

**LICENČNÁ ZMLUVA A ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB**  
**č. ZM2021.097**

uzatvorená podľa ustanovení § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 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:

**Článok I.**  
**Zmluvné strany**

**NADOBÚDATEL:**

<b>Obchodné meno:</b>	<b>Ľubovnianska nemocnica, n.o.</b>
Sídlo:	Obrancov mieru 3, 06401 Stará Ľubovňa
IČO:	37886851
DIČ:	2022057565
IČ DPH:	SK 2022057565
Štatutárny orgán:	MUDr. Peter Bizovský, MPH - riaditeľ
Kontaktná osoba:	Ing. Andrej Poremba
Tel./Fax::	052/4317 277
E-mail:	andrej.poremba@lubovnianskanemocnica.sk

(ďalej len „**Nadobúdateľ**“)

a

**POSKYTOVATEL:**

<b>Obchodné meno:</b>	<b>PROSOFT Košice, a.s.</b>
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:	
Číslo účtu, IBAN:	
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. Nadobúdateľ má zakúpené licencie PROMIS od r.2003, ku ktorým Poskytovateľ poskytuje sprievodné služby.

Nadobúdateľ má záujem o dokúpenie ďalších licencií PROMIS spolu so sprievodnými službami.

## Článok III. PREDMET ZMLUVY

1. Predmetom tejto Zmluvy je :
  - a) Poskytnutie licencií **PROMIS, modul Sklad** v rozsahu Prílohy č.1.
  - b) Poskytnutie sprievodných služieb (produktovú podporu) ku licenciám PROMIS uvedeným v Prílohe počas trvalej prevádzky
  
2. Termín dodania predmetu zmluvy je nasledovný:
  - a) pre predmet zmluvy uvedený v čl.III. bod 1a) 31.10.2021
  - b) pre predmet zmluvy uvedený v čl.III. bod 1b) od 01.11.2021 počas platnosti zmluvy

## Článok IV. LICENCIA

1. Na predmet plnenia tejto zmluvy udeľuje Poskytovateľ Nadobúdateľovi ku dňu podpisu preberacieho protokolu nevýhradnú licenciu (ďalej len „Licencia“) na použitie Softvéru, a to na účel súvisiaci s predmetom tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že sa jedná o nevýlučné a neobchodovateľné právo na prístup k Softvéru.  
Pre licencie uvedené v Prílohe č.1, časť A. sa jedná o časovo neobmedzenú licenciu.  
Pre licencie uvedené v Prílohe č.1, časť B. sa jedná o prenájom licencií. Časovo neobmedzenú licenciu získa Nadobúdateľ až po 48 mesiacoch a to v prípade, že nedôjde ku odstúpeniu od zmluvy do 4 rokov od jej podpisu.
2. Poskytovateľ vyhlasuje, že vykonáva všetky práva, najmä autorské práva, k Medicínskemu informačnému systému PROMIS® a že je oprávnený udeliť Nadobúdateľovi Licencie podľa tejto Zmluvy.
3. Nadobúdateľ je oprávnený používať Softvér výhradne sám alebo prostredníctvom svojich zamestnancov.
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 Slovenskej republiky (územný rozsah Licencie).
5. Nadobúdateľ nie je oprávnený udeliť tretej osobe súhlas na použitie Softvéru v rozsahu udelenej Licencie (sublicencia) ani Licenciu postúpiť.
6. Osoba, ktorá by bola majetkovo a/alebo osobnostne prepojená s Nadobúdateľom nie je oprávnená používať Softvér z titulu tejto Zmluvy.
7. Cena bez DPH za poskytnutý predmet zmluvy uvedený v článku III. bod 1a je dohodnutá takto:
  - a) Licencie uvedené v Prílohe č.1, časť A.
    - jednorazovo 2.380,00 €
  
  - b) Licencie uvedené v Prílohe č.1, časť B. formou „prenájom licencií“
    - prvých 48 mesiacov 97,40 €/mesačne
    - ďalšie mesiace 0,-/mes.

8. Poskytovateľ vyhotoví faktúru podľa čl. IV. bod 7 po dodaní príslušných licencií a po podpísaní preberacieho protokolu zodpovedným zamestnancom Nadobúdateľa a doručí ju doporučené Nadobúdateľovi najneskôr do 14 kalendárnych dní odo dňa podpísania preberacieho protokolu.

## 9. Článok V. IMPLEMENTÁCIA SOFTVÉRU

Miestom dodania Licencií je adresa Nadobúdateľa uvedená v článku I.

## ČLÁNOK VI. POSKYTOVANIE SLUŽIEB

1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Zmluvy poskytovať Nadobúdateľovi balík služieb 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**“).
2. Mesačná fakturácia za položku uvedenú v čl. III bod 1b) je nasledovná:
  - a) Licencie uvedené v Prílohe č.1, časť A.  
cena bez DPH 33,72 €/mesiac
  - b) Licencie uvedené v Prílohe č.1, časť B.  
cena bez DPH 60,21 €/mesiac

**Cena spolu bez DPH**

**93,93 €/mesiac**

3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby aj nad rámec SLA na základe objednávok Nadobúdateľa v dohodnutom termíne. Cena bez DPH za hodinu prác Poskytovateľa je dohodnutá vo výške **50,-€/hod**. Fakturácia bude po odovzdaní prác.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený upravovať výšku ostávajúcej ceny uvedenej podľa bodu čl. IV. bod 7b 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. Oznámenie vyhotovené Poskytovateľom ohľadom úpravy dojednanej výšky ostávajúcej ceny podľa tohto bodu bude obsahovať údaje o percente zodpovedajúce 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.
5. 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.).
6. Poskytovateľ poskytuje Nadobúdateľovi záruku po dobu platnosti tejto zmluvy na realizovateľnosť, spoľahlivosť a bezchybnosť 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.
7. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu vykonanú Nadobúdateľom alebo treťou osobou poverenou Nadobúdateľom.

