky sa predkladajú v slovenskom jazyku.
- d/ cenová ponuka nemusí obsahovať návrh zmluvy; tú bude verejný obstarávateľ požadovať len od úspešného uchádzača.

9. Podmienky financovania predmetu zákazky:

- 9.1. Predmet zákazky sa bude financovať z finančných prostriedkov rozpočtu Národného ústavu reumatických chorôb Piešťany pre rok 2018-2019 vyčlenených na predmet zákazky.

- 9.2. Za dodané služby bude mať povinnosť uchádzač vystaviť faktúru a túto doručiť verejnému obstarávateľovi.
- 9.3. Lehota splatnosti faktúry bude 14 dní od jej doručenia verejnému obstarávateľovi /objednávateľovi.
- 9.4. Verejný obstarávateľ neposkytuje preddavok.

10. Obhliadka miesta dodania zákazky:

Obhliadka miesta dodania služby je potrebná

11. Obsah ponuky:

- a) Titulný – obsahový list, v ktorom bude uvedený menný zoznam všetkých požadovaných dokladov vrátane uvedenia názvu zákazky a presnej adresy uchádzača s kontaktným miestom – telefón, fax, e-mail, vrátane vyplneného **Formulára – plnenie kritéria na hodnotenie ponúk cena s vykonaním služby (rozpočet) bez DPH a s DPH (viď príloha č. 1- súhlasné stanovisko (bod 4. kritéria na hodnotenie ponúk) aj s plnením prílohy č.2).**
- b) Doklad o oprávnení vykonávať predmetné služby práce alebo platné potvrdenie Úradu pre verejné obstarávanie, ktorým uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa zákona o verejnom obstarávaní alebo poskytne verejnému obstarávateľovi informáciu o tom, že mu Úrad pre verejné obstarávanie vydal Výpis zo zoznamu podnikateľov s uvedením registračného čísla, dátumu vyhotovenia a platnosti Výpisu.

12. Kritériá na hodnotenie cenových ponúk a spôsob vyhodnotenia ponúk:

12.1. Kritériom na vyhodnotenie ponúk je:

- najnižšia cena

(vyhodnocovaná cena bude najnižšia cena **za dodanie služieb (rozpočet) bez DPH a s DPH).**

12.2. V prípade odstúpenia uchádzača vyhodnoteného na prvom mieste počas lehoty viazanosti ponúk, bude zmluva uzavretá s uchádzačom, ktorý sa umiestnil v hodnotení na druhom mieste, v prípade odstúpenia uchádzača vyhodnoteného na druhom mieste počas lehoty viazanosti, bude zmluva uzavretá s uchádzačom, ktorý sa umiestnil v hodnotení na treťom mieste.

13. Ostatné informácie

13.1 Verejný obstarávateľ zruší použitý postup zadávania zákazky, ak:

13.2.1 ani jeden uchádzač alebo záujemca nesplnil podmienky účasti vo verejnom obstarávaní,

13.2.2 nedostal ani jednu ponuku,

13.2.3 ani jedna z predložených ponúk nezodpovedá požiadavkám verejného obstarávateľa uvedených vo výzve na predkladanie ponúk,

13.2.4 ak sa zmenili okolnosti, za ktorých sa vyhlásilo verejné obstarávanie.

13.3 Verejný obstarávateľ bezodkladne oznámi všetkým uchádzačom akékoľvek zmeny.

13.4 Proti rozhodnutiu verejného obstarávateľa pri postupe zadávania zákazky podľa § 117 zákona o verejnom obstarávaní nie je možné podať námietky

13.5 Lehota viazanosti ponúk: 30.04.2018

.....
Doc. MUDr. Richard Imrich DrSc. – generálny riaditeľ

.....
Ing. Veronika Judičáková, MBA – ekonomický riaditeľ

.....
MUDr. Mgr. Daniela Kňazová – medicínsky riaditeľ

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:

