

SERVISNÁ ZMLUVA

uzavretá v zmysle § 269 ods.2 Obchodného zákonníka v platnom znení

(ďalej len „Zmluva“)

medzi zmluvnými stranami:

Obchodné meno: **Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s.**

Sídlo: Ondavská 8, 040 11 Košice

Štatutárny orgán: Ing. Anton Jura, MBA, predseda predstavenstva
doc. MUDr. Martin Studenčan, PhD., FESC, podpredseda predstavenstva
MUDr. Štefan Lukačín, PhD., člen predstavenstva

Zodpovedný za plnenie zmluvy: Ing. Stanislav Priščák, hlavný referent Referátu IT

IČO: 36 601 284

DIČ: 2022108704

IČ DPH: SK2022108704

Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a. s.

Číslo účtu: SK48 0900 0000 0004 4595 2274

Registrácia: Okresný súd Košice I, Vložka č.1360/V, Oddiel : Sa

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „VÚSCH“)

a

Obchodné meno: **PROSOFT Košice, a. s.**

Sídlo: Letná 27, 040 01 Košice – mestská časť Sever

Zastúpená: Ing. Pavol Jesenský, predseda predstavenstva
Ing. Rastislav Karbas, člen predstavenstva

IČO : 31 666 540

DIČ : 2020485236

IČ DPH: SK2020485236

Bankové spojenie: Tatra banka, a. s.

Číslo účtu: IBAN: SK44 1100 0000 0029 2488 0967

Registrácia: Okresný súd Košice I., oddiel: Sa, vložka č. 1735/V

(ďalej len „Dodávateľ“)

(„Objednávateľ“ a „Dodávateľ“ ďalej spoločne aj ako „Zmluvné strany“)

Preambula

1. Na základe spoločného rokovania Objednávateľ prezentoval Dodávateľovi svoj záujem o riadne a spoľahlivé fungovanie Medicínskeho (nemocničného) informačného systému PROMIS® (ďalej len „NIS“ alebo „PROMIS“) a jeho ďalší rozvoj a s tým spojenú úroveň poskytovania služieb zo strany Dodávateľa. Vzhľadom na vyššie uvedené, sa Zmluvné strany dohodli na uzavretí Zmluvy, ktorá zabezpečí pre Objednávateľa prevádzku a ďalší rozvoj NIS.
2. V zmysle uvedeného predložil Objednávateľ Dodávateľovi návrh Zmluvy, ktorej predmetom je predovšetkým:
 - definícia, rozsah a monitoring parametrov poskytovaných služieb,
 - výška pevného mesačného poplatku a rozsah služieb zahrnutých do pevného mesačného poplatku,
 - cena za poskytované služby nad rámec mesačného poplatku.
3. Dodávateľ je vykonávateľom autorských prác k PROMIS a poskytol licencie PROMIS spolu s produktovou podporou k PROMIS pre Objednávateľa. Vyhlasuje, že je personálne, odborne a materiálne vybavený na poskytovanie služieb potrebných pre riadne a bezchybné fungovanie NIS a jeho ďalší rozvoj, predovšetkým mu je dobre známe technické riešenie NIS, je oprávnený vykonávať zásahy do počítačových programov tvoriacich súčasť NIS a konfiguračné zmeny NIS, vrátane tých, ktoré nie sú jeho majetkom, resp. ku ktorým majetkové práva autora vykonáva iný subjekt, pokiaľ ide o zásahy a zmeny potrebné pre riadne a bezchybné fungovanie NIS a jeho ďalší rozvoj tak, aby bolo možné naplniť účel Zmluvy.

Článok 1 Predmet a účel Zmluvy

1. Účelom Zmluvy je zabezpečiť pre potreby Objednávateľa predovšetkým riadne, spoľahlivé a bezchybové fungovanie modulov NIS podľa zoznamu Objednávateľom zakúpených licencií PROMIS uvedenom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a tiež zabezpečiť ich ďalší rozvoj podľa zadania Objednávateľa.
2. Dodávateľ sa zaväzuje touto Zmluvou poskytovať Objednávateľovi k Softvéru PROMIS Balík služieb v rozsahu a za podmienok uvedených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
3. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnuté Služby zaplatiť Dodávateľovi odmenu podľa bodu 1 článku 5 tejto Zmluvy.
4. Ak to bude potrebné pre napĺňanie účelu Zmluvy, Objednávateľ zabezpečí Dodávateľovi poskytnutie súčinnosti zo strany dodávateľa alebo majiteľa modulov IS iných než tých, ktoré sú popísané v tejto Zmluve, pokiaľ je ich dodávateľ alebo majiteľ odlišný od Dodávateľa a jeho subdodávateľov pri poskytovaní Služby.

Článok 2 Definície pojmov pre účely Zmluvy

„IS“ – informačný systém

„NIS“ alebo „PROMIS“ je automatizovaný informačný systém používaný Objednávateľom pri zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti a pri realizácii súvisiacich služieb a činností.

„Človekohodina“ je práca jedného človeka v rozsahu jednej (1) hodiny.

„Detailná funkčná špecifikácia“ alebo „DFŠ“ je dokument popisujúci požadovanú funkčnosť a správanie sa modulu IS. Obsahuje presný popis funkcionalít daného komponentu IS. Dodávateľ je povinný udržiavať aktuálnu DFŠ pri vykonaní zmien funkcionality v danom module IS a sprístupniť DFŠ Objednávateľovi vo formáte MS WORD.

„Doba pokrytia“ predstavuje základnú dobu pre poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy.

„SPOC“ – Elektronické jednotné kontaktné miesto – softvér pre riadenie hlásení používateľov a na podporu ITSM procesov. Služí ako Service Desk aj aplikačný Help Desk. Každá požiadavka používateľa či zadanie pre realizáciu SAP alebo SRF, ako aj oznam o Výpadku služby musí byť zaevidovaný v SPOC. Údaje z SPOC sú smerodajné pre vyhodnocovanie plnenia požiadaviek používateľov aj parametrov tejto Zmluvy.

„IKT infraštruktúra“ – Informačno-komunikačná infraštruktúra – súbor HW a SW modulov potrebných pre riadny chod informačných systémov.

„ITSM“ – manažment služieb informačných systémov

„Mesačný výkaz prác Služieb servisnej podpory“ je prehľad vykonaných prác Dodávateľa za jeden kalendárny mesiac poskytovania Služieb servisnej podpory v štruktúre:

- Typ požiadavky
- Evidenčné číslo požiadavky zo systému pre evidenciu požiadaviek
- Požiadavka Objednávateľa
- Označenie čerpania z dohodnutého rozsahu prác na rok resp. čerpanie nad dohodnutý rozsah podľa Článku 5 bod 4. a 5. tejto zmluvy
- Dátum prijatia
- Zadávatel' požiadavky za Objednávateľa
- Pracovník Dodávateľa zodpovedný za vyriešenie požiadavky
- Číslo objednávky, na základe ktorej sa realizácia vykonala, ak objednávka bola vystavená

Objednávateľom odsúhlasený Mesačný výkaz prác Služieb servisnej podpory má zároveň rovnakú funkciu ako Akceptačný protokol zmeny funkcionality, tzn. v rámci Mesačného výkazu prác Služieb servisnej podpory. Zmluvné strany potvrdia svojimi podpismi vykonanie prác v dohodnutej kvalite a rozsahu.

„Modul“ je logicky oddeliteľná, relatívne samostatná časť NIS.

„Poverená osoba“ je osoba menovaná Dodávateľom alebo Objednávateľom, ktorá je oprávnená zastupovať záujmy zmluvnej strany, ktorá ju menovala, prijímať potrebné rozhodnutia a poskytovať súčinnosť potrebnú na plnenie záväzkov podľa Zmluvy.

„Pracovné stanice“ pre účely tejto Zmluvy sa myslia všetky počítače (PC), notebooky a Tenkí klienti, na ktorých zamestnanci Objednávateľa vykonávajú pracovné úlohy.

