

**LICENČNÁ ZMLUVA A ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB
č. Zm2018.007**

uzatvorená podľa ustanovení § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 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:

**Článok I.
Zmluvné strany**

NADOBÚDATEĽ:

Obchodné meno:	Záchranná zdravotná služba Bratislava
	Štátna príspevková organizácia
	Zriadená Zriaďovacou listinou MZ SR č. 3724/1991-A/XXI-3
	zo dňa 04.12.1991 v znení jej zmien
Sídlo:	Antolská 11, 850 07 Bratislava
IČO:	17336210
DIČ:	2020845827
IČ DPH:	-
Štatutárny orgán:	Ing. Lubomír Slovák, generálny riaditeľ Ing. Dušan Valent, ekonomický riaditeľ
Peňažný ústav:	Štátna pokladnica
IBAN:	IBAN: SK85 8180 0000 0070 0028 7955
SWIFT:	SPSRSKBAXXX
Kontaktná osoba:	Mgr. Ladislav Sedláček, informatik
Tel.:	
E-mail:	

(ďalej len „Nadobúdateľ“)

a

POSKYTOVATEĽ:

Obchodné meno:	PROSOFT, spol. s r. o. Košice
Sídlo:	Letná 27, 040 01 Košice
IČO:	31666540
DIČ:	2020485236
IČ DPH:	SK2020485236
Štatutárny orgán:	konatelia: Ing. Marek Grác MUDr. Angelika Szalayová Ing. Rastislav Karbas
	Spoločnosť je zapísaná v Obch. registri Okresného súdu Košice I., oddiel: Sro, vložka č. 2632/V
Peňažný ústav:	Všeobecná úverová banka, a.s.
Číslo účtu, IBAN:	SK30 0200 0000 0020 7879 8453
Kontaktná osoba:	Ing. Pavol Jesenský, riaditeľ pre rozvoj
Tel./Fax.:	
E-mail:	

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Článok II. PREAMBULA

1. Táto Zmluva je uzatvorená ako výsledok zadávania zákazky s nízkou hodnotou podľa ust. § 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“) s názvom predmetu: „*Pripojenie organizácie ZZS Bratislava resp. programu DOPRAVA k eZdravie (48 licencií)*“.
2. Vzájomné vzťahy oboch zmluvných strán sa riadia ust. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov a ust. zákona o verejnom obstarávaní a ďalšími zákonmi, ktoré upravujú oblasť predmetu tejto Zmluvy.

Článok III. PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto Zmluvy je prepojenie programu DOPRAVA cez modul INTEROPERABILITA eZdravie pre pripojenie stredísk záchranej zdravotnej služby do eZdravia (NZIS). Vlastná dodávka bude pozostávať z modulu INTEROPERABILITA eZdravie (ďalej len „Softvér“), ktorý je súčasťou programového vybavenia s názvom „Medicínsky informačný systém PROMIS®“ v rámci programu DOPRAVA, a to spolu so sprievodnými službami. Detailný rozsah dodávky je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

Článok IV. LICENCIA

1. Na softvér INTEROPERABILITA eZdravie udeľuje Poskytovateľ Nadobúdateľovi súhlas na použitie (ďalej len „Licencia“) ku dňu podpisu preberacieho protokolu, a to ako časovo obmedzenú (po dobu trvania tejto Zmluvy), nevýhradnú licenciu na použitie Softvéru, a to na účel súvisiaci s predmetom tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že sa jedná o nevylučné a neobchodovateľné právo na prístup k Softvéru.
2. Nadobúdateľ je oprávnený používať Softvér výhradne sám alebo prostredníctvom svojich zamestnancov. Nadobúdateľ je oprávnený používať Softvér pre vlastnú potrebu ako koncový užívateľ. Na účely takéhoto použitia Softvéru je Nadobúdateľ oprávnený vyhotoviť rozmnoženinu Softvéru. Výhradným majiteľom všetkých dát je Nadobúdateľ.
3. Nadobúdateľ je oprávnený použiť Softvér formou inštalácie na vlastných počítačoch Nadobúdateľa v počte a štruktúre podľa Prílohy č.1 Zmluvy (vecný rozsah Licencie) a to výlučne na území Slovenskej republiky a Európskej únie (územný rozsah Licencie).
4. Nadobúdateľ nie je oprávnený udeliť tretej osobe súhlas na použitie Softvéru v rozsahu udelenej Licencie (sublicencia) ani Licenciu postúpiť.
5. Osoba, ktorá by bola majetkovo a/alebo osobnostne prepojená s Nadobúdateľom nie je oprávnená používať Softvér z titulu tejto Zmluvy.
6. Celková cena za poskytnutý predmet Zmluvy v rozsahu podľa Prílohy č.1 Zmluvy je:

