

**SERVISNÁ ZMLUVA
č. ZM2021.099**

uzatvorená podľa ustanovení
§ 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

medzi týmito zmluvnými stranami:

**Článok I.
Zmluvné strany****OBIEDNÁVATEL:**

Obchodné meno:	Národný ústav detskej tuberkulózy a respiračných chorôb, n.o.,
Sídlo:	Dolný Smokovec, 059 81 Dolný Smokovec
IČO:	37886479
DIČ:	20211819327
IČ DPH:	SK2021819327
Štatutárny orgán:	Ing. Miroslava Mištunová, MPH, riaditeľka
Kontaktná osoba:	Ing. Daniel Slezák
Tel.:	0421 911 614 081
E-mail:	daniel.slezak@nudtarch.sk

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

POSKYTOVATEL:

Obchodné meno:	PROSOFT Košice, a.s.
Sídlo:	Letná 27, 040 01 Košice
IČO:	31666540
DIČ:	2020485236
IČ DPH:	SK2020485236
Štatutárny orgán:	Ing. Pavol Jesenský, predseda predstavenstva Ing. Rastislav Karbas, člen predstavenstva Spoločnosť je zapísaná v Obch.registri Okresného súdu Košice I., oddiel: Sa, vložka č. 1735/V
Kontaktná osoba:	Ing. Pavol Jesenský
Peňažný ústav:	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu, IBAN:	IBAN: SK44 1100 0000 0029 2488 0967
Kontaktná osoba:	Ing. Pavol Jesenský
Tel.:	+421 905 406 220
E-mail:	jesensky.pavol@prosoftke.sk

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)
(spolu ako „zmluvné strany“)

Článok II. Preambula

Poskytovateľ je autorom Medicínskeho informačného systému PROMIS® (ďalej ako PROMIS alebo „Softvér“), ku ktorému poskytuje sprievodné služby.

Objednávateľ má licencie PROMIS v rozsahu Prílohy č.1 časť A zakúpené pred 12/2020 a licencie PROMIS v rozsahu Prílohy č.1 časť B zakúpené v 10/2021

K licenciám podľa Prílohy č. 1 časť A poskytovateľ poskytoval sprievodné služby na základe Zmluvy o poskytovaní služieb Zm2019.081 a Zm2016.030. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva o poskytovaní služieb Zm2016.030 bude v celom rozsahu nahradená touto novou servisnou zmluvou.

Vzhľadom k tomu, že objednávateľ má záujem o riadne a spoľahlivé fungovanie informačného systému PROMIS a jeho ďalší rozvoj, uzatvárajú zmluvné strany túto servisnú zmluvu (ďalej len „Zmluva“), predmetom ktorej je poskytovanie sprievodných služieb v rozsahu a za podmienok uvedených ďalej v zmluve.

Článok III. Základné ustanovenia

1. Povinnosti v oblasti ochrany osobných údajov: Spracúvanie osobných údajov (ďalej aj „údaje“) sa vykonáva v režime podľa čl. 28 Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie GDPR“) a § 34 zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon“).

Povinnosti dodávateľa v oblasti ochrany osobných údajov sú bližšie upravované v **Zmluve o zabezpečení ochrany osobných údajov spracúvaných sprostredkovateľom**, ktorej platnosť je viazaná na platnosť Servisnej zmluvy č. **Zm2021.099**.

Článok IV. Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi služby v rozsahu a za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a záväzok Objednávateľa za riadne poskytnuté služby zaplatiť poskytovateľovi odmenu podľa čl. IV zmluvy.
2. Bližšia špecifikácia predmetu zmluvy je uvedená v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

Článok V. Odmena

1. Odmena prináleží poskytovateľovi za poskytovanie služieb, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 2 tejto zmluvy, a to vo výške **725,20 € /mesiac bez DPH**.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby aj nad rámec služieb uvedených v Prílohe č. 2 tejto zmluvy na základe objednávok objednávateľa v dohodnutom termíne. Cena bez DPH za hodinu prác poskytovateľa je dohodnutá vo výške **50,-€/hod**. Fakturácia bude po odovzdaní prác.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovateľ je oprávnený upravovať výšku ostávajúcej ceny uvedenej podľa bodu 1 a 2 v tomto článku jedenkrát v kalendárnom roku o percento zodpovedajúce ročnej miere inflácie vyhlasovanej Štatistickým úradom Slovenskej republiky meranej indexom spotrebiteľských cien v jeho oficiálne zverejnených dokumentoch. Právo zvýšenia ostávajúcej ceny za servisnú a produktovú podporu podľa tohto bodu si môže poskytovateľ uplatniť v prípade, že kumulatívny súčet zvýšenej inflácie od poslednej úpravy cien podľa tohto bodu presiahne 7%. Právo prvého zvýšenia ostávajúcej ceny za servisnú a produktovú podporu môže poskytovateľ uplatniť v prípade,

že kumulatívny súčet zvýšenej inflácie od dátumu podpísania zmluvy presiahne 7%. Právo zvýšenia tejto ostávajúcej ceny podľa tohto bodu môže poskytovateľ uplatniť len jedenkrát za obdobie kalendárneho roka. Oznamenie vyhotovené poskytovateľom ohľadom úpravy dojednanej výšky ostávajúcej ceny podľa tohto bodu bude obsahovať údaje o percente zodpovedajúcej ročnej miere inflácie meranej indexom spotrebiteľských cien vyhlasovanej Štatistickým úradom Slovenskej republiky, výpočte upravenej sumy dojednanej výšky ostávajúcej ceny a samotnej upravenej sumy dojednanej výšky ostávajúcej ceny.