„Preberací protokol“ je dokument, ktorý slúži na potvrdenie odovzdania a prevzatia Služby alebo jej časti.

„Porucha (incident)“ je používateľom identifikovaná nefunkčnosť alebo nesprávna funkčnosť Servisovaných modulov NIS.

„Výpadok aplikácie“ je prerušenie prevádzky NIS alebo jeho modulu sprevádzané úplnou nedostupnosťou funkcií NIS pre jeho používateľov spôsobené výlučne v dôsledku poruchy.

„Riešitelia Dodávateľa“ sú zamestnanci Dodávateľa a fyzické osoby v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom, ako i fyzické osoby, ktoré sú v zmluvnom vzťahu so subdodávateľom Dodávateľa alebo sú zamestnancami subdodávateľa Dodávateľa, prostredníctvom ktorých na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa plní Dodávateľ Zmluvu.

„Servisované moduly NIS“ podľa tejto Zmluvy sú jednotlivé moduly uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (Zoznam zakúpených licencií PROMIS).

„Balík služieb“ alebo „Služby“ predstavujú podporu využívania aktuálnej verzie modulov NIS Objednávateľom. Zahŕňajú odstraňovanie problémov, drobné úpravy a konfiguračné zmeny modulov NIS vedúce k úprave alebo zmene funkcionality modulu, konzultácie k prevádzke NIS, zabezpečenie aj prípadných zmien a rozšírenie funkčnosti aktuálnej Verzie Servisovaných modulov NIS v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky či požiadaviek zdravotných poisťovní, ktoré vyžadujú napríklad konfiguračný zásah alebo úpravu parametrov aplikácie, vrátane tých zmien a funkcionalít, bez zapracovania ktorých nie je možné vykazovanie a fakturácia výkonov poskytnutej zdravotnej starostlivosti. Predstavujú vytváranie nových verzií Servisovaných modulov NIS s rozšírenou alebo zmenenou funkcionalitou. Ide spravidla o zmeny, ktorých výsledkom je nová (doplnená alebo zmenená) funkcionalita modulu, upravený alebo nový dátový model či vytvorený, prepracovaný alebo zmenený proces pre vykonávanie činnosti používateľov s podporou NIS (pokiaľ sa napr. jedná o legislatívne zmeny alebo požiadavky zdravotných poisťovní). Špecifikácia Balíka služieb je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy

Služby sú realizované spravidla na základe servisných hlásení alebo tieto služby poskytne Dodávateľ aj bez osobitnej požiadavky, objednávky alebo zadania Objednávateľa (napr. legislatívne zmeny, zmeny na základe požiadaviek zdravotných poisťovní, apod.) .

„Služby rozširovania funkcionality“ (SRF) predstavujú vytváranie nových verzií Servisovaných modulov NIS s rozšírenou alebo zmenenou funkcionalitou, ktoré nie sú pokryté Balíkom služieb. Ide obvykle o zmeny väčšieho

rozsahu, ktorých výsledkom je úplne nová funkcionality komponentu alebo jeho modulu, či vytvorený, prepracovaný alebo zmenený proces pre vykonávanie činnosti používateľov s podporou IS. Realizuje sa formou zmenového konania.

„Zmenové konanie“ alebo aj „Request For Change (RFC)“ je formálna procedúra, ktorou sa realizujú Služby rozširovania funkcionality. Výsledkom zmenového konania je upgrade jednotlivých Servisovaných modulov IS alebo nasadenie novej verzie modulov NIS, obsahujúce riešenie pre jednu alebo viac požiadaviek na zmenu. Predmetom zmenového konania môžu byť:

- zmeny konfigurácie a funkčnosti systémovej platformy,
- zmeny APV súvisiace s rozvojom systému IS – požiadavky na zmeny funkčností a nové funkčnosti IS nad rámec funkčnosti definovanej v platnej DFS resp. Popise funkčnosti IS,
- podpora pri zabezpečení testovania nových, prípadne zmenených funkčností Servisovaných modulov IS,
- konzultácie k riešeniu nových funkčností Servisovaných modulov IS,
- dokumentovanie všetkých zmien a zásahov v Servisovaných komponentoch IS do Dokumentácie v dohodnutej forme.

„Akceptačný protokol zmeny funkcionality“ je dokument, ktorý súvisí so Službou rozšírenia funkcionality. Služi na potvrdenie súhlasu Objednávateľa s obsahom a kvalitou preberanej zmeny funkcionality, t. j. že táto spĺňa dohodnuté akceptačné kritériá. V prípade menších výhrad s obsahom alebo kvalitou, môžu byť v Akceptačnom protokole zmeny funkcionality tieto skutočnosti uvedené s tým, že súčasne bude uvedený spôsob a termín odstránenia evidovaných výhrad.

„Akceptačné kritériá“ sú kritéria, ktoré musia poskytnuté služby rozširovania funkcionality spĺňať na to, aby boli zo strany Objednávateľa akceptované. Akceptačné kritériá budú dohodnuté medzi Zmluvnými stranami pri každej jednotlivej Objednávke na Služby rozširovania funkcionality, pričom tieto budú súčasťou jednotlivej Objednávky alebo Štúdie realizovateľnosti k jednotlivej Objednávke. V prípade, že sa zmluvné strany nedohodnú inak, považuje sa za záväzné akceptačné kritérium i termín poskytnutia služieb.

„Štúdia realizovateľnosti“ alebo „FS“ je Dokument vypracovaný Dodávateľom, ktorý obsahuje najmä nasledovné položky :

- Špecifikácia požiadavky (*Zadanie*)
- Predbežná analýza požiadavky obsahujúca hrubý náčrt riešenia a dopady na jednotlivé moduly a komponenty IS
- Návrh harmonogramu, termíny plnenia jednotlivých aktivít potrebných na realizáciu,
- Požadovaná súčinnosť Objednávateľa,
- Návrh akceptačných kritérií,
- Prácnosť na realizáciu jednotlivých častí a celková prácnosť,
- Indikatívna cena za realizáciu,
- Nastavenie míľnikov za účelom fakturácie a harmonogramu platieb.

„Úrovně poskytovania služieb“ sú komplexné veličiny, ktoré Objednávateľa v stanovenej miere detailnosti informujú o vývoji kľúčových ukazovateľov v oblasti Služieb poskytovaných podľa tejto Zmluvy.

„Zadanie“ je požiadavka Objednávateľa vo forme Servisného hlásenia zaevidovaného na SPOC na rozsah, formu a spôsob realizácie *Služieb aplikačnej podpory*, *Služieb podpory prevádzky* a *Služieb rozširovania funkcionality*. Jednotlivé zadania Objednávateľ potvrdzuje riadnou Objednávkou.

SAP – služby aplikačnej podpory

Článok 3 Miesto poskytovania služieb

1. Služby podľa tejto Zmluvy budú poskytované na diaľku alebo na mieste v priestoroch Objednávateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodnú písomne inak. Priestormi Objednávateľa sú najmä sídlo, príslušné pracoviská a dátové centrá.

Článok 4 Súčinnosť

1. Objednávateľ poskytne Dodávateľovi primeraný pracovný priestor na serverovej farme po dobu nevyhnutnú na realizáciu Služieb podľa Servisnej zmluvy a zabezpečí prístup do svojej dátovej siete pre pracovníkov Dodávateľa, ktorí budú tieto Služby vykonávať.
2. Objednávateľ zabezpečí prístup k infraštruktúrnym komponentom (technické zariadenia, operačné systémy a databázy) v rozsahu potrebnom pre účely plnenia Služieb podľa tejto Zmluvy.
3. Objednávateľ umožní Pracovníkom Dodávateľa prístup do priestorov Objednávateľa a vzdialený prístup na testovacie a prevádzkové prostredie Servisovaných modulov IS.

