

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzatvorená podľa ustanovení § 40 a nasl. zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov a ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zmluva**“)

medzi týmito zmluvnými stranami:

OBJEDNÁVATEĽ:

Obchodné meno:	Záchranná zdravotná služba Bratislava
Sídlo:	Antolská 11, 850 07 Bratislava 57
IČO:	17336210
DIČ:	2020845827
Zastúpená:	MUDr. Boris Moťovský, riaditeľ Záchranná zdravotná služba Bratislava bola zriadená Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky ako štátna príspevková organizácia zriaďovacou listinou č. 3724/1991-A/XXI-3 v znení jej zmien s účinnosťou od 1. januára 1992.

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

POSKYTOVATEĽ:

Obchodné meno:	PROSOFT, spol. s r.o. Košice
Sídlo:	Letná 27, 040 01 Košice
IČO:	31666540
DIČ:	2020485236
IČ DPH:	SK2020485236
Zastúpená:	konatelia, Ing. Pavol Jesenský, Ing. Ján Gecelovský, CSc. Spoločnosť je zapísaná v Obch.registri Okresného súdu Košice I., oddiel: Sro, vložka č. 2632/V
Peňažný ústav:	Všeobecná úverová banka (VÚB), a.s.
Číslo účtu:	2078798453/ 0200

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán pri poskytovaní služieb k počítačovému programu s názvom „Medicínsky informačný systém PROMIS®“ (ďalej len „**Softvér**“).
2. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Zmluvy poskytovať Objednávateľovi balík služieb podpory k prevádzke Softvéru, ktorý je bližšie špecifikovaný v Prílohe tejto

Zmluvy vo forme „Dohody o úrovni poskytnutých služieb“ (SLA - Service Level Agreement; ďalej len v „SLA“).

3. Miestom dodania predmetu plnenia je Antolská 11, 850 07 Bratislava 57.
4. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť správne fungovanie Softvéru (napr. skryté chyby softvéru, nesprávne používanie softvéru, zmeny konfiguračných nastavení v rozpore so Zmluvou, inštalácia nevhodného Softvéru tretích osôb, výpadky spôsobené činnosťou tretích osôb, a pod.).
5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obchodnú stratu, stratu obchodných informácií, poškodenie počítačových dát alebo akúkoľvek inú stratu spôsobenú nesprávnym používaním produktu, neodbornou prácou so Softvérom, nepriaznivým spolupôsobením iných programov na produkt, vonkajším zásahom do programového zabezpečenia Softvéru, pôsobením tretej osoby na predmet plnenia, ako aj takej činnosti Objednávateľa, ktorá sa vo všeobecnosti považuje za nevhodnú.

ODMENA ZA POSKYTOVANIE SLUŽIEB

6. Služby podľa bodu 2 tejto Zmluvy budú hradené paušálnym poplatkom. Služby nad rámec SLA budú riešené osobitnou dohodou medzi zmluvnými stranami, osobitnou objednávkou, resp. formou novej zmluvy.
7. Cena za poskytnuté služby je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so Zákonom o cenách č. 18/1996 Z.z. v znení neskorších predpisov nasledovne:
Cena bez DPH: **11.310,- €/rok**; cena s DPH 20 % : **13.572,- €/rok**.
8. Pre práce nad rámec SLA je stanovená cena bez DPH za človekohodinu na **45,- €/hod**. Cena za 1 človekohodinu môže byť valorizovaná na ročnej báze na základe oficiálnej stanovenej miery inflácie v Slovenskej republike. V prípade výjazdu na servis si bude Poskytovateľ účtovať tiež cestovné náhrady.
9. Fakturácia za poskytnuté služby podľa bodu 2 bude kvartálna (čiastka bez DPH: 2.827,50 €/kvartál). Fakturácia za poskytnuté služby vo výške podľa bodu 8 bude do 14 dní od odovzdania. Splatnosť faktúr je 30 dní. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou má Poskytovateľ právo fakturovať zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z fakturovanej sumy za každý deň omeškania.

PORUŠENIE ZMLUVNÝCH POVINNOSTÍ

10. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy platia sankcie podľa zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
11. V prípade neuhradenej faktúry Objednávateľom 90 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ má právo prerušiť poskytovanie služieb podľa bodu 2 tejto Zmluvy.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12. Táto Zmluva nahrádza predchádzajúcu zmluvu o poskytovaní služieb **Zm2011.028**.
13. Táto zmluva podlieha zverejneniu v centrálnom registri zmlúv a stáva sa účinnou nasledujúci deň po jej zverejnení.
14. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu 4 rokov do 30.11.2018. Zmluvný vzťah je možné ukončiť písomnou dohodou účastníkov k zvolenému dátumu, alebo jednostranne písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a jej začiatok nastáva dňom nasledujúcim po doručení písomného vyhotovenia výpovede druhej zmluvnej strane.
15. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA).
16. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámia počas poskytovania služieb u Objednávateľa.

