

Zmluva o poskytovaní služieb

č.Zm2013.139

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

1. Zmluvné strany

Objednávateľ:

Obchodné meno: Poliklinika Štúrovo
Sídlo: Jesenského 71, 943 01 Štúrovo
IČO: 17336139
DIČ: 2021035225
IČ DPH:
Štatutárny orgán: konateľ / riaditeľ / zodpovedná osoba
Meno: Mgr. CZÉKUS Oudrej - riaditeľ

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. Ján Gecelovský, CSc.
Ing. Pavol Jesenský,
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: 2078798453/ 0200

2. Predmet plnenia

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

3. Podmienky plnenia

- 3.1 Objednávateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať o všetkých
skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť správne fungovanie dodávaného predmetu
plnenia podľa bodu 2.1 (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.).
- 3.2 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obchodnú stratu, stratu obchodných informácií,
poškodenie počítačových dát alebo akúkoľvek inú stratu spôsobenú nesprávnym

Genym

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 (rozsah služieb je bližšie špecifikovaný v SLA tejto zmluvy) budú hradené paušálnym poplatkom. 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 je **56,50 €/ polrok** bez DPH, cena s DPH 20 % je **67,80 €/ polrok**.
- 4.4 Pre práce nad rámec SLA je stanovená cena za človekohodinu na 40,00 € bez DPH. Cena za 1 človekohodinu môže byť valorizovaná na ročnej báze na základe oficiálne stanovenej miery inflácie v Slovenskej republike. V prípade výjazdu na servis mimo Košíc si bude poskytovateľ účtovať aj cestovné náhrady.
- 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 podľa bodu 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 s udaním dôvodu. Výpovedná lehota je 90 dňová a jej začiatok nastáva 1.dňom nasledujúceho mesiaca po doručení

- písomného vyhotovenia výpovede druhej zmluvnej strane. Objednávateľ a poskytovateľ si v rámci výpovednej lehoty splnia všetky vzájomné pohľadávky a záväzky.
- 7.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb u objednávateľa.
- 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 autentičnosť tejto zmluvy a vyhlasujú, že túto zmluvu si riadne prečítali a že táto zmluva nebola dohodnutá v tiesni ani za inak nevýhodných podmienok.

8 . Podpisy zmluvných strán

Za objednávateľa:

Za poskytovateľa:

V Štúrove, dňa 15.4.2013

V Košiciach, dňa 15.4.2013

POLIKLINIKA
Jesenského 85
943 01 ŠTÚROVO
IČO: 17336139, DIČ: 2021035225



.....
podpis objednávateľa

PROSOFT
spol. s r.o. KOŠICE
Letná 27, 040 01 Košice
IČO: 31 666 540, IČ DPH: SK2020435236



.....
podpis poskytovateľa

Príloha:

Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA)

Príloha Zmluvy Zm2013.139

Dohoda o úrovni poskytnutých služieb **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 **Zm2013.139**.

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 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 „Medicínskeho informačného systému PROMIS“
Urgentná priorita znamená, že incident má najvyšší dopad a najvyššiu naliehavosť pre objednávateľa a 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

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 neobdržal úhradu zo ZP, alebo by hrozilo porušenie či nedodržanie platných predpisov zákonných alebo podzákonných noriem upravujúcich oblasť použitia informačného systému
- b) Konzultácie „hot-line“
- c) Konzultácie emailom
- d) Riešenie incidentov, vrátane odstránenia chýb
Rozsah: max 6 incidentov/ rok (incidenty, ktorých príčina je na strane poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)
- e) Servisný zásah na požiadanie formou vzdialeného prístupu

Jeunmy

3. Práva a povinnosti

3.1 Poverené osoby

V súvislosti s dodržiavaním podmienok tejto zmluvy, sú ako kontaktné osoby určené:

Za poskytovateľa: Meno: Ing. Ján Gecelovský, CSc., konateľ

e-mail1: gecelovsky.jan@prosoftke.sk,

e-mail2: gecelovsky.jan@gmail.com,

telefón: 055/ 7996451, 7996452

mobil: 0905 221 699

poštová adresa: Letná 27, 040 01 Košice

Za objednávateľa: Meno: Mgr. Monika NÁDEL

e-mail: nam@pksturova.sk

telefón: 036/ 7565704

mobil:

poštová adresa: Jesenského 71, 943 01 Štúrovo

85

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

Objedávateľ (resp. osoba ním poverená) je povinný:

- byť dostupný e-mailom, telefonicky alebo osobne v prípade riešenia incidentu, 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 zmluvy 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 tromi spôsobmi:

- a) e-mailom
- b) telefonicky
- c) prostredníctvom ZÁKAZNÍCKEHO CENTRA (v súčasnosti v štádiu prípravy).

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, poskytovateľ zároveň potvrdí e-mailom objednávateľovi obdržanie správy,
- b) v prípade nemožnosti nahlásenia incidentu podľa predošlého bodu (technický problém, resp. ak objednávateľ nemá mailovú adresu), môže objednávateľ nahlásiť incident telefonicky, a to na niektoré z nasledovných telefónnych čísel:

pevná linka	055 / 799 6451, 799 6452
mobil	0904 692 308, 0905 221 699, 0911 353 120, 0911 884 910, 0948 997 793, 0948 709 209

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

- c) prostredníctvom „ZÁKAZNÍCKEHO CENTRA“ poskytovateľa dostupného na určenej webovej stránke. V súčasnosti je Zákaznícke centrum poskytovateľa pred dokončením. Spustenie jeho prevádzky a doménu Zákazníckeho centra poskytovateľ bezodkladne oznámi objednávateľovi.

V prípade, že sa jedná o incident s urgentnou prioritou, musí to objednávateľ osobitne zdôrazniť.

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 nájdanie 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.

Dohodnutá dostupnosť nahlásenia incidentov je 97,12% (t.j. doba dostupnosti možnosti nahlásenia incidentu vo vzťahu k dobe poskytovania služieb poskytovateľa uvedenej v bode 4.1)

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.

Genov

4.3.3 Prioritizácia

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

V prípade, ak objednávateľ označí pri nahlásení priority 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 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 Sankcie

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, je povinný sám si vypočítať a zraziť sankciu vo výške 5% z polročnej platby za služby podľa Zmluvy za každý jeden takýto prípad.

b) Ak poskytovateľ nedodrží garantovaný čas dostupnosti nahlásenia incidentu pri využití všetkých prostriedkov uvedených v čl. 4.2, je povinný si sám vypočítať a zraziť sankciu vo výške 5% z polročnej platby za služby podľa Zmluvy za každý jeden takýto prípad.

c) Celková maximálna výška sankcií nesmie prekročiť 60% polročnej platby.

d) Podmienkou uplatnenia sankcií zo strany objednávateľa je objednávateľom predložený zoznam (zdokumentovanie) prípadov nedodržania Zmluvy poskytovateľom, ktorý musí byť obojstranne odsúhlasený. Príslušnú dokumentáciu musí objednávateľ predložiť najneskôr do 15.dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, 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.