

PRODUKTOVÁ PRÍLOHA B - ORDINUJ (web a online objednávanie pre ambulancie)

K Všeobecným obchodným podmienkam WebiSfer s. r. o. Verzia 1.3, účinná od 27. 10. 2026.
Kontakt produktu: info@ordinuj.sk, ordinuj.sk.

A. Čo je v cene (jedna cena, bez balíkov)

Cena	39 € mesačne (platba kartou, mesačné obdobie) alebo 390 € ročne (faktúra vopred, ročné obdobie). Bez zriaďovacieho poplatku.
Web ambulancie	šablóna ORDINUJ: lekári a personál, ordinačné hodiny, výkony, poisťovne, cenník nehradených výkonov, oznamy, kontakt, právne stránky (vzory)
Online objednanie	objednanie na presný čas podľa výkonu a lekára, potvrdenie e-mailom, pripomienka deň vopred, zrušenie a presun odkazom bez prihlásenia, čakací zoznam a ponuka uvoľneného času
Žiadosť o predpis lieku	len odovzdanie žiadosti ambulancii; služba nevystavuje eRecept a nie je napojená na eZdravie
Administrácia a aplikácia	pre sestru a lekára: „prišiel“ jedným klikom, telefonická objednávka, dovolenky a zastupovanie, blokovanie času
Doména	vlastná doména v cene (kúpime, ak ju ambulancia nemá); e-mailové schránky nie sú v cene
SMS	200 SMS mesačne v cene; čerpajú sa z nich všetky SMS, ktoré systém posiela (pripomienka deň vopred, potvrdenie objednávky pacientovi bez e-mailu, ponuka uvoľneného času z čakacieho zoznamu, potvrdenie žiadosti o recept); nad to kredit podľa cenníka SMS zverejneného na ordinuj.sk (0,07 € za SMS), dobíjaný kartou alebo automaticky; pri 20 % kreditu upozornenie, pri nule pripomienka e-mailom; nevyčerpané SMS sa neprenášajú; doručenie závisí od brány (smsfarm.sk) a operátorov. Odosielateľ SMS je vždy ORDINUJ; SMS obsahuje len dátum, čas, názov ambulancie a odkaz, nikdy výkon ani liek. Ambulancia s citlivou odbornosťou si môže v nastaveniach zvoliť neutrálny názov ambulancie, ktorý sa v SMS použije.
Prevádzka	hosting v EÚ, certifikát, ochrana Cloudflare, denné zálohy uchovávané najmenej 7 dní (kópia mimo servera do 31. 12. 2026), aktualizácie, podpora

Náhľad webu ambulancie zadarmo na subdoméne ordinuj.sk; po objednaní prechádza na vlastnú doménu.

B. Čo nie je v cene a čo služba nie je

Napojenie na ambulantný informačný systém, vedenie zdravotnej dokumentácie, eRecept, platby pacientov, chat s pacientom, e-mailová schránka, SMS nad 200 mesačne, dizajn na mieru (Dodatok), ďalšie prevádzky (každá ďalšia ambulancia alebo pracovisko = ďalšia objednávka podľa cenníka). Služba nie je zdravotníckou pomôckou ani zdravotnou dokumentáciou podľa zákona č. 576/2004 Z. z.; ambulancia zodpovedá za zápis do vlastnej dokumentácie.

C. Osobitné pravidlá

1. **Klient** je poskytovateľ zdravotnej starostlivosti alebo iný podnikateľ (fyzioterapia, zubná ambulancia, psychológ, logopéd, veterinár); vždy podnikateľ, spotrebiteľské

ustanovenia VOP sa neuplatnia. Odchýlky: u psychológa alebo poradcu, ktorý nie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti, nemusí platiť právny základ podľa čl. 9 ods. 2 písm. h) GDPR, preto formulár objednania obsahuje výslovný súhlas pacienta so spracúvaním údajov o zdraví; u veterinára sa spracúvajú len bežné údaje majiteľa zvierťaťa, údaje o zvierati nie sú osobnými údajmi.

2. **Pacient** nie je zmluvnou stranou a za objednanie neplatí; ambulancia nesmie objednanie cez ORDINUJ podmieňovať platbou.
3. **Zdravotné údaje.** Údaj, že osoba je objednaná u konkrétneho lekára na konkrétny výkon, považujeme za údaj o zdraví (čl. 9 GDPR). Platí Zmluva o spracúvaní osobných údajov, produktová časť ORDINUJ: šifrovanie, prístupy len pre personál ambulancie, oznámenie porušenia do 24 hodín, bez súhlasov tam, kde je právny základ čl. 6 ods. 1 písm. b)/c) a čl. 9 ods. 2 písm. h). Bez podpísanej zmluvy o spracúvaní nespustíme objednávanie pre skutočných pacientov.
4. **Informácia pre pacientov** podľa čl. 13 GDPR a texty formulárov sú vzory zverejnené na ordinuj.sk/dokumenty s číslom verzie; ambulancia ich schváli pri nastavení a je za ne zodpovedná. Formulár výslovne žiada nepísať diagnózu ani rodné číslo; ambulancia pacientom nedáva pokyn na opak. Pacient pri objednaní nedáva súhlas, len potvrdzuje, že bol informovaný (právny základ čl. 6 ods. 1 písm. b) a c) a čl. 9 ods. 2 písm. h) GDPR); systém uloží čas a verziu potvrdenia.