Článok 5 Cena za poskytovanie služieb

1. Objednávateľ neposkytne Dodávateľovi preddavok ani zálohu na predmet plnenia podľa tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany prejavujú vôľu uzavrieť Zmluvu s tým, že celková cena za predmet Zmluvy je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
3. Dodávateľovi prináleží za poskytovanie Balíka služieb **pevný mesačný poplatok** vo výške **3 300,- EUR bez DPH** (slovom: tritisícristo eur bez DPH), **3 960,- EUR s DPH** (slovom: tritisícdeväťstošesťdesiat eur s DPH).
4. Pevný mesačný poplatok podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy zahŕňa aj dohodnutý ročný objem prác, ktoré Dodávateľ poskytne na základe vyžiadania Objednávateľom v nasledovnom rozsahu (počet človekohodín pre rolu riešiteľa):

Rola riešiteľa	Ročný počet človekohodín
Analytik	24
Programátor	48
Tester	24
Projektový manažér	12

5. Do dohodnutého ročného objemu prác sa počítajú :
 - a) konzultácie „hot-line“,
 - b) konzultácie emailom,
 - c) servisný zásah na požiadanie formou vzdialeného prístupu,
 - d) drobné úpravy a konfiguračné zmeny,

pokiaľ sa nejedná o konzultácie, zásahy a úpravy, ktorých príčina je na strane Dodávateľa.

6. Do predplateného rozsahu sa môžu zahrnúť aj ďalšie práce súvisiace s úpravou funkcionality.
7. Nevyužitý ročný objem objednaných prác podľa rolí v objeme maximálne 50 % sa prenáša do ďalšieho kalendárneho roka.
8. Cena za predmet Zmluvy podľa bodu 3 tohto článku Zmluvy v sebe zahŕňa všetky náklady, ktoré s plnením predmetu Zmluvy bezprostredne súvisia (napr. náklady súvisiace s príchodom do miesta plnenia, atď.). Dodávateľ nie je oprávnený zvýšiť zmluvne dohodnutú cenu z dôvodu akýchkoľvek ďalších či dodatočných nákladov na plnenie predmetu Zmluvy.

9. Za poskytovanie *Služieb rozširovania funkcionality* si zmluvné strany dohodli hodinové sadzby podľa role riešiteľa nasledovne:

Rola riešiteľa	Hodinová sadzba [Eur bez DPH]
Analytik / IT Architekt	50 €
Programátor / DB Admin	45 €
Tester / Školiteľ / Project koordinátor	35 €
Project Manager	50 €

Hodinové sadzby uvedené v tabuľke vyššie sú dohodnuté medzi Zmluvnými stranami v prípade, že sa Zmluvné strany pre jednotlivé Služby rozširovania funkcionality nedohodnú inak, pričom hodinové sadzby dohodnuté medzi Zmluvnými stranami odlišne od uvedených v tabuľke vyššie, budú uvedené v Štúdiu realizovateľnosti alebo v objednávke na jednotlivé Služby rozširovania funkcionality.

10. Pevný mesačný poplatok za Balík služieb bude Objednávateľ uhrádzať Dodávateľovi mesačne pozadu.
11. Objednávateľ zároveň uhradí Dodávateľovi odmenu za Služby rozširovania funkcionality vykonaných na základe jeho objednávky nad rámec v Balíku služieb predplateného objemu prác.
12. Služby rozširovania funkcionality budú fakturované nasledovným spôsobom:
- Služby rozširovania funkcionality budú vykonávané na základe písomnej objednávky Objednávateľa.
 - Cena Služieb rozširovania funkcionality vykonaných na základe objednávky Objednávateľa bude stanovená na základe samostatnej kalkulácie za použitia riešiteľských rolí a hodinových sadziieb dohodnutých v bode 9 tohto článku Zmluvy, pričom táto kalkulácia bude súčasťou Štúdie realizovateľnosti k jednotlivé objednávke.
 - Neoddeliteľnou prílohou faktúry bude Akceptačný protokol zmeny funkcionality alebo Preberací protokol (v prípade, že bude dohodnutých viac fakturačných míľnikov v rámci danej zmeny, tak Akceptačný protokol/Preberací protokol za príslušný míľnik).
13. Splatnosť faktúr je v zmysle ustanovenia § 340b ods. 5 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov šesťdesiat (60) kalendárnych dní odo dňa ich doručenia Dodávateľovi. V prípade, že splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna alebo pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
14. Objednávateľ zaplatí cenu za poskytnuté služby podľa bodu 3 tohto článku Zmluvy na základe faktúry vystavenej predávajúcim. Predávajúci je povinný vystaviť faktúru za poskytnuté služby v súlade s ustanovením § 73 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, najneskôr však do piateho (5) pracovného dňa v kalendárnom mesiaci, nasledujúcom po mesiaci, v ktorom došlo k poskytnutiu služieb podľa tejto Zmluvy.
15. Faktúry musia mať náležitosti daňového dokladu v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a musia obsahovať číslo tejto Zmluvy a náležitosti a prílohy podľa tejto Zmluvy.
16. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa bodu 15. tohto článku Zmluvy, alebo ak bude faktúra vykazovať iné vecné alebo formálne nedostatky, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Dodávateľovi na opravu alebo doplnenie. V takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej alebo doplnenej faktúry Dodávateľovi.
17. Vo všetkých prípadoch, v ktorých sa vyžaduje obojstranné podpísanie Akceptačného protokolu zmeny funkcionality alebo Preberacieho protokolu potvrdzujúceho riadne plnenia Dodávateľa, môže Objednávateľ odmietnuť podpísanie protokolu iba s uvedením vecných dôvodov.
18. Zmluvné strany sa dohodli, že platba za plnenie sa realizuje výlučne bezhotovostným platobným stykom na základe faktúry elektronicky doručenej Dodávateľom, a to vždy za riadne a včas poskytnuté plnenie. Predávajúci je povinný zaslať faktúru elektronicky na e-mailovú adresu: podatelna@vusich.sk. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Dodávateľa.
19. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený upravovať výšku ostávajúcej ceny uvedenej podľa bodu čl. V. body 3 jedenkrát v kalendárnom roku o percento zodpovedajúce ročnej miere inflácie vyhlasovanej Štatistickým úradom Slovenskej republiky meranej indexom spotrebiteľských cien v jeho oficiálne zverejnených dokumentoch. Právo zvýšenia ostávajúcej ceny za servisnú a produktovú podporu podľa tohto

bodú si môže Dodávateľ uplatniť v prípade, že kumulatívny súčet zvýšenej inflácie od poslednej úpravy cien podľa tohto bodu presiahne 5%. Právo prvého zvýšenia ostávajúcej ceny za servisnú a produktovú podporu môže Dodávateľ uplatniť v prípade, že kumulatívny súčet zvýšenej inflácie od dátumu podpísania Zmluvy presiahne 5%. Právo zvýšenia tejto ostávajúcej ceny podľa tohto bodu môže Dodávateľ uplatniť len jedenkrát za obdobie kalendárneho roka. Oznámenie vyhotovené Dodávateľom ohľadom úpravy dojednanej výšky ostávajúcej ceny podľa tohto bodu bude obsahovať údaje o percente zodpovedajúcej ročnej miere inflácie meranej indexom spotrebiteľských cien vyhlasovanej Štatistickým úradom Slovenskej republiky, výpočte upravennej sumy dojednanej výšky ostávajúcej ceny a samotnej upravennej sumy dojednanej výšky ostávajúcej ceny. Spolu s oznámením predloží Dodávateľ návrh dodatku, ktorým sa upraví cena podľa Článku 5 . bod 3 tejto zmluvy.