Článok VI. Miesto plnenia predmetu zmluvy

1. Miestom plnenia predmetu zmluvy je adresa objednávateľa uvedená v čl. I.

Článok VII. Porušenie zmluvných povinností

1. Poskytovateľ je povinný dodávať služby definované v Prílohe č. 2 tejto zmluvy v súčinnosti s objednávateľom prostredníctvom svojich zamestnancov alebo externých spolupracovníkov, ktorých sám určí.
2. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy platia sankcie podľa zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
3. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť faktúry, ktorá musí obsahovať náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych prepisov.
4. 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 0,05% z fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
5. V prípade neuhradenej faktúry objednávateľom 60 dní po jej splatnosti, poskytovateľ má právo prerušiť poskytovanie služieb podľa bodu 1 čl. III tejto zmluvy.
6. Objednávateľ si vyhradzuje, že veriteľ nemôže postúpiť pohľadávky voči dlžníkovi tretej osobe, podľa §524 a nasl. zák. č.40/1964Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, bez predchádzajúceho písomného súhlasu dlžníka. Právny úkon, ktorým veriteľ postúpi pohľadávky voči dlžníkovi tretej osobe bez predchádzajúceho súhlasu dlžníka, je podľa §39 Občianskeho zákonníka neplatný. Písomný súhlas dlžníka je oprávnený vydať len jeho štatutárny orgán. Veriteľ berie na vedomie, že súhlas dlžníka, ktorý je zdravotníckym zariadením je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas MZ SR.

Článok VIII. Zmena Zmluvy

1. Zmluva sa môže meniť alebo dopĺňať len písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami.
2. Dodatky môžu navrhnúť obe zmluvné strany.

Článok IX.

Odstúpenie od zmluvy

1. Zmluva môže byť ukončená písomnou dohodou, odstúpením od zmluvy z dôvodov v nej uvedených, alebo výpoveďou niektorej zo zmluvných strán. Výpovedná lehota je 3-mesačná a začne plynúť dňom nasledujúcim po doručení výpovede.
2. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto 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.
3. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto 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.
4. Poskytovateľ vyhlasuje a podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade porušenia zákazu nelegálneho zamestnávania poskytovateľom je objednávateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť ako pri podstatnom porušení.
5. Odstúpenie od tejto zmluvy musí byť oznámené druhej zmluvnej strane písomne s uvedením dôvodu, pre ktorý zmluvná strana odstupuje od zmluvy a bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o podstatnom porušení tejto zmluvy dozvedela.
6. Na odstúpenie od zmluvy sa vyžaduje písomná forma. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom riadneho doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane.
7. 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 X.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 4 rokov od jej podpísania. Zmluvný vzťah je možné ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán k zvolenému dátumu.
2. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1 - Detailný popis zakúpených licencií a Príloha č.2 - Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA).
3. Platnosť zmluvy sa automaticky predlžuje na rovnako dlhé obdobie, na aké bola uzavretá pôvodná zmluva, za rovnakých podmienok aké boli dohodnuté v tejto zmluve, prípadne v Prílohe č. 2, pokiaľ žiadna zo zmluvných strán nedoručí druhej zmluvnej strane písomné oznámenie o skončení platnosti zmluvy, a to najneskôr 3 mesiace pred ukončením platnosti zmluvy.
4. Objednávateľ je povinnou osobou v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám, v znení neskorších predpisov. Zmluva zároveň spĺňa podmienku jej zverejnenia podľa tohto zákona. Na základe uvedeného sa zmluvná strana - objednávateľ zaväzuje zmluvu po podpise zmluvnými stranami neodkladne zverejniť zákonným spôsobom. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami. Zmluvné strany berú na vedomie, že porušením alebo ohrozením obchodného tajomstva zmluvy nie je jej zverejnenie.
5. Objednávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb poskytovateľom.
6. 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.
7. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky tejto zmluvy.