- | | |
|---------------------------------|---|
| ▪ Správa systému | ▪ Rádiodiagnostika |
| ▪ Centrálny register | ▪ Rádiodiagnostika - komunikačný modul pre worklist DICOM 3 |
| ▪ Obecné tlačové zostavy | ▪ Ústavná lekáreň - sklad HVLP, IR |
| ▪ Štatistika NCZI | ▪ Ústavná lekáreň - sklad zdravotníckeho materiálu |
| ▪ Evidencia hospitalizovaných | ▪ Sklad zdravotníckeho materiálu - lôžkové oddelenie |
| ▪ Žiadanky do laboratórií – NIS | ▪ Flexibilné formuláre - ošetrovateľský proces |
| ▪ StaproFONS Express | ▪ Strav. prevádzka, patientská strava |
| ▪ Ambulancia | ▪ Strav. prevádzka, zamestnanecké stravovanie, celok |
| ▪ Lôžkové oddelenie | ▪ Strav. prevádzka, nadstavba pre ID karty |
| ▪ Operačná sála | ▪ Reporting ekonomika, výkazníctvo, skladové hospodárstvo |

Počet licencií pracovných staníc	Počet licencií
pracovných staníc StaproFONS	55 licencií
Licencie pre Stravovanie - jednoúčelové	15 licencií
licencie	3 licencie

Licencie ASW modulov OpenLIMS

- OpenLIMS – základný modul – biochémia, hematológia
- OpenLIMS – základný modul - mikrobiológia
- OpenLIMS modul pre komunikáciu s analyzátormi OKBH vrátane modulov QC:
 - Roche Diagnostics, Cobas e411
 - Roche Diagnostics, Cobas e311
 - RADIM(SEAC), BRIO
 - RADIM(SEAC), ALISE1
 - Mindray, BC-5100

Počet licencií pracovných staníc OpenLIMS **15 licencií**

2. Podpora aplikačných software**Aplikačný sw MEDEA**

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW a databázového prostredia firmy Progress Software Corp., v rozsahu modulov a licencií podľa kap. 1, nasledujúci služby:

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

– centrálné moduly	1 x ročne
– klinické moduly	1 x ročne
– RDG	1 x ročne
– modul Panakea - lekárň	1 x ročne
– FONS	2 x ročne
– GURMED – stravovacia prevádzka	1 x ročne
 - **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa:

– pracoviská kliniky a ambulancie	1 deň ročne
– pracoviská výkazníctva	1 deň ročne
– pracoviská RDG	1 deň ročne
– pracoviská stravovacej prevádzky	1 deň ročne

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

Aplikačný sw OpenLIMS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu ASW OpenLIMS a databázového prostredia v rozsahu modulov a licencií podľa kap. 1, nasledujúci služby:

- **Základná podpora aplikačného sw OpenLIMS** - program starostlivosti o aplikáciu zahŕňa:
 - Garancia funkčnosti ASW – poskytovanie opravných kódov (hot-fix a patch).
 - Garancia rozvoja ASW – poskytovanie update a upgrade.
 - Garancia legislatívnych update – poskytovanie legislatívnych upgrade.
 - Servisná garancia – garancia dostupnosti servisných služieb.
 - Garancia dostupnosti služby HelpDesk – prístup k systému HelpDesk Centra podpory zákazníkov
 - Garancia podpory prevádzky db prostredia.
 - Garancia vybraných služieb:
 - inštalácie opráv (hot-fix a patch),
 - zabezpečenie migrácie ASW OpenLIMS na vyššiu verziu db prostredia.
 - Garancia informovanosti – poskytovanie informácií o nových sw produktoch.
 - Garancia možnosti účasti užívateľov na vzdelávacích stretnutiach k problematike IS.
- **Preventívne (profylaktické) prehliadky** – kontrola funkčnosti, zabezpečenie a optimalizácia prevádzky podľa dohodnutých oblastí, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslania zodpovednej osobe objednávateľa:

– OpenLIMS (bioch., hemat., mikr.)	2 x ročne
------------------------------------	------------------

- **Konzultačné návštevy** - konzultačné služby poskytované v mieste objednávateľa podľa dohodnutých oblastí alebo pracovísk objednávateľa, vrátane vypracovania správy – protokolu a jeho zaslanie zodpovednej osobe objednávateľa:

– OpenLIMS (bioch., hemat., mikr.)