20. V prípade značného nárastu potreby aktualizácie SW z dôvodu eZdravie a ďalších legislatívnych zmien, môže Dodávateľ vyzvať Objednávateľa na prehodnotenie výšky mesačného paušálu za produktovú podporu.
21. Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávky, ktoré vzniknú Dodávateľovi z tohto zmluvného vzťahu, Dodávateľov nie je oprávnený postúpiť tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Postúpenie pohľadávok bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa je neplatné. Súhlas Objednávateľa je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR.

Článok 6

Služby rozširovania funkcionality

1. Oprávnená osoba za Objednávateľa spracuje požiadavku na rozšírenie funkcionality. Každá prijatá objednávka bude považovaná za platnú v prípade, že bude spracovaná v zmysle nasledovných skutočností:
 - a) bude vystavená Oprávnenou osobou Objednávateľa;
 - b) bude zaslaná Manažérom IS za Objednávateľa Oprávnenej osobe Dodávateľa a Manažérovi IS za Dodávateľa;
2. Dodávateľ bude vykonávať Služby rozširovania funkcionality na základe písomnej objednávky Objednávateľa nasledovne:
 - a) Dodávateľ začne práce na vypracovaní Štúdie realizovateľnosti po doručení požiadavky na rozšírenie funkcionality na základe dohody manažéra IS za Objednávateľa a manažéra IS Dodávateľa, ktorí zároveň dohodnú termín vypracovania Štúdie realizovateľnosti. Za doručenie sa na účely tohto ustanovenia považuje doručenie riadne vyplneného Formuláru pre požiadavku na rozšírenie funkcionality IS Manažérovi IS za Dodávateľa cez SPOC. V prípade, že zadanie požiadavky nie je dostatočné (resp. zadanie nie je jednoznačné) pre vypracovanie Štúdie realizovateľnosti, Manažér IS Dodávateľa o tom bezodkladne po zistení informuje Manažéra IS za Objednávateľa. Manažér IS za Objednávateľa je povinný zabezpečiť spresnenie zadania tak, aby Dodávateľ mohol vypracovať Štúdiu realizovateľnosti. Termín na vypracovanie Štúdie realizovateľnosti sa automaticky posúva o čas, ktorý sa stratí upresňovaním zadania.
 - b) Štúdiu realizovateľnosti (FS) predloží Manažér IS za Dodávateľa Manažérovi IS za Objednávateľa.
 - c) Práce na rozširovaní funkcionality v zmysle zaslanej a odsúhlasenej Štúdie realizovateľnosti budú začaté po vystavení dokumentu Objednávka podľa Štúdie realizovateľnosti a budú realizované v dohodnutých hodinách pokrytia, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, pričom Dodávateľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa súčinnosť iba v dohodnutých hodinách pokrytia, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Vystavenie objednávky zabezpečuje manažér IS za Objednávateľa a doručuje sa manažérovi IS Dodávateľa. Podpísaním záväznej objednávky vyhotovenej na základe Štúdie realizovateľnosti Manažérom IS za Dodávateľa a dorúčením podpísanej objednávky Manažérovi IS za Objednávateľa sa táto objednávka stáva záväznou. Objednávka môže byť vystavená i na viacero Štúdií realizovateľnosti. Objednávka zároveň musí obsahovať všetky dojednania, ktoré nie sú obsiahnuté v schválenej Štúdii realizovateľnosti alebo sa od nej odlišujú.
 - d) Vykonanie zmeny funkcionality v zmysle príslušnej objednávky podľa Štúdie realizovateľnosti potvrdia svojimi podpismi Manažér IS za Dodávateľa a Manažér IS za Objednávateľa na Akceptačnom alebo Preberacom protokole zmeny funkcionality.
 - e) Akceptácia modifikovanej časti APV sa vykoná na základe testovania.

Článok 7

Ochrana informácií

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách. Tento záväzok Zmluvných strán nie je časovo obmedzený a trvá aj po skončení účinnosti tejto Zmluvy (napr. v dôsledku odstúpenia, výpovede, uplynutia času a pod.).
2. Dôvernými informáciami sú všetky informácie, ktoré sú obsiahnuté v tejto Zmluve vrátane ďalších údajov o skutočnostiach týkajúcich sa zmluvných strán v čase podpisu tejto Zmluvy a kedykoľvek v budúcnosti, ako aj ich činnosti, s ktorými sa Zmluvná strana akýmkoľvek spôsobom oboznámila pri plnení tejto Zmluvy alebo pri rokovaní o jej uzavretí.
3. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje:
 - a) na prípady, ak Zmluvná strana zverejnila dôverné informácie s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutej osoby,
 - b) na prípady, keď na základe zákona vznikne Zmluvnej strane povinnosť poskytnúť dôverné informácie; v takom prípade je Zmluvná strana povinná informovať dotknutú osobu o vzniku povinnosti poskytnúť dôverné informácie na základe zákona a o spôsobe akým a rozsahu v akom ju plní,
 - c) na prípady, ak Zmluvná strana použila potrebné informácie alebo dokumenty v prípadných súdnych, rozhodcovských, správnych a iných konaniach ohľadom práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy alebo s nimi súvisiacich.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu dotknutej osoby ďalej neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám, ak nie je ďalej uvedené niečo iné. Za tretie osoby sa však nepokladajú (i) členovia orgánov, zamestnanci alebo iné poverené osoby Zmluvných strán, ktoré sa akýmkoľvek spôsobom podieľajú na plnení tejto Zmluvy alebo na uplatňovaní práv vyplývajúcich z právneho vzťahu založeného touto Zmluvou, (ii) audítori alebo právnici, účtovníci, daňovníci a iní poradcovia Zmluvných strán, ktorí sú viazaní ohľadom im sprístupnených dôverných informácií povinnosťou mlčanlivosti na základe zákona alebo uzavretej zmluvy, (iii) právnické osoby patriace do tej istej ekonomickej skupiny založenej na vzťahoch, ani (iv) banky, ktorým boli dôverné informácie sprístupnené v súvislosti s touto Zmluvou.
5. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že priamo a ani prostredníctvom inej osoby nepoužijú dôverné informácie v rozpore s ich účelom pre seba alebo pre inú osobu alebo v rozpore so záujmami dotknutej osoby.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú vykonať všetky opatrenia potrebné na to, aby sa všetky osoby (vrátane jeho zamestnancov a subdodávateľov), ktoré sa budú oboznamovať s dôvernými informáciami zaviazali zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách v rozsahu vyplývajúcom z tejto Zmluvy a nahradiť dotknutej osobe škodu spôsobenú porušením povinnosti mlčanlivosti.

Článok 8

Práva duševného vlastníctva

1. Dodávateľ vyhlasuje, že je v plnom rozsahu oprávnený vykonávať vo vzťahu k PROMIS všetky činnosti podľa tejto Zmluvy bez toho, aby tým neoprávnenne zasahoval do práv tretích subjektov.
2. Dodávateľ vyhlasuje, že je, resp. bude v zmysle príslušných ustanovení autorského zákona vykonávateľom alebo nositeľom majetkových autorských práv k dielu vzniknutému pri realizácii záväzkov podľa tejto Zmluvy (najmä pokiaľ ide výsledky rozširovania a zmien funkcionality). Taktiež vyhlasuje, že je, resp. bude oprávnený udeliť Objednávateľovi licenciu (s právom udeliť sublicenciu a právom na prenájom a vypožičanie diela) na používanie tých predmetov autorskoprávnej ochrany, ktoré vzniknú pri realizácii záväzkov podľa tejto Zmluvy, je, resp. bude oprávnený vykonávať ich spracovanie, úpravy, zmeny, modifikácie resp. vykonať akékoľvek činnosti a použiť tieto predmety autorskoprávnej ochrany akýmkoľvek spôsobom tak, aby bolo možné z jeho strany naplniť účel tejto Zmluvy a súčasne zachovať účelové určenie NIS.
3. Nárok na odplatu za poskytnutie licencie na používanie diela, ktoré bude výsledkom plnenia záväzkov podľa Zmluvy Dodávateľovi nepatrí.
4. Objednávateľ je, resp. bude oprávnený dielo vytvorené Dodávateľom v súvislosti s realizáciou tejto Zmluvy, ako aj ďalšie predmety autorskoprávnej ochrany, ktorých používanie je nevyhnutné pre naplnenie účelu tejto Zmluvy, používať nasledovným spôsobom:
 - a) používať dielo v plnej funkcionalite v rozsahu podľa Prílohy č.1 ,
 - b) dielo vzniknuté pri realizácii záväzkov podľa tejto Zmluvy môže byť použité bez časového obmedzenia, na území Slovenskej republiky u Objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený samostatne určiť, na ktorých pracovných staniciach a serveroch bude dielo použité pri zachovaní počtu zakúpených licencií modulov PROMIS uvedených v Prílohe č.1.
5. Súhlas na používanie diela vzniknutého pri realizácii záväzkov podľa tejto Zmluvy je udelený okamihom podpisu preberacích alebo akceptačných protokolov, resp. nasadením APV do ostrej prevádzky.

