

Zmluva o poskytovaní služieb

č.Zm2022.025

uzavretá podľa § 269 ods.2 zákona č.513/1991 Z. z. (Obchodný zákonník)
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

1. Zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: Mestský podnik lesov Medzev s.r.o.
Sídlo: Kováčska 85, 044 25 Medzev
IČO: 31685323
DIČ: 2020496427
IČ DPH: -
Štatutárny orgán: konateľ
Ing. Marcel Pačay
Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č.: 4216/V

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: PROSOFT Košice, a. s.
Sídlo: Letná 27, 040 01 Košice
IČO: 31666540
DIČ: 2020485236
IČ DPH: SK2020485236
Štatutárny orgán: Ing. Pavol Jesenský, predseda predstavenstva
Ing. Rastislav Karbas, člen predstavenstva
Spoločnosť je zapísaná v Obch. registri Okresného súdu Košice I., oddiel: Sa, vložka č. 1735/V
Peňažný ústav: Tatra banka, a. s.
Číslo účtu IBAN: SK44 1100 0000 0029 2488 0967

2. Predmet plnenia

- 2.1 Predmetom plnenia tejto Zmluvy je:
balík služieb podpory k prevádzke Medicínskeho informačného systému PROMIS[®],
(ďalej len Softvér), ktorý je bližšie špecifikovaný v Prílohe tejto Zmluvy vo forme
„Dohody o úrovni poskytnutých služieb“ (Service Level Agreement), ďalej len „SLA“.

3. Podmienky plnenia

- 3.1 Objednávateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť správne fungovanie dodaného Softvéru podľa bodu 2.1 (napr. nesprávne používanie Softvéru, zmeny konfiguračných nastavení, skryté chyby softvéru, inštalácia nevhodného softvéru tretích osôb, výpadky spôsobené činnosťou tretích osôb, a pod.).
- 3.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obchodnú stratu, stratu obchodných informácií, poškodenie počítačových dát alebo akúkoľvek inú stratu spôsobenú nesprávnym používaním produktu, neodbornou prácou v rámci informačného systému,

nepriaznivým spolupôsobením iných programov na produkt, vonkajším zásahom do programového zabezpečenia, pôsobením tretej osoby na predmet plnenia, ako aj takej činnosti používateľa/správcu, ktorá sa vo všeobecnosti považuje za nevhodnú.

4. Platobné vzťahy

- 4.1 Cena za predmet plnenia je stanovená na základe počtu licencií dodaného Softvéru a paušálneho poplatku za eZdravie. Rozsah služieb je bližšie špecifikovaný v prílohe SLA k tejto Zmluve. Služby nad rámec SLA budú riešené osobitnou dohodou medzi zmluvnými stranami, osobitnou objednávkou, resp. formou novej zmluvy.
- 4.2 Cena za predmet plnenia v rozsahu bodu 2 je stanovená v súlade so zákonom o cenách č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov a v súlade s vyhláškou Ministerstva financií č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon o cenách.
- 4.3 Cena za predmet plnenia podľa bodu 2 pozostáva z dvoch častí:
 - a) Aktualizácia PROMIS[®],
 - b) Aktualizácia eZdravie, ak má Objednávateľ eZdravie inštalované.
- 4.4 Cena za predmet plnenia podľa bodu 4.3 Zmluvy je určená na základe platného cenníka, ktorý je poskytnutý Objednávateľovi spolu s návrhom tejto Zmluvy, ako aj pri aktualizácii cenníka, vždy minimálne 60 dní pred začiatkom platnosti nového cenníka. Objednávateľ vyhlasuje, že s aktuálnym cenníkom za predmet plnenia sa oboznámil pred podpisom tejto Zmluvy a vyjadruje s ním súhlas.
- 4.5 Pre práce nad rámec SLA bude účtovaná cena za človekohodinu podľa platného cenníka. V prípade výjazdu na servis bude Poskytovateľ účtovať aj cestovné náhrady podľa platného cenníka.
- 4.6 Poskytovateľ si vyhradzuje právo na valorizáciu ceny na ročnej báze na základe oficiálne stanovenej miery inflácie v Slovenskej republike, alebo v prípade neúmerného nárastu nákladov na aktualizáciu Softvéru. Objednávateľ bude o zmene ceny informovaný minimálne 60 dní pred ukončením platnosti cenníka a bude mať prístup k novému cenníku.
- 4.7 Fakturácia predmetu plnenia podľa bodu 2 bude polročná (jún, december). Splatnosť faktúr je 30 dní od doručenia. 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.

5. Porušenie zmluvných povinností

- 5.1 V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy platia sankcie podľa zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
- 5.2 V prípade neuhradenej faktúry Objednávateľom 30 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ má právo prerušiť poskytovanie služieb špecifikovaných v bode 2 tejto Zmluvy.

6. Dodatky k Zmluve

- 6.1 Zmluva sa môže meniť alebo dopĺňať len písomnými dodatkami podpísanými štatutárnymi zástupcami oboch zmluvných strán.