Cena bez DPH:	16.638,72 €
DPH 20%:	3.327,74 €
Cena s DPH 20%:	19.966,46 €

7. Cena podľa odseku 6 tohto článku Zmluvy za predmet Zmluvy predstavuje maximálnu cenu a sú v nej zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa vrátane dopravy, inštalácie, implementácie, zaškolenia zamestnancov, podporných služieb, update a upgrade po dobu trvania Zmluvy.
8. Poskytovateľ vyhlasuje, že má k predmetu Zmluvy, pokiaľ ide o duševné vlastníctvo, majetkové práva zodpovedajúce autorským právam a právo s predmetom Zmluvy nakladať, a že vykonáva všetky práva, vrátane práv k počítačovým programom, viažucim sa k „Medicínskemu informačnému systému PROMIS®“ a že je oprávnený udeliť Nadobúdateľovi Licencie podľa tejto Zmluvy.
9. Poskytovateľ vyhotoví faktúru za položku uvedenú v bode 1 Prílohy č.1 Zmluvy po dodaní licencií a po podpísaní preberacieho protokolu zodpovedným zamestnancom Nadobúdateľa, a doručí ju doporučené Nadobúdateľovi najneskôr do 10 kalendárnych dní odo dňa podpísania preberacieho protokolu.
10. Poskytovateľ vyhotoví faktúry mesačne za poskytnuté podporné služby uvedené v položke č.2 Prílohy č.1 Zmluvy a doručí ich doporučené Nadobúdateľovi.
11. Splatnosť faktúr v ods. 9 a 10 tohto článku Zmluvy je 30 dní od doručenia riadne vystavenej faktúry Nadobúdateľovi. Nadobúdateľ má právo vrátiť Poskytovateľovi faktúru, ktorá nebude obsahovať náležitosti v zmysle platnej legislatívy, pričom nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia správne opravenej faktúry. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.

Článok V. IMPLEMENTÁCIA SOFTVÉRU

1. Poskytovateľ dodá predmet Zmluvy uvedený v položke č.1 Prílohy č.1 tejto Zmluvy najneskôr do 15.04.2018 do sídla Nadobúdateľa uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy.

ČLÁNOK VI. POSKYTOVANIE SLUŽIEB

1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Zmluvy poskytovať Nadobúdateľovi balík služieb, ktorý zahŕňa podporu k prevádzke Softvéru (položka č. 2 Prílohy č.1 k Zmluve). Podmienky a rozsah tejto podpory sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy vo forme „Dohody o úrovni poskytnutých služieb“ (SLA - Service Level Agreement; ďalej len „SLA“).
2. Miestom dodania predmetu plnenia je sídlo Nadobúdateľa uvedené v záhlaví tejto Zmluvy.
3. Nadobúdateľ 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.).
4. Poskytovateľ poskytuje Nadobúdateľovi záruku po dobu platnosti tejto Zmluvy na realizovateľnosť, spoľahlivosť a bezvadnosť Softvéru. 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 okrem softvéru

Medicínsky informačný systém PROMIS®, modul DOPRAVA, vonkajším zásahom do programového zabezpečenia Softvéru, pôsobením tretej osoby na predmet plnenia.

5. Pri uplatňovaní reklamácie, pri uplatňovaní nárokov z titulu zodpovednosti Poskytovateľa za chybné plnenie, budú zmluvné strany postupovať podľa ustanovení § 422 - 441 Obchodného zákonníka.

Článok VII.

PORUŠENIE ZMLUVNÝCH POVINNOSTÍ

1. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy platia sankcie podľa Obchodného zákonníka.
2. V prípade neuhradenej faktúry Nadobúdateľom do 90 dní po jej splatnosti, napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa, má Poskytovateľ právo prerušiť poskytovanie služieb podľa čl. VI bod 1 tejto Zmluvy.

Článok VIII.