8. 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.
9. 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.
10. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve obdrží poskytovateľ a dve objednávateľ.
11. 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.
12. Zmluva nadobudne platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

V Košiciach, dňa 12.11.2021

V Dolnom Smokovci, dňa 16.11.2021

.....
Ing. Pavol Jesenský
predseda predstavenstva

.....
Ing. Miroslava Míštunová, MPH
riaditeľka

.....
Ing. Rastislav Karbas
člen predstavenstva

PROSOFT
KOŠICE, a.s.
Letná 27, 040 01 Košice
IČO: 31 666 540. IČ DPH: SK2020485236

Národný ústav detskej
tuberkulózy a respiračných chorôb, n.o. ②
059 81 DOLNÝ SMOKOVEC - VYSOKÉ TATRY
č. účtu SK 73 0200 0000 0000 2883 2562
IČO: 37886479. DIČ: 2021819327

PRÍLOHY:

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

PRÍLOHA Č. 1

Detailný rozsah zakúpených licencií Medicínsky informačný systém PROMIS®

Časť A Licencie PROMIS zakúpené do 12/2020

Produkt	Počet licencií
AMBIS	24
LOZIS	24
SKLAD	4
AMBIS RTG	2
SVALZIS LAB OKB	10
PRÍJEM	7
CENTRAL	1
ÚSTAVNÁ LEKÁREŇ	0
eZdravie	18

Časť B Licencie PROMIS zakúpené v 10/2021

Produkt	Počet licencií
AMBIS	4
LOZIS	0
SKLAD	1
AMBIS RTG	0
SVALZIS LAB OKB	0
PRÍJEM	0
CENTRAL	0
eZdravie	1

Príloha č. 2

**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.

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.

Kategórie incidentov:

A – jedná sa o nepodstatný incident, často sa jedná o chybu zobrazenia, výpočtu malého počtu údajov nesúvisiacich s mesačným vyúčtovaním do zdravotných poisťovní. Uvedený incident sa týka jedného modulu (programu) alebo na 1 pracovisku.

B – jedná sa o incident, ktorý mierne komplikuje prácu používateľa, ale neznemožňuje ju. Môže sa jednáť aj o incident, ktorého chybné údaje je možné neskôr (po oprave chyby v programe) opraviť používateľom alebo servisným zásahom poskytovateľom.

Urgentná priorita (kategória incidentu C) – 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 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**

Objedávateľ si objednáva **Balík služieb IT „PROMIS Service BASIC“**.

Balík služieb IT „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
- b) Nové verzie eZdravie
- c) Konzultácie „hot-line“
Rozsah: max 12 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 60 minút.
- d) Konzultácie emailom
Rozsah: max 12 konzultácií/rok (zásahy, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)
- e) Servisný zásah na požiadanie formou vzdialeného prístupu
Rozsah: max 6 servisných zásahov/rok (zásahy, ktorých príčina je na strane poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)

4.2.1 Nahlásenie bežného incidentu (kategória incidentu A a B)

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 (napríklad technický problém), je objednávateľ povinný nahlásiť incident telefonicky, a to na niektoré z nasledovných telefónnych čísel:
055/799 6451, 799 6452
0911 884 910, 0948 997 793
0905 406 220

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

4.2.2 Nahlásenie incidentu s urgentnou prioritou (kategória incidentu C)

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 406 220, 0911 106 354

- b) mimo doby poskytovania služieb uvedenej v bode 4.1 na jednom z nasledujúcich telefónnych čísel:
0911 884 910, 0948 997 793, 0905 406 220, 0903 705 680, 0911 106 354

Objednávateľ je povinný incident s urgentnou prioritou nahlásiť okrem vyššie uvedeného spôsobu aj zaslaním sms (na 0905 406 220, resp. , 0911 106 354) a emailu na emailovú adresu: helpdesk@prosoftke.sk. Momentom nahlásenia incidentu sa rozumie jeho emailové nahlásenie.

4.2.3 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

Objednávateľ je povinný dodržať presný postup krokov nahlasovania incidentov uvedených v bodoch 4.2, 4.2.1 a 4.2.2. 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 bodoch 4.2, 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 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 48 hodín od registrácie incidentu Objednávateľom spôsobom uvedeným v bode 4.2.
Ak bolo poskytovateľovi doručené hlásenie incidentu nesprávnym spôsobom (a tento má vedomosť o vzniknutom incidente), poskytovateľ môže upozorniť objednávateľa 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 objednávateľ označí pri nahlásovaní prioritu incidentu ako „urgentná“ incident kategórie C a tento incident spĺňa podmienky na urgentnú prioritu incidentu definovanú v bode 1 tejto SLA, technická podpora poskytovateľa musí pri pridelení priorít zohľadniť túto skutočnosť.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu kategórie A bežného incidentu do 20 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že poskytovateľ nevyrieši incident kategórie A do 20 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 % mesačnej platby za služby podľa tejto zmluvy.

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

V prípade, že poskytovateľ nevyrieši incident kategórie B 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 % mesačnej platby za služby podľa tejto zmluvy.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu s urgentnou prioritou do 2 pracovných dní od jeho nahlásenia

V prípade, že poskytovateľ nevyrieši incident s urgentnou prioritou (incident kategórie C) do 2 pracovných dní od jeho nahlásenia, má objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 eur (slovom desať eur) za každú hodinu omeškania poskytovateľa až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 60 % 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 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.