

**LICENČNÁ ZMLUVA A ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB**  
**Č. ZM2017.065**

uzatvorená podľa ustanovení § 40 a nasl. zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov a ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

medzi týmito zmluvnými stranami:

**NADOBÚDATEĽ:**

<b>Obchodné meno:</b>	<b>Nemocnica s poliklinikou n.o. Kráľovský Chlmec</b>
<b>Sídlo:</b>	Nemocničná 8, 077 01 Kráľovský Chlmec
<b>IČO:</b>	45737967
<b>DIČ:</b>	2023441673
<b>IČ DPH:</b>	SK2023441673
<b>Štatutárny orgán:</b>	Ing. Klára Hencelová, riaditeľka
<b>Peňažný ústav:</b>	OTP Banka Slovensko, a.s.
<b>Číslo účtu, IBAN:</b>	SK49 5200 0000 0000 0925 7048

Spoločnosť je zapísaná v registri neziskových organizácií poskytujúcich všeobecne prospešné služby na Okresnom úrade Košice, odbor všeobecnej vnútornej správy pod č. OVVS/6/2012

(ďalej len „Nadobúdateľ“)

a

**POSKYTOVATEĽ:**

<b>Obchodné meno:</b>	<b>PROSOFT, spol. s r.o. Košice</b>
<b>Sídlo:</b>	Letná 27, 040 01 Košice
<b>IČO:</b>	31666540
<b>DIČ:</b>	2020485236
<b>IČ DPH:</b>	SK2020485236
<b>Štatutárny orgán:</b>	konatelia, Ing. Pavol Jesenský, Ing. Ján Gecelovský, CSc.

Spoločnosť je zapísaná v Obch.registri Okresného súdu Košice I., oddiel: Sro, vložka č. 2632/V

<b>Peňažný ústav:</b>	Všeobecná úverová banka (VÚB), a.s.
<b>Číslo účtu, IBAN:</b>	SK30 0200 0000 0020 7879 8453

(ďalej len „Poskytovateľ“)

**PREDMET ZMLUVY**

1. Predmetom tejto Zmluvy je naplnenie víťazného súťažného návrhu Poskytovateľa k výzve Nadobúdateľa zo dňa 18.10.2017 s názvom „Pripojenie do Národného zdravotníckeho informačného systému (NZIS)“. Vlastná dodávka bude pozostávať z modulu Interoperabilita eZdravie (ďalej len „Softvér“), ktorý je súčasťou programového vybavenia s názvom „Medicínsky informačný systém PROMIS®“ a to spolu so sprievodnými službami. Detailný rozsah dodávky je uvedený v Prílohe č.1.

**LICENCIA**

2. Poskytovateľ udeľuje Nadobúdateľovi nevýhradný súhlas na použitie Softvéru (ďalej len „Licencia“). Poskytovateľ je oprávnený používať Softvér výhradne sám alebo prostredníctvom svojich zamestnancov.
3. Nadobúdateľ je oprávnený používať Softvér len pre vlastnú potrebu ako koncový používateľ. Na účely takéhoto použitia Softvéru je Nadobúdateľ oprávnený vyhotoviť rozmnoženinu Softvéru (spôsob použitia). Nadobúdateľ nie je oprávnený používať Softvér iným spôsobom, najmä ho spracovať alebo upravovať, verejne rozširovať jeho rozmnoženiny ani vykonávať spätný preklad zo strojového do zdrojového kódu (dekompilácia).
4. Nadobúdateľ je oprávnený použiť Softvér formou inštalácie na vlastných počítačoch Nadobúdateľa v počte a štruktúre podľa Prílohy č.1 (vecný rozsah Licencie) a to výlučne na území štátu, v ktorom má Nadobúdateľ sídlo (územný rozsah Licencie).
5. Poskytovateľ udeľuje Licenciu na dobu trvania tejto Zmluvy.
6. Nadobúdateľ nie je oprávnený udeliť tretej osobe súhlas na použitie Softvéru v rozsahu udelenej Licencie (sublicencia) ani Licenciu postúpiť.
7. Osoba, ktorá by bola majetkovo a/alebo osobnostne prepojená s Nadobúdateľom nie je oprávnená používať Softvér z titulu tejto Zmluvy.
8. Cena za dodanú Licenciu spolu so sprievodnými službami v rozsahu podľa Prílohy č.1

je :