8. Pri uplatňovaní reklamácie, pri uplatňovaní nárokov z titulu zodpovednosti Poskytovateľa za chybné plnenie, budú zmluvné strany postupovať podľa ustanovení § 422 - 441 Obchodného zákonníka.

### **Článok VII.**

#### **PORUŠENIE ZMLUVNÝCH POVINNOSTÍ**

1. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy platia sankcie podľa zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
2. Splatnosť faktúr je 60 dní od doručenia 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 Nadobúdateľa s úhradou má Poskytovateľ právo fakturovať úroky z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
3. V prípade neuhradenej faktúry Nadobúdateľom 60 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ má právo prerušiť poskytovanie služieb podľa bodu 1 čl. VI tejto Zmluvy.

### **Článok VIII.**

#### **Zmena zmluvy**

1. Túto zmluvu je možné počas jej trvania zmeniť iba vzostupne číslovanými písomnými dodatkami.

### **Článok IX.**

#### **Odstúpenie od zmluvy**

1. 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.
2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy aj v prípade, ak Nadobúdateľ je v omeškaní s úhradou fakturovanej ceny za predmet zmluvy o viac ako 90 (deväťdesiat) kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti.
3. 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 Nadobúdateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť ako pri podstatnom porušení.
4. 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.
5. Na odstúpenie od zmluvy sa vyžaduje písomná forma. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom riadneho doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane.
6. 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 Nadobúdateľa uhradené.

**Článok X.****ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluvný vzťah je možné ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán k zvolenému dátumu, alebo jednostranne písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a jej začiatok nastáva prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
2. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1 – Detailný rozsah dodávky a Príloha č.2 - Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA).
3. Ďalšie rozšírenie počtu licencií bude možné na základe objednávky alebo dodatkom ku zmluve alebo novou zmluvou.
4. Nadobúdateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb Poskytovateľom.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb u Nadobúdateľa. Poskytovateľ je povinný o tomto bode zvlášť informovať svojich zamestnancov.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky tejto Zmluvy, ako i príslušné ustanovenia autorského zákona v znení neskorších predpisov.
7. 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.
8. 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.
9. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve obdrží Poskytovateľ a dve Nadobúdateľ.
10. 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.
11. Zmluva nadobudne platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť nadobudne nasledujúci deň po dni zverejnenia zmluvy v Centrálnom registri zmlúv, Zmluvné strany súhlasia so zverejnením zmluvy podľa zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.

Za Poskytovateľa:

Za Nadobúdateľa:

V Košiciach, dňa .....

V Starej Ľubovni, dňa .....

.....  
Ing. Pavol Jesenský  
predseda predstavenstva

.....  
MUDr. Peter Bizovský, MPH  
riaditeľ

.....  
Ing. Rastislav Karbas  
člen predstavenstva

PRÍLOHY:

Príloha č. 1     Detailný rozsah dodávky licencií PROMIS  
Príloha č. 2     Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA)

**PRÍLOHA Č. 1**

Detailný rozsah dodávky licencií Medicínsky informačný systém PROMIS®

Časť A Licencie PROMIS zakúpené jednorazovo

<i>Produkt</i>	<i>Jedn.cena, €</i>	<i>počet</i>	<i>cena bez DPH, €</i>	<i>cena po zľave, bez DPH, €</i>
Sklad	200	14	2 800,00	2 380,00

Časť B Licencie PROMIS poskytované formou „prenájom“ po dobu 48 mesiacov

<i>Produkt</i>	<i>počet</i>	<i>cena bez DPH, €</i>	<i>cena bez DPH/mes., €</i>
Sklad	25	4 675,00	97,40

## 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 Nadobúdateľom a je neoddeliteľnou súčasťou „Licenčnej zmluvy a zmluvy o poskytovaní služieb **Zm2021.097**“.

*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.

**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 jednať 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 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 Nadobúdateľa 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 „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 Nadobúdateľ 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 4 servisných zásahov/rok (zásahy, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)





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, 0918 667 529

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, 0918 667 529,

0905 406 220, 0903 705 680, 0911 106 354

Nadobúdateľ 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](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 nahlásovania 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 nahlásovaní 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 môže upozorniť 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“ incident kategórie C a tento incident spĺňa podmienky na urgentnú prioritu incidentu

definovanú v bode 1 tejto SLA, technická podpora Poskytovateľa musí pri pridelovaní 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 Nadobúdateľ 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 % mesačných platieb 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 Nadobúdateľ 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 % mesačných platieb 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 Nadobúdateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 eur (slovom desať eur) za každú hodinu omeškania Poskytovateľa až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 70 % 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.