6.2 Dodatky môžu navrhnúť obidve zmluvné strany.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom podpisu oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán.
- 7.2 Zmluvný vzťah je možné ukončiť písomnou dohodou účastníkov k zvolenému dátumu, alebo jednostranne písomnou výpoveďou. Výpovedná lehota je 45-dňová a jej začiatok nastáva dňom nasledujúcim po doručení písomného vyhotovenia výpovede druhej zmluvnej strane, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb u Objednávateľa. Poskytovateľ zabezpečí, aby sa osoby, prostredníctvom ktorých poskytuje služby, zaviazali k zachovaniu mlčanlivosti.
- 7.4 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch zhodných zneniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane jeden exemplár.
- 7.5 Práva a povinnosti oboch zmluvných strán, pokiaľ nie sú stanovené touto Zmluvou, sa riadia Obchodným zákonníkom a súvisiacimi právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 7.6 Spory, ktoré by mohli vzniknúť pri plnení zmluvných povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy, budú zmluvnými stranami prednostne riešené dohodou. Pokiaľ by zmluvné strany nedospeli k dohode, riešenie sporu sa riadi právnym poriadkom platným na území Slovenskej republiky.
- 7.7 Účastníci svojimi vlastnoručnými podpismi potvrdzujú autentickosť tejto Zmluvy a vyhlasujú, že Zmluvu si riadne prečítali a že Zmluva nebola dohodnutá v tiesni ani za inak nevýhodných podmienok.
- 7.8 Objednávateľ je zodpovedný za zabezpečenie svojich počítačov štandardným pravidelne aktualizovaným antivírusovým programom.

8 . Podpisy zmluvných strán

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

V Košiciach, dňa

V, dňa

.....
Ing. Pavol Jesenský

.....
Ing. Rastislav Karbas

Príloha:
Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA)

Príloha Zmluvy

Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (Service Level Agreement), ďalej len SLA

1. Všeobecné ustanovenia

Táto dohoda o úrovni poskytovaných služieb sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Objednávateľom a je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.

Slovník základných termínov:

Incident (porucha) – je neplánované prerušenie alebo obmedzenie IT služby, resp. kvality IT služby. 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 Softvéru. Urgentná priorita znamená, že incident má najvyšší dopad a najvyššiu naliehavosť pre Objednávateľa.

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 „Doktor - PROMIS Service BASIC“**.

Balík služieb IT „Doktor – 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 nedostal úhradu zo ZP.
- b) Nové verzie programov vzťahujúce sa k eZdraviu, ak je súčasťou podpory (v zmysle bodu 4.3 Zmluvy)
- c) Konzultácie „hot-line“
Rozsah: max. 12 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max. 120 minút.
- d) Konzultácie emailom
Rozsah: max. 12 konzultácií/rok
- e) Riešenie incidentov, vrátane odstránenia chýb
Rozsah: max 4 incidenty/rok (incidenty, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)
- f) Servisný zásah na požiadanie formou vzdialeného prístupu
Rozsah: max 4 servisné zásahy/rok (zásahy, 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
 e-mail: jesensky.pavol@prosoftke.sk
 telefón: 055/ 799 6451-3
 mobil: 0905 406 220
 poštová adresa: Letná 27, 040 01 Košice

Za Objednávateľa: Meno:
 e-mail:
 telefón:
 mobil:
 poštová adresa:

3.2 Práva a povinnosti Poskytovateľa

Poskytovateľ je povinný:

- dodržiavať časy odozvy v súlade s prioritou priradenou k jednotlivým incidentom v rámci poskytovania služby,
- implementovať a 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 (teda 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 Spôsoby nahlasovania incidentov

Incidenty je možné nahlásiť dvoma spôsobmi:

- a) e-mailom
- b) telefonicky.

4.2.1 Nahlásenie incidentu

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

- a) e-mailovou správou na adresu: helpdesk@prosoftke.sk,
- b) v prípade nemožnosti nahlásenia incidentu podľa predošlého bodu (napríklad technický problém), je Objednávateľ povinný nahlásiť incident telefonicky na niektoré z nasledovných telefónnych čísel:
055/799 6451, 799 6452, 799 6453
a to len počas doby poskytovania služieb, uvedenej v bode 4.1. SLA.

Nahlásenie incidentu má obsahovať tieto informácie :

- názov produktu a verzia programu (napr. AMBIS 20.1a),
- popis problému, prípadne text alebo obrázok chybového hlásenia,
- popis činnosti, ktorá predchádzala chybe,
- približný dátum a čas objavenia sa chyby.

4.2.2 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

Objednávateľ je povinný dodržať presný postup krokov nahlasovania incidentov uvedených v bode 4.2.1 SLA. Objednávateľ si nemôže uplatniť zmluvnú pokutu týkajúcu sa riešenia incidentov, pri ktorých nebol dodržaný postup nahlásenia incidentu uvedený v bode 4.2.1 SLA.

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 SLA.

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 (počas pracovných dní) od registrácie incidentu Objednávateľom spôsobom uvedeným v bode 4.2 SLA.

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 nahlasovaní 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 2 pracovných dní od jeho nahlásenia za predpokladu plnej súčinnosti Objednávateľa.

4.3.4 Eskalácia

Nahlásený incident rieši pracovník Helpdesku (úroveň L1). V prípade, že nie je úspešný, posúva incident na riešenie analytikovi (úroveň L2). Ak ani analytik nevyrieši incident, zaoberá sa ním programátor (úroveň L3). V prípade že ani pracovník úrovne L3 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 Zmluvné pokuty

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 SLA, Objednávateľ má nárok na zmluvnú pokutu vo výške 5% z polročnej platby za služby podľa Zmluvy za každý jeden takýto prípad, najviac však do výšky 60% polročnej platby.

b) Podmienkou uplatnenia zmluvnej pokuty zo strany Objednávateľa je poskytnutie zoznamu (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.

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.