

**ZMLUVA o POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PREVÁDZKOVÉHO TYPU,  
uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)  
v znení neskorších predpisov medzi:**

Číslo zmluvy Objednávateľa:

Číslo zmluvy Poskytovateľa:

---

**Fakultná nemocnica Nitra**

so sídlom: Špitálska 6, 950 01 Nitra  
IČO: 17336007  
IČ-DPH: SK2021205197  
Právna forma: štátna príspevková organizácia zriadená Zriaďovacou listinou MZ SR č. 3724/1991 A/VIII-1 zo dňa 09.12.1991, v znení neskorších rozhodnutí  
Štatutárny orgán: JUDr. Marian Korytiak, PhD. – riaditeľ

na jednej strane a označovaná tiež len ako „FN NR” alebo „Objednávateľ”

a

**PosAm, spol. s r. o.**

so sídlom: Bajkalská 28, 821 09 Bratislava  
IČO: 31 365 078  
IČ-DPH: SK 2020315440  
Zapísaný: v obchodnom registri okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 6342/B  
Bankové spojenie: Tatra banka, a. s. Bratislava  
Číslo účtu: 2621 340 170/1100  
V zastúpení: Ing. Marián Marek – generálny riaditeľ  
Ing. Robert Genszký – finančný riaditeľ

na druhej strane a označovaná tiež len ako „PosAm” alebo „Poskytovateľ”.

**Objednávateľ a Poskytovateľ** budú označovaní tiež ako „Strany” alebo „Zmluvné strany”.

## Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzatvoreniu tejto Zmluvy za účelom úpravy vzájomnej spolupráce pri poskytovaní služieb tak, aby bol medzi Zmluvnými stranami jednoznačným spôsobom upravený spôsob vzniku obchodných záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie Služieb, ako aj vymedzenie základného rámca vzájomných práv a povinností vyplývajúcich pre Zmluvné strany z obchodných záväzkových vzťahov, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú v nadväznosti na túto Zmluvu.

## Čl. 1. Predmet Zmluvy

- 1.1** Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa:  
poskytovať Objednávateľovi **Služby pokryté paušálnym poplatkom** podľa „Katalógu služieb“.  
poskytovať Objednávateľovi **Služby na vyžiadanie** podľa Katalógu služieb.
- 1.2** Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Objednávateľa:  
Uhradiť Poskytovateľovi za poskytovanie plnenia tejto Zmluvy, cenu podľa Čl. 4 a v súlade s platobnými podmienkami podľa Čl. 5 tejto Zmluvy.  
Poskytovať potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

## Čl. 2. Termíny plnenia

- 2.1** **Poskytovanie služieb**  
Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovanie služieb v termínoch podľa „Katalógu služieb“.

## Čl. 3. Miesto plnenia

- 3.1** Miestom plnenia je sídlo Objednávateľa alebo sídlo Poskytovateľa, ak nebolo dohodnuté inak.
- 3.2** Služby môžu byť poskytované aj vzdialeným spôsobom v prípade, že sa tak dohodnú Zmluvné strany prostredníctvom bezpečného pripojenia, ktoré pre pracovníkov Poskytovateľa zabezpečí Objednávateľ.

## Čl. 4. Cena

- 4.1** Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi cenu za služby v nasledovnom rozsahu:  
Služby pokryté paušálnym poplatkom  
Služby na vyžiadanie
- 4.2** Paušálna cena za vykonávanie služieb pokrytých paušálom:
- Pre 1 rok prevádzky je cena 1.248,00 € bez DPH/rok
  - Pre 1 rok Vendor Veeam Renewal Maintenance je cena 3.500,00 € bez DPH/rok
  - Pre služby na vyžiadanie je cena 100 € bez DPH/hodina.
- 4.3** Cena za Služby nad paušál bude účtovaná podľa prílohy č. 2 tejto zmluvy.

## Čl. 5. Platobné podmienky

- 5.1** Fakturačným obdobím sa rozumie každý jeden kalendárny rok vopred počas účinnosti tejto Zmluvy.
- 5.2** Pri faktúre za Služby na vyžiadanie podľa Čl. 4, bod 4.2 je neoddeliteľnou súčasťou faktúry sumár výkazov podľa Príloha č. 3 „VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH”.
- Poskytovateľ predloží na odsúhlasenie výkaz za predchádzajúci mesiac najneskôr do piatich pracovných dní nasledujúceho mesiaca. Pri tvorbe výkazu Poskytovateľ zohľadní sankcie za nedodržanie SLA v zmysle Čl. 8. Objednávateľ alebo ním poverená osoba, prílohu posúdi najneskôr do troch pracovných dní od jej obdržania. V prípade nejasností Objednávateľ, alebo ním poverená osoba, vyzve zástupcu Poskytovateľa služieb na rokovanie. Ak sa nepodarí dospieť k zhode na prvom stretnutí, priamo na stretnutí sa uzavrie aspoň nesporná časť výkazu. Sporné položky výkazu je nevyhnutné vyriešiť najneskôr do termínu nasledujúcej fakturácie.
- Cenu za poskytované Služby na vyžiadanie podľa bodu 4.3 tejto Zmluvy vyfakturuje Poskytovateľ po odsúhlasení sumáru výkazov .
- 5.3** Poskytovateľ vystaví faktúru najneskôr do 10teho pracovného dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Služba poskytnutá. Faktúra musí mať všetky náležitosti v súlade s aktuálne platným a účinným zákonom o dani z pridanej hodnoty v čase fakturácie.
- 5.4** Lehota splatnosti faktúry je 30 dní od dňa jej doručenia Objednávateľovi. Dňom doručenia faktúry je deň jej zaevidovania na podateľni Objednávateľa.
- 5.5** V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky zákonné náležitosti, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu s uvedením konkrétnych vytýkaných skutočností. V takom prípade sa skončí plynutie lehoty splatnosti vrátenej faktúry a nová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
- 5.6** Akákoľvek splatná peňažná suma sa bude považovať za uhradenú momentom jej potvrdeného odoslania z účtu Objednávateľa na účet Poskytovateľa.
- 5.7** Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ v postavení veriteľa nepostúpi akúkoľvek svoju pohľadávku z tejto zmluvy tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu dlžníka-Objednávateľa. Písomný súhlas Objednávateľa s týmto úkonom je zároveň platný len za podmienky, že bol na tento úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR. V prípade, že dôjde zo strany Poskytovateľa k porušeniu tejto povinnosti a svoje práva a povinnosti z tejto zmluvy postúpi tretej osobe bez súhlasu protistrany, bude sa takýto úkon pre účely tohto zmluvného vzťahu považovať za neplatný.
- 5.8** Poskytovateľ berie na vedomie, že jednostranné započítanie pohľadávok nie je možné. Započítanie pohľadávok Objednávateľa je možné len na základe písomnej dohody o započítaní pohľadávok štátu v zmysle § 8 zákona č. 374/2014 Z. z. o pohľadávkach štátu v platnom znení.