4a. **Ďalšie povinnosti ambulancie:** do systému nezapisuje diagnózy ani do interných poznámok personálu; pacientom na webe aj v potvrdeniach oznamuje, že služba nie je určená na akútne stavy (155, 112); kontakty pacientov nepoužíva na reklamu; prístupy odchádzajúcim zamestnancom ruší bez odkladu; má náhradný postup pri výpadku (telefón, papierový zoznam z ranného e-mailu); údaje pacientov po 12 mesiacoch od posledného termínu systém automaticky vymaže, ak si ambulancia nenastaví kratšiu lehotu alebo neuplatní zákonnú povinnosť uchovania.

1. **Reklama zdravotnej starostlivosti:** obsah webu zodpovedá zákonu č. 147/2001 Z. z. o reklame a predpisom o zdravotnej starostlivosti; zodpovedá ambulancia.
2. **Mesačné obdobie:** výpoveď kedykoľvek, účinná ku koncu zaplateného mesiaca, bez vrátenia. Ročné obdobie: výpoveď kedykoľvek, účinná ku koncu zaplateného roka (VOP 12.2). **Pri neplatení** (VOP 6.4) ostáva web ambulancie s ordinačnými hodinami a kontaktom dostupný, vypne sa len online objednávanie s výzvou pacientom, aby zavolali; po 60 dňoch podľa VOP 6.5. Nevýčerpaný SMS kredit sa pri skončení zmluvy nevracia, s výnimkou odstúpenia ambulancie pre naše podstatné porušenie (VOP 12.3).
3. **Skúšobné obdobie:** ak je dohodnuté v objednávke, beží bez poplatku v uvedenej dĺžke a ambulancia ho môže kedykoľvek ukončiť e-mailom.
4. Pätička: „Powered by ORDINUJ“ a „Created by WebiSfer“. Ambulancia súhlasí s uvedením v zozname „Ambulancie s online objednaním“ na ordinuj.sk; môže odmietnuť v objednávke.

D. SLA (rýchlejšia reakcia ako SFERIN, lebo ide o ordinačné hodiny)

Parameter	Závazok
-----------	---------

Dostupnosť objednávaní a administrácie	cieľ 99,5 % mesačne (bez plánovaných odstávok a tretích strán); jediný nárok pri nedodržaní je kompenzácia nižšie
Plánované odstávky	mimo ordinačných hodín, spravidla 20:00 až 6:00, oznámené 48 hodín vopred; bezpečnostné aktualizácie s krátkym reštartom (minúty) môžu byť bez oznámenia mimo ordinačných hodín
Podpora	e-mail a telefón v pracovné dni 8:00 až 17:00; odpoveď do 4 pracovných hodín
Kritická porucha (objednávanie alebo administrácia nefunguje)	začneme riešiť do 2 hodín v pracovný deň 7:00 až 19:00, inak do 8 hodín; pracujeme bez prerušenia a ambulanciu informujeme najmenej každých 4 hodiny; čas odstránenia sa negarantuje a závisí od príčiny; sestra dostáva v pracovné dni ráno prehľad objednaných pacientov e-mailom, aby ordinácia bežala aj pri výpadku (nie v sobotu, nedeľu a vo sviatok; ak výpadok trvá v čase odoslania, prehľad sa dodatočne neposiela)
Zálohy	denne, uchovávané najmenej 7 dní, šifrovací kľúč zálohovaný oddelene; kópia mimo hlavného servera do 31. 12. 2026
Kompenzácia	za každý pracovný deň s výpadkom nad 2 hodiny našou vinou 3 dni predĺženia zadarmo, najviac 30 dní za rok; jediný nárok z nedodržania dostupnosti

E. Postup spustenia

1. Náhľad webu zadarmo na subdoméne (z verejných údajov ambulancie).
2. Podpis objednávky (Signi) a zmluvy o spracúvaní osobných údajov; prvá platba.
3. Nastavenie: ordinačné hodiny, lekári, výkony a dĺžky, bloky pre akútnych, SMS; zaškolenie sestry 45 minút online alebo osobne v Košiciach.
4. Skúšobné objednanie, spustenie na doméne do 5 pracovných dní od schválenia.