

E. 14/1/143-07/2019

**Dodatok č.1 ku Zmluve o dielo č. 2007.037**

vypracovaná v zmysle ustanovení § 536 a násl. Zákona č. 513 / 1991 Z.z. (Obchodného zákonníka) v znení neskorších predpisov

**Zmluvné strany**

- Objednávateľ:** Nemocnica s poliklinikou Brezno, n.o.  
Banisko 273/1, 977 01 Brezno  
IČO: 31908969  
DIČ: 2021607687  
IČ DPH: SK2021607687  
Štatutárny orgán: Ing. Jaroslav Mačejovský, riaditeľ  
Organizácia je zapísaná v registri neziskových organizácií OÚ Banská Bystrica, pod reg. č.: OVVS/NO-14/2002
- Zhotoviteľ:** PROSOFT, spol. s r.o. Košice,  
Letná 27, 040 01 Košice  
IČO: 31666540  
DIČ: 2022100938  
IČ DPH: SK2022100938  
Štatutárny orgán: Ing. Marek Grác, konateľ spoločnosti  
Ing. Rastislav Karbas, konateľ spoločnosti  
Angelika Szalayová, konateľ spoločnosti  
Spoločnosť je zapísaná v Obch. registri Okresného súdu Košice I.,  
oddiel S.r.o., vložka č. 2632/V

**Predmet dodatku**

- Zmluvné strany sa dohodli, že Zhotoviteľ dodá Objednávateľovi licenciu PROMIS® INTEROPERABILTA eZdravie, ktorej špecifikácia je prílohou č. 1 tohto dodatku, na 20 PC vrátane jej inštalácie, konfigurácie a príslušnej dokumentácie do 15.02.2019.
- Cena za licenciu uvedenú v bode 1 tohto dodatku na 20 PC vrátane jej inštalácie, konfigurácie a príslušnej dokumentácie je jednorázovo:  
cena bez DPH 6.385,50 EUR  
cena s DPH 20% 7.662,60 EUR
- Zmluvné strany sa dohodli na úhrade čiastky uvedenej v bode 2 tohto dodatku v 9 rovnakých splátkach vo výške 851,40 EUR (9x851,40 EUR).
- Zhotoviteľ bude k licencii uvedenej v bode 1 tohto dodatku poskytovať tiež platené sprievodné služby podpory a upgrade, ktorých špecifikácia je prílohou č. 2 tohto dodatku. Cena za tieto služby za rok bude 11% z čiastky uvedenej v bode 2 tohto dodatku, t.j.:  
cena bez DPH 702,41 EUR/rok  
cena s DPH 20% 842,90 EUR/rok  
Fakturácia sa vykoná za daný rok vždy v decembri.
- Ostatné body Zmluvy Zm2007.037 zostávajú nezmenené v platnosti.
- Účastníci svojimi vlastnoručnými podpismi potvrdzujú autentičnosť tohto dodatku a vyhlasujú, že si dodatok riadne prečítali a že tento dodatok nebol dohodnutý v tiesni ani za inak nevýhodných podmienok.

7. Tento dodatok je vyhotovený v 4 zhodných zneniach, z ktorých každá zmluvná strana obdrží 2 exempláre. Dodatok nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.

**Podpisy zmluvných strán**

V Brezne, dňa 20.02.2019

Za objednávateľa:

Za zhotoviteľa:

.....  
Nemocnica s poliklinikou Brezno, n.o.  
Ing. Jaroslav Mačejovský, riaditeľ

.....  
PROSOFT, spol. s r.o. Košice,  
Ing. Marek Grác, konateľ spoločnosti

.....  
PROSOFT, spol. s r.o. Košice,  
Ing. Rastislav Karbas, konateľ spoločnosti

**Príloha č. 1 Dodatku č. 1 ku Zmluve o dielo č. 2007.037 – Špecifikácia licencie PROMIS® INTEROPERABILTA eZdravie**

- Rozsah licencie: na 20 PC
- Zahŕňa komunikáciu PROMIS® so systémom eZdravie pre domény:
  - a) eVyšetrenie
  - b) eRecept
  - c) eObjednávanie

## Príloha č. 2 Dodatku č. 1 ku Zmluve o dielo č. 2007.037 – Špecifikácia sprievodných služieb podpory a upgrade licencie PROMIS® INTEROPERABILTA eZdravie

### 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 (Zhotoviteľom) a Objednávateľom a je neoddeliteľnou súčasťou Dodatku č.1 k Zmluve Zm2007.037.