3 dni ročne

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

3. Podpora technických prostriedkov IS

Server pre ASW

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať pre podporu servera ASW definovaného v kap. 1 nasledujúci služby:

- **Servisné služby podľa podmienok programu Základná 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:

– db servera MEDEA **1 x ročne**

– db servera FONS **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 – 9x5 Počas pracovných dní od 7:00-16:00, inak záznamník. Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 7:00.	Ihneď* v rámci pracovnej doby tj. od 7:00 do 16:00.	Najneskôr druhý nasledujúci pracovný deň alebo pri prijímaní 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

4. Celková cena plnenia

Podpora systému na obdobie od 01.05.2018 do 30.04.2019 je stanovená v nasledovných mesačných fakturačných položkách:

Mesačné fakturačné položky	Počet	jedn. cena v €	celkom bez DPH	celkom s DPH 20%
Udržiavací poplatok za OpenLIMS	1			
Supervízna podpora OpenLIMS	1			
Udržiavací poplatok za NIS	1			
Supervízna podpora za NIS	1			
Celkom				

Koniec prílohy č. 1

POPIS SLUŽIEB PODPORY**ČLÁNOK I. - PODPORA APLIKAČNÝCH SOFTWARE****1. APLIKAČNÝ SW MEDEA***MEDEA – Základná podpora*

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečovať podporu aplikačného software (ASW) MEDEA a databázového prostredia firmy Progress Software Corp. pre rozsah ASW MEDEA uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného sw MEDEA“ popísaného v čl. III.

MEDEA - služby podpory prevádzky

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

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

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

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

MEDEA - služby podpory užívateľov

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

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

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

2. *APLIKAČNÝ SW OPENLIMS*

OpenLIMS – Základná podpora

Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť podporu ASW OpenLIMS a databázového prostredia pre rozsah ASW OpenLIMS uvedený v prílohe č. 1 a podľa programu „Základná podpora aplikačného sw OpenLIMS“.

OpenLIMS - služby podpory prevádzky

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

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

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

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

OpenLIMS - služby podpory užívateľov

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

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

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

3. *ĎALŠIE DOJEDNANIA K PODPORE APLIKAČNÉHO SOFTWARE*

Riešenie zmien

1. Ak bude zmena či aktualizácia na úrovni ASW vyžadovať zmenu databázového prostredia, systémových, softwarových či technických prostriedkov (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 informovať

v predstihu tak, aby bol objednávateľ schopný túto zmenu akceptovať a zabezpečiť vykonanie zmeny sám alebo prostredníctvom dodávateľa, príp. ďalších tretích strán.

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

Špecifické dojednania pre preventívne prehliadky a konzultačné návštevy

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

Garancia účasti na stretnutiach organizovaných dodávateľom

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

„Seminár NIS VIP“ – 1 účastník

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

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

Stretnutie správcov NIS – 1 účastník

Jedenkrát ročne je usporiadané stretnutie správcov NIS, určené pre zoznámenie s novými prvkami ASW s možnosťou konzultácií danej problematiky.

Stretnutie užívateľov klinických modulov NIS – 1 účastník

Jedenkrát ročne je usporiadané stretnutie užívateľov klinických modulov NIS, určené pre zoznámenie s novými prvkami ASW s možnosťou konzultácií danej problematiky.

Stretnutie správcov modulu Poist'ovňa - 1 účastník

Jedenkrát ročne je usporiadané stretnutie správcov modulu Poist'ovňa, určené pre zoznámenie s novými prvkami ASW s možnosťou konzultácií danej problematiky.

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

ČLÁNOK II. - PODPORA TECHNICKÝCH PROSTRIEDKOV INFORMAČNÉHO SYSTÉMU

1. SERVER PRE ASW MEDEA

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledujúce služby pre server s ASW MEDEA:

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

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

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

- **Servisné služby podľa podmienok programu Základná podpora**

Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa služby dostupnosti Centra podpory zákazníkov ako je služba HelpDesk, služba HotLine a servisnú pohotovosť pre podporu HW technológií, podporu operačných systémov, databázou a ASW produktov podľa dohodnutých podmienok zmluvy.