17. Objednávateľ sa zaväzuje, že nebude predmet plnenia, alebo akúkoľvek jeho súčasť (licencie, dokumentáciu a know-how získaného od poskytovateľa) ďalej poskytovať tretej strane bez písomného súhlasu poskytovateľa.
18. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky tejto Zmluvy, ako i príslušné ustanovenia autorského zákona v znení neskorších predpisov.
19. Každá zmena alebo doplnenie Zmluvy sa musia vykonať formou očíslovaných písomných dodatkov, ktoré musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
20. V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy sa stane neplatným, zostáva platnosť ostatných ustanovení nedotknutá. Ak nastane takáto situácia, zmluvné strany sa písomne dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.
21. Táto Zmluva sa spravuje a vykladá podľa zákonov Slovenskej republiky. Akékoľvek spory alebo nezhody pri jej interpretácii budú riešené predovšetkým vzájomnou dohodou zmluvných strán. V prípade, že k takejto dohode nedôjde, bude ktorákoľvek zmluvná strana oprávnená podať návrh na začatie konania na príslušný súd.
22. Zmluva a jej prílohy predstavujú celkovú dohodu medzi zmluvnými stranami o predmete tejto Zmluvy a nahrádzajú všetky predchádzajúce i súčasné ústne alebo písomné dojednania, dokumenty a dohovory zmluvných strán.
23. Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých jedno obdrží Poskytovateľ a jedno Objednávateľ.
24. Zmluvné strany vyhlasujú, že osoby podpisujúce túto Zmluvu sú k podpisu Zmluvy oprávnené, s jej obsahom sa oboznámili a jej zneniu porozumeli. Zmluva bola uzatvorená po vzájomnej dohode zmluvných strán, je prejavom ich slobodnej a vážnej vôle a nebola uzatvorená v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok. Na znak súhlasu s ňou ju vlastnoručne podpisujú.

V, dňa

V Košiciach, dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....

.....

PRÍLOHA Č.1 ZMLUVY

Dohoda o úrovni poskytnutých služieb **SLA (Service Level Agreement)**

1. Všeobecné ustanovenia

Táto dohoda o úrovni poskytnutých služieb (ďalej len SLA) sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o poskytovaní služieb.

Slovník základných termínov:

Incident (porucha) – je neplánované prerušenie alebo obmedzenie služby IT, resp. kvality služby IT. Incident môže mať rad príčin, resp. rad pôvodcov: skryté chyby softvéru, chybná činnosť Objednávateľa pri správe softvéru, nesprávne používanie softvéru Objednávateľom, zmeny konfiguračných položiek, činnosť tretích osôb a pod.

Urgentná priorita – priorita incidentu pridelená Objednávateľom v prípade, že dôjde k úplnému znefunkčneniu celého „Medicínskeho informačného systému PROMIS“

Urgentná priorita znamená, že incident má najvyšší dopad a najvyššiu naliehavosť pre objednávateľa služieb.

Problém – ak je neznáma príčina jedného alebo viacerých súvisiacich incidentov, incident / incidenty prechádzajú do problému.

2. Popis a charakteristika služieb

2.1 Objednané služby, resp. balík služieb

Objednávateľ si objednáva **Balík služieb IT „PROMIS Service BASIC“** pre prevádzku v sídle firmy, ako je uvedené v bode 2 Zmluvy o poskytovaní služieb.

Balík služieb IT „PROMIS Service BASIC“ obsahuje nasledovné služby:

- a) Nové verzie programov, ktoré vzniknú na základe zmien uverejnených v Zbierke zákonov, resp. zmien požadovaných zdravotnými poisťovňami (ďalej len „ZP“) bez vykonania ktorých by Objednávateľ neobdržal úhradu zo ZP, alebo by hrozilo porušenie či nedodržanie platných predpisov zákonných alebo podzákonných noriem upravujúcich oblasť použitia informačného systému
- b) Konzultácie „hot-line“
Rozsah: max 12 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 120 minút.
- c) Konzultácie emailom
Rozsah: max 12 konzultácií/rok
- d) Riešenie incidentov, vrátane odstránenia chýb
Rozsah: max 4 incidentov/ rok (incidenty, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)
- e) Servisný zásah na požiadanie formou vzdialeného prístupu
Rozsah max 4 servisných zásahov/ rok (incidenty, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)