Článok 9

Ochrana osobných údajov

1. Dodávateľ sa pri realizácii tejto Zmluvy zaväzuje dodržiavať všetky povinnosti vyplývajúce z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „Nariadenie“) a s Objednávateľom pri podpise tejto Zmluvy uzavrel **Zmluvu o spracúvaní osobných údajov**, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.
2. Ak Dodávateľ pri plnení Zmluvy poskytne Objednávateľovi osobné údaje svojich zamestnancov alebo zamestnancov svojich subdodávateľov, alebo sa im stanú známe inak, zaväzuje sa Objednávateľ zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku, tieto údaje nezverejní, ani nikomu neposkytne ani nesprístupní a vykoná všetky technické, organizačné a personálne opatrenia na zabezpečenie ochrany týchto osobných údajov.

Článok 10

Ďalšie práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Objednávateľ zabezpečí Dodávateľovi prístup do Prevádzkového prostredia, Vývojového prostredia a Testovacieho prostredia, ako aj do priestorov potrebných pre plnenie tejto Zmluvy. Pod potrebnými priestormi sa rozumie poskytnutie prevádzkového priestoru na serverovej farme Objednávateľa po dobu nevyhnutnú pre zásah.
2. Objednávateľ umožní Dodávateľovi kontrolovaný prístup k hardvéru a softvéru pomocou prepojenia sietí Dodávateľa a Objednávateľa, diaľkového prenosu dát a formou priameho prístupu do dátových centier Objednávateľa, a to v rozsahu vymedzenom Objednávateľom, pričom Dodávateľ je povinný rešpektovať ochranu dát Objednávateľa.
3. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že zamestnanci a poverené osoby v zmluvnom vzťahu s Dodávateľom budú pri realizácii plnenia tejto Zmluvy plne rešpektovať platné právne predpisy Slovenskej republiky, ako aj vnútorné predpisy Objednávateľa, pokiaľ s nimi budú oboznámení. V prípade, že bude potrebné, aby sa Dodávateľ oboznámil s vnútornými predpismi Objednávateľa, Manažér IS Dodávateľa a Manažér IS za Objednávateľa sa dohodnú na rozsahu a forme oboznámenia sa Dodávateľa s vnútornými predpismi Objednávateľa.
4. Dodávateľ sa zaväzuje plniť svoje záväzky podľa Zmluvy s odbornou spôsobilosťou, včas a riadne.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť si navzájom akékoľvek zmeny údajov dôležitých pre bezproblémové plnenie Zmluvy, a to najmä údajov uvedených v úvode tejto Zmluvy.
6. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať etické zásady Objednávateľa uvedené v Etickom kódexe obchodných partnerov spoločnosti Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s. (ďalej len "Etický kódex") zverejnenom na webovom sídle kupujúceho www.vusch.sk, pričom v prípade zistenia, že dodávateľ Etický kódex porušuje, je Objednávateľ oprávnený Zmluvu v 1-mesačnej výpovednej lehote vypovedať. Výpovedná lehota začína plynúť prvým (1.) kalendárnym dňom mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď Objednávateľa doručená Dodávateľovi a skončí sa uplynutím posledného kalendárneho dňa príslušného mesiaca.

Článok 11

Kybernetická bezpečnosť

1. Objednávateľ sa dňom 01.10.2019 stal prevádzkovateľom základnej služby v zmysle zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o kybernetickej bezpečnosti“) a z tohto dôvodu je povinný ako súčasť svojich bezpečnostných opatrení, uzatvoriť zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností, ktorou sa zmluvné strany zaväzujú riadiť pri plnení všetkých dodávateľských zmlúv.
2. Dodávateľ sa zaväzuje súčasne s touto Servisnou zmluvou uzavrieť s Objednávateľom osobitnú **Dohodu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa zákona o kybernetickej bezpečnosti a súvisiacich vykonávacích predpisov**.
3. Dodávateľ sa zaväzuje uskutočňovať činnosť podľa tejto Zmluvy poctivo, s vynaložením odbornej starostlivosti, v dobrej viere a bezodkladne informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na plnenie zmlúv zo strany Dodávateľa, alebo ktoré môžu mať vplyv na plnenie povinností Dodávateľa stanovených Dohodou o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností.

Článok 12

Záruky

1. Dodávateľ sa zaväzuje, že plnenie podľa tejto Zmluvy bude realizované v súlade so zmluvnými podmienkami a bude zodpovedať jeho najvyšším odborným poznatkom danej problematiky v oblasti vývoja informačných systémov.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi záruku za akosť na Služby realizované na základe tejto Zmluvy po dobu dvadsiatich štyroch (24) mesiacov odo dňa podpisu Akceptačného protokolu zmeny funkcionality alebo odo dňa vykonania úkonu inej služby špecifikovanej v Balíku služieb.
3. Podpísaním Akceptačného protokolu zmeny funkcionality Objednávateľom alebo iného Preberacieho protokolu sa Dodávateľ nezbujuje zodpovednosti za prípadné vady poskytnutých Služieb, ktorých prevzatie Objednávateľ potvrdil.
4. Uplatnenie nároku z väd, na ktoré sa nevzťahuje záruka za akosť, sa spravuje ustanoveniami § 560 a nasl. Obchodného zákonníka. Za okamih prechodu nebezpečenstva škody na veci sa na tento účel považuje podpísanie Akceptačného protokolu zmeny funkcionality alebo vykonanie príslušného úkonu v rámci poskytovania Služieb podpory prevádzky, Služieb aplikačnej podpory. Záručná doba je dvadsať štyri (24) mesiacov. Záruka podľa tohto článku Zmluvy sa v plnom rozsahu vzťahuje i na všetky Služby podpory prevádzky a Služby aplikačnej podpory poskytnuté Dodávateľom počas celej doby platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
5. V prípade, že Dodávateľ čo i len z nedbanlivosti poškodí a/alebo spôsobí stratu dát Objednávateľa, je povinný nahradiť Objednávateľovi vzniknutú škodu.
6. Ak niektorá zo Zmluvných strán spôsobí porušením svojich povinností vyplývajúcich jej z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu druhej Zmluvnej strane, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu škody takto spôsobenú druhej Zmluvnej strane sa bude riadiť ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Zmluvná strana však zodpovedá za škodu takto spôsobenú pre každý jednotlivý prípad porušenia povinností, vyhlásení alebo záruk vyplývajúcich jej z tejto Zmluvy.

Článok 13

Doba trvania

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie dvadsiatich štyroch (24) mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti podľa bodu 1 tohto článku Zmluvy.

