

f6/2017

**LICENČNÁ ZMLUVA A ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB**  
**Č. ZM2017.051**

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>    | Nemocnica Alexandra Wintera, n.o. |
| <b>Sídlo:</b>            | Winterova 66, 921 01 Piešťany     |
| <b>IČO:</b>              | 36084221                          |
| <b>DIČ:</b>              | 2021704685                        |
| <b>IČ DPH:</b>           | SK 2021704685                     |
| <b>Štatutárny orgán:</b> | MUDr. Štefan Kóňa - riaditeľ      |
| <b>Peňažný ústav:</b>    | Slovenská sporiteľňa, a.s.        |
| <b>Číslo účtu, IBAN:</b> | SK73 0900 0000 0051 3006 7177     |

(ďalej len „Nadobúdateľ“)

a

**POSKYTOVATEĽ:**

|                          |                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Obchodné meno:</b>    | PROSOFT, spol. s r.o. Košice                                                                                                                                         |
| <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,<br>Ing. Pavol Jesenský,<br>Ing. Ján Gecelovský, CSc.<br>Spoločnosť je zapísaná v Obch.registri Okresného súdu<br>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 úprava práv a povinností zmluvných strán vo vzťahu ku programovému vybaveniu s názvom „Medicínsky informačný systém PROMIS®“ (ďalej len „Softvér“).

**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, ako boli zakúpené v uplynulých rokoch (večný rozsah Licencie) a to výlučne na území štátu, v ktorom má Nadobúdateľ sídlo (územný rozsah Licencie). Špecifikácia dodaných programov (modulov) je uvedená v Prílohe č.1.
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. Zmluvné strany sa dohodli na **bezodplatnom poskytnutí licencií** „Medicínskeho informačného systému PROMIS®“ v rozsahu podľa Prílohy č.1.
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.

**IMPLEMENTÁCIA SOFTVÉRU**

11. Softvér bol implementovaný ku dňu podpisu tejto zmluvy v rozsahu podľa Prílohy č.1.

**POSKYTOVANIE SLUŽIEB**

12. 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“).
13. Miestom dodania predmetu plnenia je **Nemocnica Alexandra Wintera, n.o.**, Winterova 66, 921 01 Piešťany.
14. 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.).
15. Poskytovateľ poskytuje Nadobúdateľovi 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.

16. 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

17. Služby podľa bodu 12 tejto Zmluvy budú hradené paušálnym poplatkom. Služby nad rámec SLA budú riešené osobitnou dohodou medzi zmluvnými stranami, osobitnou objednávkou, resp. formou novej zmluvy.
18. Cena za poskytnuté služby je stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so Zákonom o cenách č. 18/1996 Z.z. v znení neskorších predpisov nasledovne:
- bez DPH **7.107,14 €/rok**, cena s DPH 20 % je **8.528,57 €/rok**.
- Pri fakturácii v r.2017 bude pre položku Prílohy č.1, bod V. fakturovaná alikvótna časť podľa skutočného termínu dodania.
19. Pre práce nad rámec SLA je stanovená cena bez DPH za človekohodinu na **42,50 €/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 tiež cestovné náhrady.
20. Fakturácia za poskytnuté služby vo výške podľa bodu 18 bude mesačná. Splatnosť faktúr je 30 dní. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. V prípade omeškania Nadobúdateľa s úhradou má Poskytovateľ právo fakturovať zmluvnú pokutu vo výške 0,025% z fakturovanej sumy za každý deň omeškania. Ak nadobúdateľ neuhradí poskytovateľovi 3 faktúry, má poskytovateľ právo odstúpiť od zmluvy.

#### PORUŠENIE ZMLUVNÝCH POVINNOSTÍ

21. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy platia sankcie podľa zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
22. V prípade neuhradenej faktúry Nadobúdateľom 90 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ má právo prerušiť poskytovanie služieb podľa bodu 12 tejto Zmluvy.

#### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

23. 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.
24. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1 - Špecifikácia dodaných licencií, a Príloha č.2 - Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA).
25. Nadobúdateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb u Poskytovateľa.
26. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky tejto Zmluvy, ako i príslušné ustanovenia autorského zákona v znení neskorších predpisov.
27. Každá zmena alebo doplnenie Zmluvy sa musia vykonať formou očíslovaných písomných dodatkov, ktoré musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
28. 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.