3. Práva a povinnosti

3.1 Poverené osoby

V súvislosti s dodržiavaním podmienok tejto SLA, sú ako kontaktné osoby určené:

Za Poskytovateľa: Meno: Ing. Pavol Jesenský, konateľ
 e-mail1: jesensky.pavol@prosoftke.sk,
 e-mail2: prosoft@prosoftke.sk,
 telefón: 055/ 7996451, 7996452
 mobil: 0905 406 220
 poštová adresa: Letná 27, 040 01 Košice

Za Objednávateľa: Meno: Ladislav Sedláček a Michal Vido
 e-mail: admin@emergency-ba.sk,
 sklad@emergency-ba.sk
 telefón: 0911 408 505, 0903967394
 mobil:
 poštová adresa: Antolská 11, 850 07 Bratislava

3.2 Práva a povinnosti Poskytovateľa

Poskytovateľ je povinný:

- dodržiavať časy odozvy v súlade s prioritou priradenou k jednotlivým incidentom v rámci poskytovania služby,
- udržiavať procesy potrebné k dosiahnutiu a udržiavaniu dohodnutej úrovne poskytovaných služieb.

3.3 Práva a povinnosti Objednávateľa

Objednávateľ (resp. osoba ním poverená) je povinný:

- byť dostupný e-mailom, telefonicky, alebo osobne v prípade riešenia incidentu, resp. problému alebo požiadavky v súvislosti s poskytovaním služby,
- informovať Poskytovateľa o špecifických požiadavkách na služby.

4. TECHNICKÁ PODPORA

4.1 Doba poskytovania služieb

Poskytovateľ bude objednané služby podľa bodu 2.1 tejto SLA poskytovať v režime 5x8 (t.j. počas pracovných dní v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod.). V osobitných prípadoch je možné vzájomne dohodnúť poskytnutie služieb aj inak.

4.2 Nahlasovanie incidentov

Incidenty je možné nahlásiť tromi spôsobmi:

- a) e-mailom
- b) telefonicky
- c) prostredníctvom nového ZÁKAZNÍCKEHO CENTRA (v štádiu prípravy).

4.2.1 Nahlásenie bežného incidentu

Objednávateľ nahlási incident súvisiaci s poskytovaním a prevádzkovaním služieb postupne v nasledovných krokoch:

- a) e-mailovou správou na adresu: helpdesk@prosoftke.sk, Poskytovateľ zároveň potvrdí e-mailom Objednávateľovi obdržanie správy,

- b) v prípade nemožnosti nahlásenia incidentu podľa predošlého bodu (napríklad technický problém), je Objednávateľ povinný nahlásiť incident telefonicky, a to na niektoré z nasledovných telefónnych čísel:
- pevná linka 055/799 6451, 7996452
0905 406 220, 0905 221 699
0911 353 120, 0911 884 910
0948 997 793, 0948 709 209
- a to len počas doby poskytovania služieb uvedenej v bode 4.1.
- c) prostredníctvom „ZÁKAZNÍCKEHO CENTRA“ Poskytovateľa dostupného na určenej webovej stránke. Spustenie jeho prevádzky a doménu Zákazníckeho centra Poskytovateľ bezodkladne oznámi Objednávateľovi.

4.2.2 Nahlásenie incidentu s urgentnou prioritou

V prípade incidentu s urgentnou prioritou je postup nahlásenia nasledovný:

- a) počas doby poskytovania služieb uvedenej v bode 4.1 na jednom z nasledujúcich telefónnych čísel:
- pevná linka 055/799 6451, 7996452
0905 406 220, 0905 221 699
0911 353 120, 0911 884 910
0948 997 793, 0948 709 209
- b) mimo doby poskytovania služieb uvedenej v bode 4.1 na jednom z nasledujúcich mobilných telefónnych čísel:
- 0905 406 220, 0905 221 699
0911 353 120, 0911 884 910
0948 997 793, 0948 709 209

Objednávateľ je povinný incident s urgentnou prioritou nahlásiť okrem vyššie uvedeného spôsobu aj zaslaním sms (na 0905 406 220, resp. 0905 221 699) a emailu na emailovú adresu: helpdesk@prosoftke.sk. Momentom nahlásenia incidentu sa rozumie jeho emailové nahlásenie.

4.2.3 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

Objednávateľ je povinný dodržať presný postup krokov nahlasovania incidentov uvedených v bodoch 4.2.1 a 4.2.2. Poskytovateľ je povinný riešiť incident až od momentu jeho správneho nahlásenia. Objednávateľ si nemôže uplatniť sankčný postih týkajúci sa riešenia incidentov, pri ktorých nebol dodržaný postup správneho nahlásenia incidentu (popísaný v bodoch 4.2.1 a 4.2.2).