Článok 14

Odstúpenie od zmluvy a výpoveď

1. Každá Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak sa druhá Zmluvná strana dopustí porušenia povinnosti stanovenej touto Zmluvou nepodstatným spôsobom (v zmysle ustanovenia § 346 Obchodného zákonníka), ktoré trvá viac ako tridsať (30) kalendárnych dní po tom, čo bolo porušujúcej zmluvnej strane doručené písomné upozornenie na túto skutočnosť. V prípade, že objektívne nie je možné splniť povinnosť v lehote tridsiatich (30) kalendárnych dní, je porušujúca Zmluvná strana povinná splniť svoju povinnosť v primeranej lehote, ktorá môže byť dlhšia ako tridsať (30) kalendárnych dní. Primeraná lehota je na účely tohto ustanovenia Zmluvy lehota, ktorá je objektívne potrebná na odstránenie porušenia povinností, s prihliadnutím na okolnosti porušenia a závažnosť porušenia povinností. Odstúpenie je účinné dňom jeho doručenia Zmluvnej strane, ktorá porušila svoje povinnosti. V prípade podstatného porušenia povinností (v zmysle ustanovenia § 345 Obchodného zákonníka) je každá Zmluvná strana oprávnená od tejto Zmluvy odstúpiť ihneď, najneskôr však bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o porušení povinností druhou zmluvnou stranou dozvedela. Odstúpenie od tejto Zmluvy sa týka aj povinností, ktoré sa majú plniť až v budúcnosti. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy sú Zmluvné strany povinné vzájomne si vysporiadať splatné záväzky vyplývajúce im z tejto Zmluvy, ktoré odstúpením od Zmluvy nezaniknú. Zmluvné strany sa pre prípad odstúpenia dohodli, že nie sú povinné vrátiť si navzájom plnenia poskytnuté pred nadobudnutím účinnosti odstúpenia, ak boli poskytnuté v súlade s touto Zmluvou. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom, ku ktorému bolo písomné odstúpenie od zmluvy doručené druhej zmluvnej strane.
2. Objednávateľ aj Dodávateľ sú oprávnení vypovedať túto Zmluvu aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou šesť (6) mesiacov. Výpovedná lehota začne plynúť prvým kalendárnym dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
3. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy aj v prípade, ak Objednávateľ je v omeškaní s úhradou fakturovanej ceny za predmet zmluvy o viac ako 90 (deväťdesiat) kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti.

4. V prípade odstúpenia od tejto Zmluvy alebo v prípade jej vypovedania ktoroukoľvek Zmluvnou stranou alebo v prípade predčasného skončenia tejto Zmluvy akýmkoľvek iným spôsobom, zostáva Licencia na akékoľvek dielo, ktoré bolo dodané Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy zachovaná v rozsahu a za podmienok, ako bola dohodnutá v tejto Zmluve alebo v objednávke.

Článok 15

Organizácie – roly, zodpovednosti a subdodávateľa

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť všetky potrebné zdroje, najmä ľudské, technické, finančné, a to v takom rozsahu a zložení, aby služby poskytované Dodávateľom boli dodané v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve.
2. Dodávateľ zodpovedá, že všetci Riešitelia Dodávateľa, prostredníctvom ktorých realizuje Služby, budú mať adekvátnu mieru zodpovednosti, skúsenosti, zručnosti a motiváciu potrebnú pre dodávku Služieb.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ nie je oprávnený za účelom plnenia predmetu tejto Zmluvy uzatvárať subdodávateľské zmluvy pre plnenie tejto Zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa.
4. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o spôsobe a rozsahu práce s inými subjektmi než Subdodávateľmi v čase predloženia návrhu na danú subdodávku.
5. Dodávateľ koordinuje a riadi činnosť všetkých Subdodávateľov pri plnení predmetu tejto Zmluvy a prípadných ďalších osôb spolupracujúcich s Dodávateľom, pričom sa zaväzuje ich koordinovať a riadiť tak, aby sa aktivity osôb spolupracujúcich s Dodávateľom javili Objednávateľovi ako realizované samotným Dodávateľom.

Článok 16

Doručovanie písomností

1. Akékoľvek písomnosti, ktoré sa na základe tejto Zmluvy doručujú poštou, sa považujú za doručené aj v deň, v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom odoprie doručovanú písomnosť prevziať alebo v ktorý márne uplynie odberná doba pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou Zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu.
2. Pre potreby doručovania prostredníctvom pošty sa použijú adresy sídiel Zmluvných strán uvedené v záhlaví tejto Zmluvy, ibaže odosielajúcej Zmluvnej strane adresát písomnosti oznámil novú adresu sídla, prípadne inú novú adresu určenú na doručovanie písomností.
3. Pre bežnú komunikáciu medzi Zmluvnými stranami sa pripúšťa aj komunikácia elektronickou poštou s tým, že každé oznámenie sa považuje za doručené potvrdením prijatia druhou zmluvnou stranou.

Článok 17

Subdodávky

1. V prípade, ak Dodávateľ zabezpečuje časť plnenia predmetu Zmluvy prostredníctvom svojich subdodávateľov, zodpovedá za riadne plnenie predmetu Zmluvy tak, akoby ho zabezpečil v celom rozsahu sám.
2. Dodávateľ garantuje spôsobilosť subdodávateľov pre plnenie predmetu Zmluvy.
3. Dodávateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi. Za týmto účelom je povinný najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu účinnosti akejkoľvek zmeny údajov o subdodávateľovi, doručiť Objednávateľovi oznámenie, v ktorom uvedie všetky podrobnosti týkajúce sa zmeny údajov o subdodávateľovi, pričom Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že pre prijatie takejto zmeny sa nevyžaduje uzavretie samostatného písomného dodatku.
4. Dodávateľ má právo na zmenu resp. na doplnenie nového subdodávateľa vo vzťahu k plneniu predmetu Zmluvy, ktorého sa táto Zmluva týka.
5. V prípade zistenia, že subdodávateľ počas trvania tejto Zmluvy nie je v súlade s ustanovením § 11 ods.1 zákona o verejnom obstarávaní zapísaný v registri partnerov verejného sektora, je Objednávateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.

Článok 18

Vyššia moc

1. Zmluvné strany sú zbavené zodpovednosti za čiastočné alebo úplné neplnenie zmluvných povinností podľa tejto Zmluvy v prípade, že toto neplnenie je v dôsledku vyššej moci. Pre účely tejto Zmluvy sa za vyššiu moc považujú prípady, ktoré nie sú závislé, ani ich nemôžu ovplyvniť Zmluvné strany, a to najmä podľa ústavného zákona č. 227/2002 Z. z. o bezpečnosti štátu v čase vojny, vojnového stavu, výnimočného stavu a núdzového stavu.

2. Tá Zmluvná strana, ktorá sa odvolá na vyššiu moc, je povinná to oznámiť druhej Zmluvnej strane najneskôr do piatich (5) kalendárnych dní od vzniku tejto skutočnosti alebo od momentu, kedy sa o vzniku tejto skutočnosti dozvedela alebo od momentu, kedy daná vyššia moc môže ovplyvniť plnenie tejto Zmluvy. Následne môže požiadať o prípadnú úpravu podmienok Zmluvy.
3. Na požiadanie Zmluvnej strany, ktorej boli avizované okolnosti vyššej moci, je povinný oznamovateľ predložiť hodnoverný dôkaz. Uvedené sa nevzťahuje na všeobecne známu vyššiu moc (záplava, požiar, pandémie a pod.)
4. Ak nedôjde k dohode, má Zmluvná strana, ktorá sa odvolala na vyššiu moc, právo odstúpiť od tejto Zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia písomného oznámenia druhej Zmluvnej strane.