29. 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.
30. 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.
31. Podpisom tejto zmluvy končí platnosť týchto zmlúv medzi Nadobúdateľom a Poskytovateľom: Zm2008.005, Zm2009.010 a Zm2010.010.
32. Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých jedno obdrží Poskytovateľ a jedno Nadobúdateľ.
33. 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 Piešťanoch, dňa 22.8.17

V Košiciach, dňa 17.08.2017

Za Nadobúdateľa:

Za Poskytovateľa:

.....  
MUDr. Štefán Kóňa, riaditeľ

.....  
Ing. Ľavol Jesenský, konateľ

*Nemocnica Alexandra Wintera n.o.*  
*Piešťany*  
MUDr. Štefan Kóňa  
riaditeľ

**PROSOFT**  
spol. s r.o. KOŠICE  
Letná 27, 041 01 Košice  
IČO: 31 666 540, IČ DPH: SK2070455236

PRÍLOHY:

- Príloha č. 1    Špecifikácia dodaných programov (modulov)  
Príloha č. 2    Dohoda o úrovni poskytnutých služieb

**PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVY ZM2017.0XX Špecifikácia dodaných programov (modulov)****I. Na základe zmluvy Zm2008.005**

| Názov                                          | Mern.jedn. | Množ. |
|------------------------------------------------|------------|-------|
| <b>1. LICENCIE</b>                             |            |       |
| <b>1.1Medicínsky informačný systém PROMIS®</b> |            |       |
| SVALZIS LAB                                    | Lic.       | 7     |
| SVALZIS LAB – pripojenie analyzátora           | Lic.       | 1     |

Cena bez DPH za podporu a údržbu: 1.157,14 €/rok

**II. Na základe zmluvy Zm2009.010**

| Názov                                          | Mern.jedn. | Množ. |
|------------------------------------------------|------------|-------|
| <b>1. LICENCIE</b>                             |            |       |
| <b>1.1Medicínsky informačný systém PROMIS®</b> |            |       |
| SVALZIS RTG                                    | Lic.       | 6     |

Cena bez DPH za podporu a údržbu: 350,- €/rok

**III. Na základe zmluvy Zm2010.0010**

| Názov                                          | Mern.jedn. | Množ. |
|------------------------------------------------|------------|-------|
| <b>1. LICENCIE</b>                             |            |       |
| <b>1.1Medicínsky informačný systém PROMIS®</b> |            |       |
| LOZIS lôžkové oddelenie                        | Lic.       | 7     |
| AMBIS ambulancia                               | Lic.       | 19    |
| SVALZIS OKB                                    | Lic.       | 2     |
| LOZIS prijímacia kancelária                    | Lic.       | 2     |
| SVALZIS RTG                                    | Lic.       | 2     |
| Administrator                                  | Lic.       | 1     |

Cena bez DPH za podporu a údržbu: 2.940,- €/rok

**IV. Na základe objednávky 737/2017/MI, 02/2017**

| Názov                                          | Mern.jedn. | Množ. |
|------------------------------------------------|------------|-------|
| <b>1. LICENCIE</b>                             |            |       |
| <b>1.1Medicínsky informačný systém PROMIS®</b> |            |       |
| CENTRAL - poisťovňa a štatistiky               | Lic.       | 2     |

Cena bez DPH za podporu a údržbu: 600,- €/rok (fakturácia od 03/2017)

V. Na základe verejného obstarávania v 06/2017

| Názov                                           | Mern.jedn. | Množ. |
|-------------------------------------------------|------------|-------|
| <b>1. LICENCIE</b>                              |            |       |
| <b>1.1 Medicínsky informačný systém PROMIS®</b> |            |       |
| AMBIS – ambulancia                              | Lic.       | 17    |
| SVALZIS HTO                                     | Lic.       | 4     |
| SVALZIS OKM                                     | Lic.       | 3     |

Cena bez DPH za podporu a údržbu: 2.060,- €/rok  
podľa skutočného dátumu dodania)

(v r.2017 len alikvótna časť a to

## PRÍLOHA Č. 2 ZMLUVY ZM2017.051

**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 Zm2017.0xx“.

*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 36 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 360 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-mail1:        [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-mail1:        [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:            JUDr. Filip Barbarič, MPH, námestník HTČ  
                                         e-mail1:        [barbaric@naw.sk](mailto:barbaric@naw.sk)  
                                         telefón:        033/7955 301  
                                         mobil:          0948494118  
                                         poštová adresa: Winterova 66, Piešťany

#### 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 nahlásenia 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 nahlásení 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, 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 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 priradzuje jednotlivým incidentom prioritu podľa ich dopadu a naliehavosti (okrem urgentnej priority).

V prípade, ak Nadobúdateľ 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 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 nepodari 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.