4.3 Riešenie incidentov a problémov

Pri riešení incidentov sa bude brať ohľad na dostupnosť služieb Poskytovateľa, reakčnú dobu, prioritu riešenia incidentu a postup pri eskalácii hľadania a odstraňovania príčiny incidentu, resp. problému.

Vyriešenie incidentu znamená obnovenie služby v pôvodnom alebo dočasnom náhradnom režime, aj keď by sa nepodarilo určiť a odstrániť príčinu.

Vyriešenie problému znamená nájdenie príčiny/príčin problému a jeho/ich odstránenie.

4.3.1 Dostupnosť nahlásenia incidentu

Pri nahlasovaní incidentu musí Objednávateľ zohľadniť dobu poskytovania služieb podľa bodu 4.1 a spôsob nahlásenia incidentu podľa bodu 4.2.

4.3.2 Odozva na nahlásený incident

Reakčná doba – je doba, dokiaľ musí dôjsť k „prvej reakcii“ zo strany poskytovateľa smerujúcej k riešeniu incidentu. Dohodnutá reakčná doba Poskytovateľa pre objednané služby podľa bodu 2.1, so zohľadnením bodu 4.1 tejto SLA je maximálne do 24 hodín od registrácie incidentu Objednávateľom spôsobom uvedeným v bode 4.2.

Ak bolo Poskytovateľovi doručené hlásenie incidentu nesprávnym spôsobom (a tento má vedomosť o vzniknutom incidente), Poskytovateľ môže upozorniť Objednávateľa na nedodržanie správneho postupu nahlásenia tohto incidentu.

4.3.3 Prioritizácia

Technická podpora Poskytovateľa priradzuje jednotlivým incidentom prioritu podľa ich dopadu a naliehavosti (okrem urgentnej priority)..

V prípade, ak Objednávateľ označí pri nahlásení prioritu incidentu ako „urgentná“ a tento incident spĺňa podmienky na urgentnú prioritu incidentu definovanú v čl.1 tejto SLA, technická podpora Poskytovateľa musí pri pridelovaní priorít zohľadniť túto skutočnosť.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu s urgentnou prioritou do 48 hodín od jeho nahlásenia bez ohľadu na kalendárne dni alebo dohodnutý čas dostupnosti služieb.

4.3.4 Eskalácia

Nahlásený incident rieši pracovník Zákazníckeho centra. V prípade, že nie je úspešný, posúva incident na riešenie špecialistovi. Ak ani špecialista incident nevyrieši, zaoberá sa ním expert. V prípade že ani expert nie je pri riešení incidentu úspešný, incident preberá manažér služieb, ktorý ho rieši s vybraným tímom. Ak sa ani na tejto úrovni nepodarí nájsť príčinu incidentu, incident sa transformuje na problém, ktorý je riešený štandardným postupom pre riešenie problémov podľa interných postupov Poskytovateľa.

4.4 Sankcie

a) Ak poskytovateľ nedodrží garantovanú dobu odozvy na nahlásený incident podľa bodu 4.3.2 alebo dobu vyriešenia incidentu s urgentnou prioritou podľa bodu 4.3.3, je povinný sám si vypočítať a zraziť sankciu vo výške 5% z mesačnej platby za služby podľa Zmluvy za každý jeden takýto prípad.

b) Celková maximálna výška sankcií nesmie prekročiť 60% mesačnej platby v danom mesiaci.

c) Podmienkou uplatnenia sankcií zo strany Objednávateľa je Objednávateľom predložený zoznam (zdokumentovanie) prípadov nedodržania Zmluvy Poskytovateľom, ktorý musí byť obojstranne odsúhlasený. Príslušnú dokumentáciu musí Objednávateľ predložiť do posledného kalendárneho dňa v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, kedy takého prípady nastali.

4.5 Monitoring

Poskytovateľ na vyžiadanie Objednávateľa predloží zoznam riešených incidentov, resp. problémov Objednávateľa.

5. Záverečné ustanovenia

Podmienky tejto SLA môžu byť menené na základe potrieb oboch zmluvných strán. Zmeny a úpravy SLA sú platné len v písomnej podobe.

Podmienky stanovené v SLA podliehajú spravidla každoročnej kontrole/audit, pričom po dobu auditu ostávajú podmienky tejto SLA účinné v plnom platnom znení.

V, dňa

V Košiciach, dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

.....

.....