*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 PROMISu, chybná činnosť Objednávateľa pri správe PROMISu, nesprávne používanie PROMISu Objednávateľom, zmeny konfiguračných položiek, činnosť tretích osôb a pod.

**Urgentná priorita** – priorita incidentu pridelená Objednávateľom v prípade, že dôjde k úplnému znefunkčneniu celého „Medicínskeho informačného systému PROMIS®“.  
Urgentná priorita znamená, že incident má najvyšší dopad a najvyššiu naliehavosť pre objednávatel'a služieb (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 „Nemocnica - PROMIS Service BASIC“**.

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

- a) Nové verzie programov, ktoré vzniknú na základe zmien, bez vykonania ktorých by Objednávateľ neobdržal úhradu zo ZP :
  - zmien uverejnených v Zbierke zákonov , alebo
  - zmien požadovaných zdravotnými poisťovňami (ďalej len „ZP“)
- b) Konzultácie „hot-line“  
Rozsah: max 12 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 60 minút.
- c) Konzultácie emailom  
Rozsah: max 12 konzultácií/rok
- d) 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)

### 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:	jesenský.pavol@prosoftke.sk
	telefón:	055/7996451-3
	mobil:	0905 406 220
Za Objednávateľa:	Meno:	Ing. Ján Jagerčík
	e-mail:	jagercik@nspbr.sk
	telefón:	048/2820 336
	mobil:	0905843265

#### 3.2 Práva a povinnosti Poskytovateľa

Poskytovateľ je povinný:

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

#### 3.3 Práva a povinnosti Objednávateľa

Objednávateľ (resp. osoba ním poverená) je povinný:

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

### 4. TECHNICKÁ PODPORA

#### 4.1 Doba poskytovania služieb

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

#### 4.2 Nahlasovanie incidentov

Incidenty je možné nahlásiť nasledovnými spôsobmi:

- a) e-mailom
- b) telefonicky

##### 4.2.1 Nahlásenie bežného incidentu

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

- a) e-mailovou správou na adresu: [helpdesk@prosoftke.sk](mailto:helpdesk@prosoftke.sk). Poskytovateľ zároveň potvrdí e-mailom Objednávateľovi obdržanie správy.
- b) v prípade nemožnosti nahlásenia incidentu podľa predošlého bodu (napríklad technický problém), je Objednávateľ povinný nahlásiť incident telefonicky, a to na niektoré z nasledovných telefónnych čísel:

055/799 6451, 799 6452, 7996453,  
0911 884 910, 0948 997 793

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:

055/799 6451, 799 6452, 799 6453  
0911 884 910, 0948 997 793

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

0911 884 910, 0948 997 793, 0905 406 220

Objednávateľ je povinný incident s urgentnou prioritou nahlásiť okrem vyššie uvedeného spôsobu aj zaslaním SMS (na 0905 406 220, resp. 0918 667 529) a emailu na emailovú adresu: [helpdesk@prosoftke.sk](mailto:helpdesk@prosoftke.sk). Momentom nahlásenia incidentu sa rozumie jeho emailové nahlásenie.

#### 4.2.3 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

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

#### 4.3 Riešenie incidentov a problémov

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

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

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

##### 4.3.1 Dostupnosť nahlásenia incidentu

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

##### 4.3.2 Odozva na nahlásený incident

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

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

##### 4.3.3 Prioritizácia

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

V prípade, ak Objednávateľ označí pri 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 prideľovaní priorít zohľadniť túto skutočnosť.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie bežného incidentu do 20 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši bežný incident do 20 pracovných dní od jeho nahlásenia, má Objednávateľ 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 2 pracovných dní od jeho nahlásenia

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši incident s urgentnou prioritou do 2 pracovných dní od jeho nahlásenia, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 eur (slovom desať eur ) za každú hodinu omeškania Poskytovateľa až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 60 % 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 Objednávateľa predloží zoznam riešených incidentov, resp. problémov Objednávateľa.

#### **5. Záverečné ustanovenia**

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

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