Dodávateľ garantuje na strane dodávateľa pre podporu všetkých zmluvou dohodnutých častí IS nepretržitú a bezchybnú funkčnosť technických prostriedkov vzdialeného prístupu k počítačovej sieti LAN objednávateľa.

2. SERVER PRE ASW OPENLIMS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať nasledujúce služby pre server s ASW OpenLIMS:

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

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

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

• **Servisné služby podľa podmienok programu Základná podpora**

Dodávateľ sa zaväzuje počas doby platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa služby dostupnosti Centra podpory zákazníkov ako je služba HelpDesk, služba HotLine a servisnú pohotovosť pre podporu HW technológií, podporu operačných systémov, databáz a ASW produktov podľa dohodnutých podmienok zmluvy.

Dodávateľ garantuje na strane dodávateľa pre podporu všetkých zmluvou dohodnutých častí IS nepretržitú a bezchybnú funkčnosť technických prostriedkov vzdialeného prístupu k počítačovej sieti LAN objednávateľa.

ČLÁNOK III. - POPIS PROGRAMU PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE

1. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE MEDEA

Vymedzenie základnej podpory - Základná podpora ASW MEDEA 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 MEDEA 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 MEDEA 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 MEDEA tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude týkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi oboma zmluvnými stranami tak, aby nebolo narušené bezchybné spracovanie dát pre potreby objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba pre poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW MEDEA.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://www.laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra

podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.

6. **Garancia podpory databázových prostriedkov 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 objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW MEDEA v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia Progress.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:
 - **služby migrácie** – prevod aplikácie MEDEA 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 objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW MEDEA.
9. **Podpora ASW nezahrňa:**

Dodávku nasledujúcich rozšírení ASW MEDEA:

- 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 MEDEA:

- 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.
- Inštalačné a servisné práce spojené s inými technológiami alebo ASW, ako uvedenými v prílohe č. 1.

PODPORA DATABÁZOVÉHO PROSTREDIA PROGRESS

Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi v rámci dohodnutej podpory ASW MEDEA 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 MEDEA. Na tento sw sa vzťahujú nasledujúce garancie podpory prevádzky:

1. **Garancia rozvoja** - dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi 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 objednávateľa formou vzdialeného prístupu.
3. **Garancia zmeny** – objednávateľ 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** - objednávateľ 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 objednávateľa.
 - PROGRESS „Knowledge Base“ - aktuálna databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie technické informácie.
 - „TechSupport Direct“ - objednávateľ 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")** - objednávateľ 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, ktoré je nutné vykonávať na mieste u objednávateľa.