Cena bez DPH: 13.350,- €

DPH 20%: 2.670,- €

Cena s DPH 20%: 16.020,- €

9. Poskytovateľ môže Nadobúdateľovi poskytnúť aj ďalšie licencie na základe jeho objednávky alebo dodatku k tejto zmluve.
10. Poskytovateľ vyhlasuje, že vykonáva všetky práva, najmä autorské práva vrátane práv k počítačovým programom, viažucim sa k Medicínskemu informačnému systému PROMIS® a že je oprávnený udeliť Nadobúdateľovi Licencie podľa tejto Zmluvy.
11. Splatnosť faktúry je 60 dní od doručenia faktúry Nadobúdateľovi. Nadobúdateľ 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.

**IMPLEMENTÁCIA SOFTVÉRU**

12. Softvér bude implementovaný do 30.11.2017 .

**POSKYTOVANIE SLUŽIEB**

13. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Zmluvy poskytovať Nadobúdateľovi balík služieb podpory k prevádzke Softvéru, ktorý je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy vo forme „Dohody o úrovni poskytnutých služieb“ (SLA - Service Level Agreement; ďalej len v „SLA“) a to do 31.12.2017.
14. Miestom dodania predmetu plnenia je sídlo Nadobúdateľa.
15. Nadobúdateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť správne fungovanie Softvéru (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.).
16. Poskytovateľ poskytuje Nadobudateľovi záruku po dobu platnosti tejto zmluvy na realizovateľnosť, spoľahlivosť a bezvadnosť Softvéru. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obchodnú stratu, stratu obchodných informácií, poškodenie počítačových dát alebo akúkoľvek inú stratu spôsobenú nesprávnym používaním produktu, neodbornou prácou so Softvérom, nepriaznivým spolupôsobením iných programov na produkt, vonkajším zásahom do programového zabezpečenia Softvéru, pôsobením tretej osoby na predmet plnenia.
  17. Pri uplatňovaní reklamácie, pri uplatňovaní nárokov z titulu zodpovednosti dodávateľa za chybné plnenie, budú zmluvné strany postupovať podľa ustanovení § 422 - 441 Obchodného zákonníka.

#### **ODMENA ZA POSKYTOVANIE SLUŽIEB**

18. Cena poskytovanie služieb podľa bodu 13 tejto Zmluvy sú do 31.12.2017 už zahrnuté v licenčnom poplatku. Služby po 1.1.2018 budú riešené osobitnou dohodou medzi zmluvnými stranami, osobitnou objednávkou, resp. formou novej zmluvy.

#### **PORUŠENIE ZMLUVNÝCH POVINNOSTÍ**

19. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy platia sankcie podľa zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
20. V prípade neuhradenej faktúry Nadobúdateľom 90 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ má právo prerušiť poskytovanie služieb podľa bodu 13 tejto Zmluvy.

#### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

21. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. 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.
22. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1 - Detailný rozsah dodávky a Príloha č.2 - Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA).
23. Nadobúdateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb u Poskytovateľa.
24. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky tejto Zmluvy, ako i príslušné ustanovenia autorského zákona v znení neskorších predpisov.
25. Každá zmena alebo doplnenie Zmluvy sa musia vykonať formou očíslovaných písomných dodatkov, ktoré musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
26. V prípade, že niektoré z ustanovení tejto 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.
27. 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.
28. Zmluva a jej prílohy predstavujú celkovú dohodu medzi zmluvnými stranami o predmete tejto Zmluvy a nahrádzajú všetky predchádzajúce i súčasné ústne alebo písomné dojednania, dokumenty a dohovory zmluvných strán vzťahujúcemu sa k predmetu zmluvy.

29. Zmluvné strany sa dohodli na zákaze postúpenia pohľadávok veriteľa podľa § 524 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) bez predchádzajúceho súhlasu dlžníka. Právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky veriteľa v rozpore s dohodou dlžníka podľa predchádzajúcej vety, bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Súhlas dlžníka je zároveň platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas MZ SR.
30. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve obdrží Poskytovateľ a dve Nadobúdateľ.
31. Zmluvné strany vyhlasujú, že osoby podpisujúce túto 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 24. 11. 2017

V Košiciach, dňa 22. 11. 2017

Za Nadobúdateľa:

Za Poskytovateľa:

.....

