

Zmluva o poskytovaní služieb

č.Zm2019.032

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: Inštitút nukleárnej a molekulárnej medicíny
Sídlo: Rastislavova 43, 042 53 Košice
IČO: 35562340
DIČ: 2021871808
IČ DPH: SK2021871808
Štatutárny orgán:

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. Pavol Jesenský,
Ing. Ján Dubaj
Spoločnosť je zapísaná v Obch. registri Okresného súdu
Košice I., oddiel: Sro, vložka č. 2632/V
Peňažný ústav: Všeobecná úverová banka (VÚB), a. s.
Číslo účtu IBAN: SK30 0200 0000 0020 7879 8453

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“ (SLA - 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 v rozpore so
Zmluvou, 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 Služby podľa bodu 2 budú hradené paušálnym poplatkom, ktorý je stanovený na základe počtu licencií dodaného Softvéru. 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 dohodou zmluvných strán v súlade so Zákonom o cenách č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov.
- 4.3 Cena za predmet plnenia podľa bodu 2 pozostáva z dvoch častí:
 - a) Aktualizácia AMBIS, cena za polrok: 47,00 eur bez DPH/ **56,40 eur s DPH**,
 - b) Aktualizácia eZdravie, cena za polrok: 15,00 eur bez DPH/ **18,00 eur s DPH**.
- 4.4 Pre práce nad rámec SLA je stanovená cena bez DPH za človekohodinu na 40,00 €/hod. Cena za 1 človekohodinu môže byť valorizovaná na ročnej báze na základe oficiálne stanovenej miery inflácie v Slovenskej republike. V prípade výjazdu na servis si bude Poskytovateľ účtovať aj cestovné náhrady podľa aktuálne platného cenníka.
- 4.5 Fakturácia predmetu plnenia podľa bodu 2 vo výške podľa bodu 4.3 bude polročná. Splatnosť faktúr je 30 dní. 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 dňom podpisu oprávnených zástupcov oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv, vedenom Úradom vlády SR.
- 7.2 Zmluvný vzťah je možné ukončiť písomnou dohodou účastníkov k zvolenému dátumu, alebo jednostranne písomnou výpoveďou s udaním dôvodu. Výpovedná lehota je 90 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 zoznámia 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 antivírusovým programom.
- 7.9 Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávky, ktoré vzniknú Poskytovateľovi z tohto zmluvného vzťahu voči Objednávateľovi, Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť podľa § 524 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa. Právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky v rozpore s dohodou Objednávateľa podľa predchádzajúcej vety tohto ustanovenia zmluvy, je podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Súhlas Objednávateľa je v zmysle Príkazu ministra zdravotníctva SR č. 7/2017 zo dňa 25. septembra 2017 platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR.
- 7.10 V prípade, ak sa po uzatvorení tejto zmluvy preukáže, že na relevantnom trhu existuje cena (ďalej aj ako „nižšia cena“) za rovnakú alebo porovnateľnú službu, ktorá je predmetom tejto zmluvy a Poskytovateľ už preukázateľne v minulosti za takúto nižšiu cenu službu poskytol alebo stále poskytuje, pričom rozdiel medzi nižšou cenou a cenou podľa tejto zmluvy je viac ako 5% v neprospech ceny podľa tejto zmluvy, zaväzuje sa Poskytovateľ poskytnúť Objednávateľovi pre službu objednanú po preukázaní tejto skutočnosti dodatočnú zľavu vo výške rozdielu medzi ním poskytovanou cenou podľa tejto zmluvy a nižšou cenou.

8 . Podpisy zmluvných strán

V Bratislave, dňa 17.6.2019

V Košiciach, dňa 08.07.2019

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

.....

.....

.....

Príloha:
Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA)

ms

Príloha Zmluvy Zm2019.032

Dohoda o úrovni poskytnutých služieb, verzia 1.1 SLA (Service Level Agreement)

1. Všeobecné ustanovenia

Táto dohoda o úrovni poskytovaných služieb (ďalej len SLA) 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) 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 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
 mobil: 0905 406 220
 poštová adresa: Letná 27, 040 01 Košice

Za Objednávateľa: Meno: Ing. Ján Mičkanin
 e-mail: mickanin@inmm.sk
 telefón: 055/ 6118 325
 mobil:
 poštová adresa: Rastislavova 43, 042 53 Košice

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.

4.2.2 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

Objednávateľ je povinný dodržať presný postup krokov nahlasovania incidentov uvedených v bode 4.2.1.

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, 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 Objednávateľom spôsobom uvedeným v bode 4.2.

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 48 hodín od jeho nahlásenia počas pracovných dní.

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, 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) Ak Poskytovateľ nedodrží garantovaný čas dostupnosti nahlásenia incidentu pri využití všetkých prostriedkov uvedených v čl. 4.2, 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.

c) 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.