Zmena zmluvy

1. Túto Zmluvu je možné počas jej trvania zmeniť iba vzostupne číslovanými písomnými dodatkami, pokiaľ tieto nebudú v rozpore s ust. § 18 zákona o verejnom obstarávaní a nezmení sa charakter tejto Zmluvy, ktoré sa po podpísaní zmluvnými stranami a nadobudnutím ich účinnosti stávajú jej neoddeliteľnou súčasťou.
2. Túto Zmluvu je možné zmeniť vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve počas jej trvania, ak potreba zmeny vyplynula z okolností, ktoré Nadobúdateľ ako verejný obstarávateľ nemohol pri vynaložení náležitej starostlivosti predvídať a zmenou sa nemení charakter tejto Zmluvy.
3. Túto Zmluvu je možné zmeniť počas jej trvania bez nového verejného obstarávania dodatkom k tejto Zmluve maximálne do 10 % hodnoty pôvodnej zmluvnej ceny uvedenej v čl. IV bod 6 tejto Zmluvy.
4. Túto Zmluvu je ďalej možné zmeniť počas jej trvania vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve, ak:
 - a) vznikne dôvodná úprava ceny uvedenej v čl. IV ods. 6 tejto Zmluvy smerom nadol taká, že časť predmetu Zmluvy sa počas jej plnenia prejavila ako časť predmetu Zmluvy, ktorú nie je potrebné k jej splneniu zrealizovať,
 - b) nastane potreba realizácie doplňujúcej časti predmetu Zmluvy špecifikovaného v čl. III tejto Zmluvy, ktoré sú nevyhnutné pre splnenie predmetu Zmluvy, avšak nie sú zahrnuté v tejto Zmluve, poskytuje ich pôvodný Poskytovateľ a zmena Poskytovateľa nie je možná z ekonomických alebo technických dôvodov, pričom ide najmä o požiadavku vzájomnej zameniteľnosti alebo interoperability s existujúcim predmetom Zmluvy definovaným podľa tejto Zmluvy a zmena Poskytovateľa spôsobí Nadobúdateľovi významné ťažkosti alebo podstatnú duplicitu nákladov,
 - c) potreba zmeny Zmluvy vyplynie z okolností, ktoré Nadobúdateľ nemohol pri vynaložení náležitej starostlivosti predvídať. Poskytovateľ najneskôr do 5-tich pracovných dní odo dňa zistenia vyššie uvedených skutočností predloží Nadobúdateľovi k odsúhlaseniu zoznam položiek, špecifikáciu a ceny k odsúhlaseniu. Až po písomnom súhlase zo strany Nadobúdateľa, strany Zmluvy uzavrú dodatok k tejto Zmluve,
 - d) nastane neočakávaná potreba dojednať medzi zmluvnými stranami zmenu termínu plnenia z dôvodov:

- vzniku skutočností definovaných ako vyššia moc,
 - vzniknutých nepredvídaných prekážok zo strany Nadobúdateľa,
- e) nastane situácia vedúca k nahradeniu pôvodného poskytovateľa novým poskytovateľom, za podmienky, že tento poskytovateľ spĺňa pôvodne určené podmienky účasti a je právnym nástupcom pôvodného poskytovateľa v dôsledku jeho reorganizácie, vrátane zlúčenia a splynutia alebo úpadku,
- f) nastane potreba vykonať formálne alebo administratívne zmeny Zmluvy (napr. zmena v osobe štatutárneho orgánu, zmena čísla bankového účtu a pod.)

Článok IX. Odstúpenie od zmluvy

1. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy pri podstatnom porušení povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy a požadovať náhradu škody, ktorá jej vznikla zavinením druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie povinnosti budú považovať:
 - a) porušenie povinnosti za podmienok uvedených v ust. § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka, alebo
 - b) nesplnenie akejkoľvek technickej špecifikácie alebo požiadavky Nadobúdateľa uvedenej v tejto Zmluve alebo
 - c) porušenie povinnosti Poskytovateľa vyplývajúce z tejto Zmluvy, pri ktorom je uvedené, že Nadobúdateľ má právo odstúpiť od Zmluvy.
2. Nadobúdateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy aj v nasledovných prípadoch:
 - a) Poskytovateľ bezdôvodne, nebude schopný plniť predmet Zmluvy, podľa ustanovení čl. IV bodu 1 Zmluvy, alebo jeho časť, okrem prípadov charakterizovaných ako vyššia moc,
 - b) Poskytovateľ zadá celý predmet plnenia alebo ho postúpi tretej osobe bez súhlasu Nadobúdateľa,
 - c) Poskytovateľ pri dodávke predmetu plnenia koná spôsobom, kedy Nadobúdateľovi vzniká škoda alebo hrozí vznik škody.
3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak Nadobúdateľ je v omeškaní s úhradou fakturovanej ceny podľa čl. IV. bod 9 Zmluvy o viac ako 90 (deväťdesiat) kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti, napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu zo strany Poskytovateľa.
4. Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od tejto Zmluvy, ak táto Zmluva nemala byť uzavretá s Poskytovateľom v súvislosti so závažným porušením povinnosti vyplývajúcej z právne záväzného aktu Európskej únie, o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie.
5. Nadobúdateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak počas plnenia predmetu Zmluvy bol Poskytovateľovi právoplatne uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní podľa § 182 ods. 3 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní.
6. Poskytovateľ vyhlasuje a podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade porušenia zákazu nelegálneho zamestnávania Poskytovateľom je Nadobúdateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť ako pri podstatnom porušení.
7. Odstúpenie od tejto Zmluvy musí byť oznámené druhej zmluvnej strane písomne s uvedením dôvodu, pre ktorý zmluvná strana odstupuje od Zmluvy a bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o podstatnom porušení tejto Zmluvy dozvedela.

