

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB
č. ZM2019.078**

uzavretá podľa § 269 ods.2 a nasl. Obchodného zákonníka

1. Zmluvné strany

Objednávateľ: Nemocnica Alexandra Wintera, n.o.
Sídlo: Winterova 66, 921 01 Piešťany
IČO: 36084221
DIČ: 2021704685
IČ DPH: SK 2021704685
Štatutárny orgán: MUDr. Štefan Kóňa - riaditeľ
Peňažný ústav: Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu, IBAN: SK73 0900 0000 0051 3006 7177
Osoba splnomocnená pre realizáciu:
Ing. Martin Bleho

(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: PROSOFT s.r.o. Košice
Sídlo: Letná 27, 040 01 Košice
IČO: 31666540
DIČ: 2020485236
IČDPH: SK2020485236
Štatutárny orgán : konatelia spoločnosti
Ing. Pavol Jesenský
Ing. Ján Dubaj
Peňažný ústav: Všeobecná úverová banka (VÚB), a.s.
Číslo účtu, IBAN: SK30 0200 0000 0020 7879 8453
Osoba splnomocnená pre realizáciu:
Ing. Pavol Jesenský
Zapísané: Obch. register Okresného súdu Košice I.,
oddiel Sro, vložka č. 2632/V

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Preambula

Poskytovateľ je autorom Medicínskeho informačného systému PROMIS® (ďalej PROMIS), ku ktorému poskytuje sprievodné služby. Objednávateľ má záujem o poskytovanie služieb k licenciám, ktoré si zakúpil v predchádzajúcom období:

- PROMIS Interoperabilita eZdravie pre 52 PC,
- PROMIS Interoperabilita SOOL
- PROMIS Interoperabilita Grouper Asseco

Podmienky poskytovania služieb ku licenciám, ktoré si Objednávateľ zakúpi u Poskytovateľa po podpise tejto zmluvy, budú riešené dodatkom k tejto zmluve alebo novou zmluvou.

Článok II.

PREDMET ZMLUVY

1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy poskytovať Objednávateľovi balík služieb k prevádzke PROMIS, ktorý je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 2 Zmluvy vo forme „Dohody o úrovni poskytnutých služieb“ (SLA - Service Level Agreement; ďalej len v „**SLA**“) . SLA sa vzťahuje k zakúpeným licenciám PROMIS, ktorých zoznam je uvedený v Prílohe č.1.
2. Cena bez DPH za poskytnutý predmet zmluvy uvedený v bode 1 tohto článku, ktorý sa vzťahuje k licenciám uvedeným v Prílohe č.1, je: 3.200,00 €/ročne
3. Pre práce nad rámec Prílohy 2 je stanovená cena bez DPH za človekohodinu na **45,00 €/hod.**
4. Ceny uvedené v tomto článku v bodoch 2 a 3 môžu byť prehodnotené na základe vzájomnej dohody formou písomného dodatku k tejto zmluve.
5. Fakturácia čiastky uvedenej v tomto článku v bode 2 bude kvartálna za uplynulé obdobie. Prvá fakturácia bude zahŕňať obdobie od 1.1.2019.
6. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť správne fungovanie PROMIS (napr. skryté chyby PROMISu, nesprávne používanie PROMISu, zmeny konfiguračných nastavení v rozpore so Zmluvou, inštalácia nevhodného PROMISu tretích osôb, výpadky spôsobené činnosťou tretích osôb, a pod.).
7. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi záruku po dobu platnosti Zmluvy na spoľahlivosť a bezchybnosť PROMIS. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obchodnú stratu, stratu obchodných informácií, poškodenie počítačových dát alebo akúkoľvek inú stratu spôsobenú nesprávnym používaním produktu, neodbornou prácou so PROMIS, nepriaznivým spolupôsobením iných programov na produkt, vonkajším zásahom do programového zabezpečenia PROMIS, pôsobením tretej osoby na predmet plnenia.
8. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu v konfigurácii systému vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom.
9. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť ani za chyby a prípadnú nefunkčnosť systému eZdravie ako takého spôsobenou treťou stranou, predovšetkým prevádzkovateľom systému eZdravie.
10. Pri uplatňovaní nárokov z titulu zodpovednosti Poskytovateľa za chybné plnenie, budú zmluvné strany postupovať podľa ustanovení § 422 – 441 Obchodného zákonníka.

Článok III.