2. PROGRAM ZÁKLADNEJ PODPORY APLIKAČNÉHO SOFTWARE OPENLIMS 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 zabezpečovať 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 dobu platnosti tejto podpory rozvíjať ASW OpenLIMS 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 OpenLIMS tak, aby tento pracoval v súlade s platnými predpismi a zákonmi. Úprava ASW bude vykonaná pri každej zmene právnych predpisov, ktorá sa bude dotýkať funkcií ASW. Lehota k vykonaniu úprav je 30 dní od vydania príslušného právneho predpisu v zbierke zákonov. V prípade zverejnenia inou formou pred termínom vyhlásenia v zbierke zákonov nastane plnenie po dohode medzi oboma zmluvnými stranami tak, aby nebolo narušené bezchybné spracovanie dát pre potreby objednávateľa. Zabezpečenie legislatívnych update garantuje dodávateľ iba prc poslednú, na trh uvoľnenú verziu ASW OpenLIMS.
4. **Garancia dostupnosti úprav ASW** - Dodávateľ sa zaväzuje umožniť objednávateľovi prístup k poslednej verzii ASW podľa bodov 1, 2 a 3 formou možnosti prístupu k úložisku dodávateľa na adrese <http://www.laboratory.sk/update>.
5. **Servisné garancie** – Dodávateľ sa zaväzuje garantovať objednávateľovi dostupnosť služieb servisná pohotovosť, telefonická pohotovosť HotLine a služby HelpDesk Centra podpory zákazníkov v rozsahu podľa dohodnutého programu podpory technických prostriedkov IS.
6. **Garancia podpory databázových prostriedkov** - Dodávateľ sa zaväzuje po doby platnosti tejto podpory zabezpečiť podporu databázového prostredia a ďalších systémových softwarových prostriedkov, ktoré sú inštalované u objednávateľa ako nutná súčasť prevádzkového prostredia ASW OpenLIMS v rozsahu stanovenom popisom služby Podpora databázového prostredia.
7. **Garancia služieb** - Dodávateľ sa zaväzuje po dobu platnosti tejto podpory zabezpečiť pre objednávateľa nasledujúce služby:
 - **služby migrácie** – prevod aplikácie 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 OpenLIMS poskytovaných v rámci tejto podpory. Prípadné náklady na inštaláciu opráv na mieste u objednávateľa nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
 - **služby zaškolenia** správcov ASW pri implementácii nových verzií na mieste u objednávateľa. Prípadné náklady na zaškolenie na mieste u objednávateľa nie sú zahrnuté v paušálnej cene tejto zmluvy.
8. **Garancia informovanosti** - Dodávateľ sa zaväzuje bez omeškania informovať objednávateľa o všetkých softwarových produktoch, alebo ich častiach, uvoľňovaných v rámci tejto podpory a takisto o všetkých nových, samostatne dodávaných funkciách a moduloch ASW 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 počtu licencií pracovných staníc.
- 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 objednávateľovi 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 objednávateľovi pre podporu db prostredia inovované softwarové kódy Service Pack (patch) a update. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie objednávateľom.
2. **Garancia opravy** - dodávateľ sa zaväzuje inštalovať vybrané opravné softwarové kódy na db prostredie servera ASW objednávateľa. Podmienkou je voľné šírenie licencie inovovaných kódov výrobcom alebo odovzdania legálnej licencie objednávateľom.
3. **Garancia technickej podpory výrobcu** - dodávateľ sa zaväzuje sprostredkovať a využiť pre prevádzku db prostredia objednávateľa technickú podporu výrobcu alebo dodávateľa databázového prostredia. Táto podpora zahŕňa najmä:
 - Prehľad o sw opravách (patch) a vyžiadanie prístupu k týmto opravným kódom za účelom riešenia chýb v programovom kóde príslušného produktu inštalovaného u objednávateľa.
 - Prístup do znalostnej databázy „Knowledge database“ - aktualizovaná databáza technických referencií, ktorá informuje o problémoch, obsahuje vysvetlenie chybových hlásení a ďalšie informácie.
 - Prístup na Support Forum - možnosť zdieľania problémov a podpora riešenia užívateľov databázových produktov.
4. **Podpora db prostredia nezahŕňa** v cene zmluvy dodávku nasledujúcich služieb:
 - Inštalačné práce nutné pre inštaláciu opravných kódov, update, upgrade a nových verzií.
 - Poskytnutie opravných alebo inovovaných softwarových kódov, ktoré výrobca sw poskytuje za úhradu.

ČLÁNOK IV. - KATEGÓRIE INCIDENTOV A PODPORA PROSTRIEDKOV IS

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

1. KATEGÓRIA INCIDENTU

Klasifikácia incidentu		
Katégoria 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. ▪ Nedostupné zadávanie výsledkov v OpenLIMS. ▪ Nefunkčná komunikácia s hlavným analyzátorom.
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"> ▪ Nefunkčné spracovanie Výkazníctva v období vykazovania. ▪ Významné (hromadné) chyby vo vykázaných dávkach. ▪ Nefunkčné zálohovanie. ▪ Časté narušovanie denného súboru OpenLIMS a nutnosť jeho obnovovania.

2. DEFINÍCIA PROGRAMU PODPORY PROSTRIEDKOV IS

Program ZÁKLADNÁ PODPORA prostriedkov IS			
Katégoria incidentu	Príjem hlásenia	Servisné garancie	
		Začatie riešenia	Servisný výjazd
Havária Prerušenie prevádzky	HelpDesk – 9x5 v pracovné dni: 7:00-16:00, inak záznamník.	Ihneď v rámci pracovnej doby tj. od 7:00 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	Prijatie odkazu najneskôr nasledujúci pracovný deň o 7:00.	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