8. Na odstúpenie od Zmluvy sa vyžaduje písomná forma. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom riadneho doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. Za účinné doručenie odstúpenia od Zmluvy sa považuje aj odmietnutie jeho prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, pričom zásielka sa bude považovať za doručенú momentom odmietnutia prevzatia. Rovnako sa bude doručenie považovať za účinné aj v prípade, ak adresát zásielku neprevezme z dôvodu neaktuálnosti adresy alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, pričom účinky doručenia odstúpenia od Zmluvy nastanú v danom prípade dňom vrátenia sa nedoručenej zásielky späť odosielateľovi, i keď sa adresát o obsahu zásielky nedozvedel.
9. V prípade odstúpenia od Zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou budú plnenia začaté v čase odstúpenia riadne ukončené a preukázateľné náklady spojené s plnením predmetu Zmluvy do tej doby budú v plnej výške zo strany Nadobúdateľa uhradené.

Článok X. **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú 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. Na doručovanie výpovede sa vzťahuje úprava v čl. IX. ods. 8 Zmluvy.
2. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1 – Detailný rozsah dodávky a Príloha č. 2 - Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA).
3. Nadobúdateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb Poskytovateľom.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb u Nadobúdateľa.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky tejto Zmluvy, ako i príslušné ustanovenia autorského zákona v znení neskorších predpisov.
6. Každá zmena alebo doplnenie Zmluvy sa musia vykonať formou očíslovaných písomných dodatkov, ktoré musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
7. 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.
8. 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.
9. 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 vzťahujúcemu sa k predmetu zmluvy.
10. Zmluvné strany sa dohodli na zánate postúpenia pohľadávok Poskytovateľ'a ako veriteľ'a podľa § 524 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších

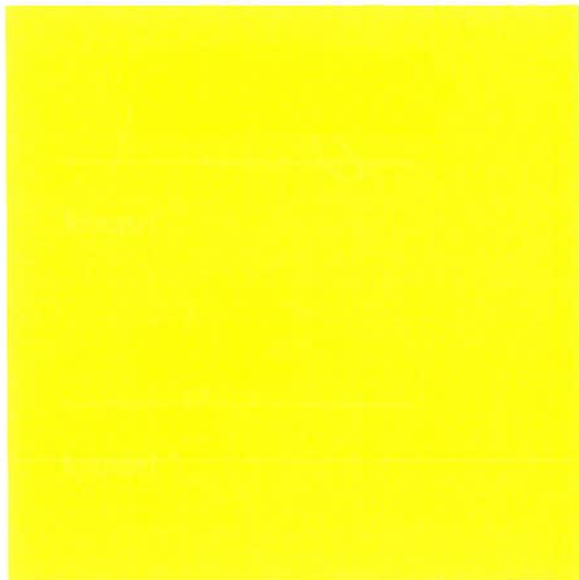
predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) bez predchádzajúceho súhlasu Nadobúdateľa ako dlžníka. Právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky veriteľa v rozpore s dohodou dlžníka podľa predchádzajúcej vety, bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Súhlas dlžníka je zároveň platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas MZ SR.

11. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve obdrží Poskytovateľ a dve Nadobúdateľ.
12. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.
13. 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 Košiciach dňa 9.4.2018

V Bratislave dňa 05.04.2018

Za Poskytovateľa:



Za Nadobúdateľa:



PROSOFT
spol. s r. o. KOŠICE
Letná 27, 040 01 Košice
PRÍLOHY: 506 540, IČ DPH: SK2020483250

ZACHRANNA ZDRAVOTNÁ
SLUŽBA BRATISLAVA
Antolská 11, P.O.Box 15 ©
850 07 BRATISLAVA 57

- Príloha č. 1 Detailný rozsah dodávky
Príloha č. 2 Dohoda o úrovni poskytnutých služieb

PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVY ZM2018.007

Detailný rozsah dodávky

Pol. č.	Názov položky	Merná jednotka	Cena za MJ v eur bez DPH	Počet MJ	Cena celkom v Eur bez DPH
1	1.1 Licencia na pripojenie do eZdravia a odosielanie údajov prostredníctvom existujúceho programového vybavenia PROMIS® DOPRAVA (modul INTEROPERABILITA eZdravie) 1.2 služby spojené s inštaláciou a konfiguráciou na serveri, update 1.3 zaškolenie, 1.4 testovanie systému, 1.5 konzultácie pri implementácii systému 1.6 dodávka manuálu v elektronickej forme	Licencia	300,00 €/lic.	48	14.400,00
2	Upgrade a podpora na serveroch verejného obstarávateľa pri počte 48 licencií	mesiac/lic.	5,83 €/mes./lic.	8 mes./48lic.	2.238,72

Príloha č. 2 Zmluvy Zm2018.007

Dohoda o úrovni poskytnutých služieb, verzia v 1.0
SLA (Service Level Agreement)

1. Všeobecné ustanovenia

Táto dohoda o úrovni poskytnutých služieb (ďalej len SLA) sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Nadobúdateľom a je neoddeliteľnou súčasťou „Licenčnej zmluvy a zmluvy o poskytovaní služieb Zm2018.007“.

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 Nadobúdateľa pri správe softvéru, nesprávne používanie softvéru Nadobúdateľom, zmeny konfiguračných položiek, činnosť tretích osôb a pod.

Urgentná priorita – priorita incidentu pridelená Nadobúdateľom 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**

Nadobúdateľ si objednáva **Balík služieb IT „Nemocnica - PROMIS Service BASIC“** pre prevádzku v sídle firmy, ako je uvedené v čl. VI ods. 2 licenčnej zmluvy.

Balík služieb IT „Nemocnica – 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 Nadobúdateľ neobdržal úhradu zo ZP
- 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 incidenty/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 (zásahy, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)

4.2.1 Nahlásenie bežného incidentu

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

- a) e-mailovou správou na adresu: _____ Poskytovateľ zároveň potvrdí e-mailom Nadobúdateľovi obdržanie správy,
- b) v prípade nemožnosti nahlásenia incidentu podľa predošlého bodu (napríklad technický problém), je Nadobúdateľ povinný nahlásiť incident telefonicky, a to na niektoré z nasledovných telefónnych čísel:

(_____)

a to len počas doby poskytovania služieb uvedenej v bode 4.1.

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:

(_____)

- b) mimo doby poskytovania služieb uvedenej v bode 4.1 na jednom z nasledujúcich telefónnych čísel:

Nadobúdateľ je povinný incident s urgentnou prioritou nahlásiť okrem vyššie uvedeného spôsobu aj zaslaním sms (na (_____) a emailu na emailovú adresu: _____). Momentom nahlásenia incidentu sa rozumie jeho emailové nahlásenie.

4.2.3 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

Nadobúdateľ 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. Nadobúdateľ 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 Nadobúdateľ 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, dokedy 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 Nadobúdateľom spôsobom uvedeným v bode 4.2.

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

4.3.3 Prioritizácia

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

V prípade, ak Nadobúdateľ označí pri nahlásovaní 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 bežného incidentu do 12 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši bežný incident do 12 pracovných dní od jeho nahlásenia má Nadobúdateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 eur (slovom desať eur) za každý deň omeškania Poskytovateľa až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 60 % mesačných platieb za služby podľa tejto zmluvy.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu s urgentnou prioritou do 24 hodín od jeho nahlásenia so zohľadnením bodu 4.1 tejto SLA.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši incident s urgentnou prioritou do 24 hodín od jeho nahlásenia, má Nadobúdateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 (slovom desať eur) za každú hodinu omeškania Poskytovateľa so zohľadnením bodu 4.1 a to až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 70 % mesačných platieb za služby podľa tejto zmluvy.

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 Monitoring

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

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.