PORUŠENIE ZMLUVNÝCH POVINNOSTÍ

1. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy platia sankcie podľa Zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
2. Splatnosť faktúr je 30 dní od doručenia Objednávateľovi. Objednávateľ 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. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou má Poskytovateľ právo fakturovať úroky z omeškania vo výške 0,025% z fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
3. V prípade neuhradenej faktúry Objednávateľom 60 dní po jej splatnosti, má Poskytovateľ právo prerušiť poskytovanie služieb.

4. Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávku/y/ medzi zmluvnými stranami nie je možné postúpiť inému, iba za predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Právny úkon, ktorým dôjde k postúpeniu pohľadávky v rozpore s touto dohodou zmluvných strán, je neplatný.

Článok IV.

ZMENA ZMLUVY

Túto zmluvu je možné meniť počas jej trvania iba vzostupne číslovanými písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami.

Článok V.

ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

1. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od 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 porušenie povinnosti za podmienok uvedených v ust. § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka.
2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od 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.
3. 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 Objednávateľa uhradené.

Článok VII.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 48 mesiacov. 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.
2. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je :
Príloha č. 1 – Zoznam licencií PROMIS
Príloha č. 2 – Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA),
3. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky Zmluvy, ako i príslušné ustanovenia autorského zákona v znení neskorších predpisov.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb u objednávateľa. Poskytovateľ je povinný o tomto bode zvlášť informovať svojich zamestnancov.
5. Objednávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru vzťahujúcich sa k PROMIS (vrátane dokumentácie k PROMIS), poskytovaným službám alebo Poskytovateľa ako takého.
6. V prípade, že niektoré z ustanovení 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.
7. 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.
8. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve obdrží Poskytovateľ a dve Objednávateľ. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť 30.6.2019, za predpokladu jej zverejnenia na crz.gov.sk pred týmto dátumom. V opačnom prípade zmluva

nadobudne účinnosť prvý deň po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.

9. Zmluvné strany vyhlasujú, že osoby podpisujúce 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

V Piešťanoch, dňa

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

.....
Ing. Pavol Jesenský
konateľ

.....
MUDr. Štefan Kóna
riaditeľ

.....
Ing. Ján Dubaj
konateľ

PRÍLOHY:

- Príloha č. 1 Zoznam licencií PROMIS
Príloha č. 2 Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA)

PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVY ZM2019.078***Zoznam licencií PROMIS***

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. licencia PROMIS Interoperabilita eZdravie
cena bez DPH za podporu | pre 52 PC
2.920,00 €/rok |
| 2. licencia PROMIS Interoperabilita SOOL
cena bez DPH za podporu | neobmedzený počet PC
150,00 €/rok |
| 3. licencia PROMIS Interoperabilita Grouper Asseco
cena bez DPH za podporu | neobmedzený počet PC
130,00 €/rok |

Príloha č. 2 Zmluvy Zm2019.078

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 Objednávateľom a je neoddeliteľnou súčasťou „Zmluvy o poskytovaní služieb **Zm2019.078**“. Táto dohoda sa vzťahuje na zoznam licencií uvedený v Prílohe č.1 Zmluvy **Zm2019.078**.

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.

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) dodávku nových verzií eZdravie; podporu k existujúcim a novým verziám eZdravie (eRecept, eObjednávanie, eVyšetrenie, eLab)
- c) Konzultácie „hot-line“
Rozsah: max 12 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 60 minút.
- d) Konzultácie emailom
Rozsah: max 12 konzultácií/rok
- 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)

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-mail1:	jesenský.pavol@prosoftke.sk
	telefón:	055/7996451-3
	mobil:	0905 406 220
Za Objednávateľa:	Meno:	JUDr .Filip Barbarič MPH
	e-mail:	barbaric@naw.sk
	telefón:	0337955301
	mobil:	0911 930518

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, pričom v predmete mailu uvedie „Incident“. 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.

4.3 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

Objednávateľ je povinný dodržať presný postup krokov nahlasovania incidentov uvedený v bode 4.2. 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 bode 4.2.

4.4 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.

4.4.1 Dostupnosť nahlásenia incidentu

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

4.4.2 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.

4.4.3 Prioritizácia

Technická podpora Poskytovateľa priradzuje jednotlivým incidentom prioritu podľa ich dopadu a naliehavosti.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu do 10 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši bežný incident do 10 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.

4.4.4 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.

4.5 Monitoring

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

5. Záverečné ustanovenia

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