Článok 19

Záverečné ustanovenia

1. Práva a povinnosti Zmluvných strán touto Zmluvou neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a príslušným právnych predpisov platných v Slovenskej republike.
2. Zmluvné strany sú si vedomé, že pre riadne poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a pre naplnenie predmetu a účelu tejto Zmluvy je potrebná spolupráca viacerých dodávateľov, ktorí Objednávateľovi poskytujú Služby potrebné pre riadne fungovanie IS a jeho ďalší rozvoj.
3. Táto Zmluva je vyhotovená v piatich (5) exemplároch, z ktorých Objednávateľ dostane tri (3) exempláre a Dodávateľ dostane dva (2) exempláre.
4. Zmeny a doplnenia tejto Zmluvy, ako aj jej príloh, je možné uskutočniť len formou očíslovaných písomných dodatkov, podpísaných osobou oprávnenou zaväzovať každú zo Zmluvných strán.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
Príloha č. 1 – Zoznam zakúpených licencií PROMIS k 1.1.2021
Príloha č. 2 – Špecifikácia Balíka služieb
6. Zmluvné strany zhodne vyhlasujú, že táto Zmluva nebola uzatvorená v tiesni, ani za nápadne nevýhodných podmienok pre niektorú zo Zmluvných strán, že zmluvná voľnosť Zmluvných strán nie je obmedzená, že sa s touto Zmluvou dôkladne oboznámili, rozumejú jej, súhlasia s ňou a prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov túto Zmluvu podpísali na znak toho, že zodpovedá ich slobodnej a vážnej vôli.

V Košiciach dňa

V.....dňa

Za objednávateľa:

Za dodávateľa:

.....
Ing. Anton Jura, MBA
predseda predstavenstva
Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb, a. s.

.....
Ing. Pavol Jesenský
predseda predstavenstva
PROSOFT Košice, a. s.

.....
doc. MUDr. Martin Studenčan, PhD., FESC
podpredseda predstavenstva
Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb, a. s.

.....
Ing. Rastislav Karbas
člen predstavenstva
PROSOFT Košice, a. s.

Príloha č.1 Zoznam zakúpených licencií PROMIS k 1.1.2021

Modul	Názov	Popis	Počet licencií
AMBIS	Ambulantný IS	Modul pre prácu v rámci ambulancií	169
LOZIS	Lôžkový IS	Modul pre prácu s hospitalizovanými pacientami	224
OKB	Laboratórny IS	Modul pre prácu laboratória	12
PRIJEM	IS pre centrálny príjem	Modul pre prácu Centrálného príjmu	9
RTG	RTG a CT IS	Modul pre prácu RTG a CT oddelení	11
SKLAD	Skladový IS	Modul pre prácu so skladmi	30
CENTRAL	Centrálné spracovanie dávok	Centrálné spracovanie, Načítanie dávok, Spracovanie dávok, Vytvorenie výstupov (vyúčtovanie) pre zdravotné poisťovne a sociálnu poisťovňu, Centrálné prehľady a štatistiky	7
LEKÁREŇ	IS pre ústavnú Lekáreň	Modul pre prácu ústavnej Lekárne	11
PROMAN	Prehľady a štatistiky	Modul prehľadov a štatistík	moduly PROMAN uvedené nižšie pre neobmedzený počet používateľov VÚSCHu
eZdravie		Interoperabilita na eZdravie	115

Zoznam modulov PROMAN:

Prehľad predpísaných ZP (obj. VS-1531-2017)

Prehľad predpísaných ZP – štatistiky (obj. VS-1531-2017)

Prehľad predpísaných liečiv (recepty) (obj. VS-1531-2017)

Prehľad predpísaných liečiv (recepty) – štatistiky (obj. VS-1531-2017)

Sklady – stav zásob z uzávierok (obj. VS-0159-2018)

Sklady – inventúra k dátumu (obj. VS-0159-2018)

Príloha č. 2 Balík služieb k PROMIS

1. Dodávateľ poskytne Objednávateľovi tieto Služby servisnej podpory k PROMIS:

- riešenie a odstránenie problémov – incidentov (chyby, poruchy, havárie,...)
 - konzultácie k prevádzke NIS
 - aktualizáciu a modernizáciu NIS a jeho udržiavanie v súlade s právnymi predpismi, vyhláškami, nariadeniami alebo príkazmi zo strany MZ SR, ÚDZS alebo NCZI,
 - aktualizácie zahŕňajúce dodávku nových verzií NIS, ktorých potreba vznikne na základe legislatívnych zmien právnych predpisov, vyhlášok, nariadení alebo príkazov zo strany MZ SR, ÚDZS alebo NCZI
 - aktualizácie z dôvodu nových verzií eZdravie
 - aktualizáciu, resp. dodávku nových verzií NIS, ktorých potreba vznikne na základe požiadaviek zdravotných poisťovní, bez splnenia ktorých by Objednávateľ neobdržal úhradu od niektorej zo zdravotných poisťovní
 - doplnenie alebo úprava funkcionality v súvislosti s požiadavkami Objednávateľa v rozsahu predplatených hodín
- ku každej aktualizovanej aj dielčej verzii programového vybavenia (update) dodá aj dokumentáciu, ktorá obsahuje popis zmien;
- v prípade prechodu na vyššiu verziu programového vybavenia (upgrade) obdrží Objednávateľ úplnú dokumentáciu programového vybavenia tvoriaceho novú verziu. Ak bola užívateľská dokumentácia prepracovaná, je Objednávateľovi odovzdaná aktualizácia príslušných príručiek

2. Úroveň poskytovania Služieb servisnej podpory a Služieb rozširovania funkcionality, ktoré má dosiahnuť Dodávateľ, sa budú merať na základe nasledujúcich parametrov a v zmysle nasledujúcich definícií a pojmov.

3. Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli na nasledovnej definícii typov Problémov (Tab.1)

Tab.1

Kritický incident (INC-A) Urgentná priorita	Výpadok celého systému / aplikácie alebo komponentu - aplikácia na produkčnom prostredí nepracuje, je nefunkčná a úplne znemožňuje prácu celého zariadenia alebo viacerých pracovísk. Incident takto spôsobuje kritické prevádzkové problémy. Príklady takej situácie týkajúce sa všetkých PC alebo kritického množstva PC s PROMIS : • celý PROMIS alebo niektorý jeho modul vôbec nepracuje. • nie je možné zaevidovať nového pacienta alebo vybrať existujúceho pacienta • nie je možné hospitalizovať pacienta a tým ďalej evidovať jeho liečbu • nie je možné evidovať žiadnu časť liečby pacienta • nie je možné pripojiť sa k DB v celej nemocnici (a pritom to nie je problém HW servera alebo siete) • nie je možné spustiť medicínsky modul v celej nemocnici • nie je možné sa do medicínskeho modulu prihlásiť (nikto sa do neho nevie prihlásiť v celej nemocnici)
Podstatný incident (INC-B) Zvýšená priorita	Nefunkčnosť častí komponentu, incident s významným dopadom na prevádzku spravidla jedného alebo viacerých obdobných pracovísk nemocnice. Incident sa týka obmedzeného rozsahu funkcionality a spôsobuje vážne prevádzkové problémy konkrétnej skupine používateľov. Príklady takej situácie týkajúce sa 1 PC alebo niekoľkých PC s PROMIS : • PROMIS alebo niektorý jeho modul nepracuje. • nie je možné zaevidovať nového pacienta • nie je možné hospitalizovať pacienta a tým ďalej evidovať jeho liečbu • nie je možné evidovať niektorú časť liečby pacienta

Incident (INC-C) Nízka priorita	Incident s obmedzeným dopadom na prevádzku. Dopad je ohraničený alebo s obmedzeným rozsahom a nespôsobuje vážne prevádzkové problémy. Spravidla sa jedná o incident, ktorý sa vyskytuje u konkrétneho používateľa, na konkrétnej obrazovke či v konkrétnom module na presne identifikovateľnom mieste. Príklady takej situácie: • objaví sa chybová hláška, ktorá však nebráni ďalšej práci • nefunguje správne niektorý prehľad

4. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby servisnej podpory NIS podľa charakteru incidentu v lehotách uvedených v Tab. 2. V osobitných prípadoch je možné vzájomne dohodnúť poskytnutie služieb aj inak.