.....

PRÍLOHY:

- Príloha č. 1 Detailný rozsah dodávky  
Príloha č. 2 Dohoda o úrovni poskytnutých služieb

**PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVY ZM2017.065**

## Detailný rozsah dodávky

- a) 40 licencií modulu Interoperabilita eZdravie
- b) Inštalácie
- c) Konfigurácie, sfunkčnenie a otestovanie systému
- d) Dodávka manuálu
- e) Školenie v dĺžke 8 hod.
- f) Podpora k systému do 31.12.2017

Príloha č. 2 Zmluvy Zm2017.065

## **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 Nadobúdateľom a je neoddeliteľnou súčasťou „Licenčnej zmluvy a zmluvy o poskytovaní služieb Zm2017.065“.

*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 Nadobúdateľa pri správe softvéru, nesprávne používanie softvéru Nadobúdateľom, zmeny konfiguračných položiek, činnosť tretích osôb a pod.

**Urgentná priorita** – priorita incidentu pridelená Nadobúdateľom 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 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**

Nadobúdateľ si objednáva **Balík služieb IT „Nemocnica - PROMIS Service BASIC“ pre prevádzku v sídle firmy, ako je uvedené v bode 13 zmluvy.**

*Balík služieb IT „Nemocnica – 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 Nadobúdateľ neobdržal úhradu zo ZP
- b) Konzultácie „hot-line“  
Rozsah: max 24 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 240 minút.
- c) Konzultácie emailom  
Rozsah: max 24 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 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, konateľ  
   e-mail:        [jesensky.pavol@prosoftke.sk](mailto:jesensky.pavol@prosoftke.sk)  
   telefón:       055/ 7996451, 7996452  
   mobil:         0905 406 220  
   poštová adresa: Letná 27, 040 01 Košice

, resp.

   Meno:            Ing. Ján Gecelovský, CSc., konateľ  
   e-mail:        [gecelovsky.jan@prosoftke.sk](mailto:gecelovsky.jan@prosoftke.sk),  
   telefón:       055/ 7996451, 7996452  
   mobil:         0905 221 699  
   poštová adresa: Letná 27, 040 01 Košice

Za Nadobúdateľa:      Meno:            Ladislav Lórinč  
   e-mail:        [ladislav.lorincz@nspkch.sk](mailto:ladislav.lorincz@nspkch.sk)  
   mobil:         0907 200 776

#### 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 Nadobúdateľa

Nadobúdateľ (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

Nadobúdateľ 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 Nadobúdateľovi obdržanie správy,
- b) v prípade nemožnosti nahlásenia incidentu podľa predošlého bodu (napríklad technický problém), je Nadobúdateľ povinný nahlásiť incident telefonicky, a to na niektoré z nasledovných telefónnych čísel:

055/799 6451, 799 6452

0911 884 910, 0948 997 793

0905 221 699, 0905 406 220

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

0911 884 910, 0948 997 793

0905 221 699, 0905 406 220

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

0911 884 910, 0948 997 793, 0905 221 699, 0905 406 220

Nadobúdateľ je povinný incident s urgentnou prioritou nahlásiť okrem vyššie uvedeného spôsobu aj zaslaním sms (na 0905 406 220, resp. 0905 221 699) 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

Nadobúdateľ 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. Nadobúdateľ 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 Nadobúdateľ 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 Nadobúdateľom spôsobom uvedeným v bode 4.2.

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

#### 4.3.3 Prioritizácia

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

V prípade, ak Nadobúdateľ označí pri nahlásovaní 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 bežného incidentu do 20 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši bežný incident do 20 pracovných dní od jeho nahlásenia má Nadobúdateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 20 eur (slovom dvadsať 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 48 hodín od jeho nahlásenia bez ohľadu na kalendárne dni alebo dohodnutý čas dostupnosti služieb.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši incident s urgentnou prioritou do 48 hodín od jeho nahlásenia, má Nadobúdateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 (slovom desať eur ) za každú hodinu omeškania Poskytovateľa až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 80 % 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 Nadobúdateľa predloží zoznam riešených incidentov, resp. problémov Nadobúdateľa.

#### 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.