Tab. 2

Kód incidentu	Klasifikácia	Doba pokrytia (Service Hours)	Doba odozvy (Reaction Time)	Doba neutralizácie (Workaround Time, WAT)	Doba trvalého riešenia (Time To Resolve, TTR)
INC-A	Kritický incident Urgentná priorita	Od 07.00 hod. – do 17.00 hod. (10 hod/ 7 dni)	4 hod.	8 hod.	120 hod.
INC-B	Podstatný incident Zvýšená priorita	Od 07.00 hod. – do 17.00 hod. (10 hod/ 5 dni)	8 hod.	24 hod.	Ďalšia verzia SW (max. 10 pracovných dní)
INC-C	Incident Nízka priorita	Od 07.00 hod. – do 17.00 hod. (10 hod/5 dni)	48 hod.	120 hod.	Ďalšia verzia SW (max. 3 mesiace)

- Doba pokrytia predstavujú základnú dobu pre poskytovanie Služieb servisnej podpory.
- Doba Odozvy znamená, že riešiteľ Dodávateľa bezodkladne informuje Objednávateľa o začatí riešenia daného incidentu, o skutočnostiach/detailoch známych v danom čase, prípadne o začatí diagnostiky incidentu a o ďalších krokoch. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu Objednávateľom do okamihu, keď Riešiteľ Dodávateľa informuje Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety.
- Doba neutralizácie znamená, že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie (služba/prevádzka bola obnovená), pričom čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu Objednávateľom do okamihu, keď Dodávateľ vykoná aspoň dočasné riešenie incidentu.
- Doba trvalého vyriešenia znamená čas do nájdenia a implementovania finálneho trvalého riešenia. Čas je počítaný od okamihu nahlásenia incidentu Objednávateľom do okamihu, keď Dodávateľ implementuje finálne riešenie.

5. Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli na spôsobe nahlasovania incidentov a požiadaviek.

Dodávateľ zaisťuje službu jednotného kontaktného miesta (napr. SPOC a pod.), ktorá slúži k hláseniu a evidencii porúch, havárií, chýb, incidentov a konzultácií, ako aj dokumentovaniu ich priebehu a riešenia. Objednávateľ má prístup k tejto službe a prostredníctvom nej eviduje svoje hlásenia. Táto služba je k dispozícii nepretržite. Dodávateľ je povinný pre Objednávateľa zabezpečiť a umožniť zadanie reklamácie a riešenia požiadavky riešenej cez túto službu.

Oznámenie o incidente musí obsahovať tieto informácie :

- pri poruche programového vybavenia presný text chybových hlásení, ak boli vypísané na obrazovke
- podrobný popis činnosti obsluhy, ktorá predchádzala objaveniu sa poruchy
- názov oddelenia, telefónne číslo a meno pracovníka, ktorý zaznamenal chybu

6. Nahlásenie incidentu INC-A

V prípade incidentu s urgentnou prioritou je postup nahlásenia nasledovný:

- a) e-mailovou správou na adresu: helpdesk@prosoftke.sk, Dodávateľ zároveň potvrdí e-mailom Objednávateľovi obdržanie správy.
- b) zaslaním SMS (na 0905 406 220, resp. 0948 997 793)
- c) počas doby pokrytia uvedenej v Tab. X1 na jednom z nasledujúcich telefónnych čísel:
055/799 6451, 799 6452, 799 6453,
0911 884 910, 0948 997 793
0905 406 220
- d) mimo doby pokrytia uvedenej v Tab. 2 na jednom z nasledujúcich telefónnych čísel:
0911 884 910, 0948 997 793, 0905 406 220

Momentom nahlásenia incidentu sa rozumie jeho emailové nahlásenie.

7. Nahlásenie incidentu INC-B a INC-C

V prípade INC_B a INC-C Objednávateľ nahlási incident postupne v nasledovných krokoch:

- a) e-mailovou správou na adresu: helpdesk@prosoftke.sk, Dodávateľ 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:
055/799 6451, 799 6452, 799 6453,
0911 884 910, 0948 997 793
0905 406 220

a to len počas doby pokrytia uvedenej v Tab. 2

Požiadavka o konzultáciu sa z hľadiska kritickosti jej obsahu posudzuje podľa Tab. 1, za termín plnenia sa považuje Doba neutralizácie.

8. Objednávateľ je povinný :

- dodržať postup krokov nahlásovania incidentov uvedených v bodoch 6. a 7,
- byť dostupný e-mailom, telefonicky, alebo osobne v prípade riešenia incidentu, resp. problému alebo požiadavky v súvislosti s poskytovaním Služby,
- informovať Dodávateľa o špecifických požiadavkách na Služby.

9. Dodávateľ je povinný:

- riešiť incident od momentu jeho správneho nahlásenia,
- dodržiavať časy odozvy v súlade s prioritou priradenou k jednotlivým incidentom v rámci poskytovania Služby podľa Tab. 2,
- udržiavať procesy potrebné k dosiahnutiu a udržiavaniu dohodnutej úrovne poskytovaných Služieb.

10. Objednávateľ si nemôže uplatniť sankčný postih týkajúci sa riešenia incidentov, pri ktorých nebol dodržaný postup správneho nahlásenia incidentu .

11. Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli, že v súvislosti s nahlásovaním incidentov a dodržiavaním podmienok tejto SLA sú ako poverené osoby určené:

Za Dodávateľa: Meno: Ing. Jozef Štefanko (Manažér IS Dodávateľa)

e-mail1: stefanko.jozef@prosoftke.sk

mobil: 0918 667 529

poštová adresa: Letná 27, 04 01 Košice

Za Objednávateľa: Meno: Ing. Stanislav Priščák, manažér IS Objednávateľa

e-mail: spriscak@vusch.sk

mobil: 0907 975 864

na nahlasovanie incidentov a porúch aj : Ing. David Lang, dlang@vusch.sk, 0904 841 656

Ing. Matúš Bajko, mbajko@vusch.sk, 0917 425 203

Ing. Jozef Kubej, jkubej@vusch.sk, 0905 391 048

12. Objednávateľ aj Dodávateľ majú právo počas trvania platnosti tejto Zmluvy zmeniť údaje v zozname poverených osôb (vrátane rozšírenia zoznamu osôb), a to formou písomného oznámenia bez potreby uzatvárania dodatku k tejto Zmluve, ktoré si zasielajú Manažér IS Objednávateľa a Manažér IS Dodávateľa.

13. Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli, že v súvislosti s nedodržaním dohodnutých termínov uvedených v Tab. 1 Prílohy č. 2 tejto Zmluvy si môže Objednávateľ uplatniť sankciu.

V prípade, ak Objednávateľ nahlási problém (incident) a tento spĺňa podmienky definované v Tab. 1 Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, technická podpora Dodávateľa musí pri prideľovaní priorít zohľadniť túto skutočnosť a realizovať postupné kroky v uvedených termínoch.

V prípade, že Dodávateľ neuplatní dočasné riešenie počas doby neutralizácie (ak neutralizácia je možná), má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 25,- Eur (slovom: dvadsaťpäť eur) za každú hodinu prekročenia dohodnutého termínu (omeškania) Dodávateľa až do vyriešenia incidentu dočasným riešením.

V prípade, že Dodávateľ neimplementuje pre INC_A, INC_B a INC_C finálne riešenie počas doby trvalého vyriešenia, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 120,- Eur (slovom: stodvadsať eur) za každý deň za prekročenia dohodnutého termínu (omeškania) Dodávateľa až do implementácie trvalého riešenia.

Celkový súčet sankcií v jednom mesiaci však môže byť najviac do výšky 50 % mesačných platieb za služby podľa bodu 3 článku 5 tejto Zmluvy.

Monitoring

1. Dodávateľ mesačne predloží Objednávateľovi zoznam riešených hlásení - incidentov, resp. požiadaviek Objednávateľa.