## Čl. 6. Protiplnenia

- 6.1** Objednávateľ umožní Poskytovateľovi (alebo ním ustanoveným zamestnancom) prístup na Miesto kedykoľvek v čase, v ktorom má Poskytovateľ poskytovať na danom Mieste Objednávateľovi Službu podľa tejto Zmluvy, a to v súlade s internými Predpismi Objednávateľa ohľadom vstupov na Miesta.
- 6.2** Po celú dobu poskytovania Služieb budú zamestnanci Poskytovateľa pod výhradnou zodpovednosťou, kontrolou a riadením Poskytovateľa.
- 6.3** Objednávateľ vytvorí bezpečné pracovné prostredie v súlade s platnými právnymi predpismi SR, na Miestach pre zamestnancov Poskytovateľa. Pred začatím poskytovania Služieb bude Objednávateľ informovať Poskytovateľa o prípadnom nebezpečí pre zdravie a bezpečnosť na Mieste.

- 6.4** Objednávateľ vypracuje do 10 pracovných dní po podpise tejto Zmluvy zoznam osôb, ktoré na jeho strane zodpovedajú za preberanie a plnenie jednotlivých bodov predmetu tejto Zmluvy a tento zoznam zašle na e-mailovú adresu zodpovednej osoby Poskytovateľa.
- 6.5** Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu poskytnúť vždy v dostatočnom predstihu potrebnú súčinnosť a podklady, ako aj úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa.
- 6.6** Objednávateľ poskytne všetky informácie o akomkoľvek prerušení prác, ak sa tretie strany pri plnení svojich povinností súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy dostali do omeškania a tak vzniknú prekážky na strane Objednávateľa.
- 6.7** Pokiaľ napriek doručeniu písomnej žiadosti nebude Poskytovateľovi zabezpečená súčinnosť nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy v dodatočnej primeranej lehote, Poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za dosahovanie zmluvne zakotvenej Úrovně poskytovania služieb (**SLA**), pokiaľ k tomuto poklesu garantovanej Úrovně poskytovania služieb došlo v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa. V takomto prípade Poskytovateľ ďalej nepreberá zodpovednosť za oddialenie plnenia, ani za problémy a škody vyplývajúce pre Objednávateľa z tohto omeškania.
- 6.8** Objednávateľ prideliť Poskytovateľovi bezplatne všetky potrebné prístupy, softvér a licencie, ktoré sú nevyhnutné pre výkon predmetu Zmluvy. Ďalej poskytne pracovníkom Poskytovateľa možnosť bezpečného pripojenia do VPN Poskytovateľa.
- 6.9** Objednávateľ umožní prístup pracovníkom Poskytovateľa k infraštruktúre IT, ktorá súvisí s predmetom Zmluvy tak, aby Poskytovateľ mohol poskytovať Služby podľa Prílohy č. 2.
- 6.10** Objednávateľ sa zaväzuje pred objednávkou jednotlivých služieb splniť všetky protiplnenia, alebo podmienky poskytovania služieb, ktoré budú schválené Objednávateľom a Poskytovateľom a budú uvedené v Prílohe č. 2 **Chyba! Výsledok nie je platný pre tabuľku..**
- 6.11** Objednávateľ sa zaväzuje odovzdávať písomne všetky pripomienky, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. k plneniu predmetu tejto Zmluvy na dohodnutých formulároch Poskytovateľa.
- 6.12** Poskytovateľ je povinný akceptovať všetky požiadavky pracovníkov Objednávateľa zúčastnených na plnení predmetu Zmluvy len s písomným potvrdením Objednávateľa alebo ním poverenej osoby, alebo na základe Zmenového konania podľa Čl. 10 tejto Zmluvy (zadania alebo projektu).
- 6.13** Poskytovateľ odošle do 10 pracovných dní po uzatvorení tejto Zmluvy zoznam osôb, ktoré za Poskytovateľa zodpovedajú za plnenie predmetu Zmluvy.
- 6.14** Poskytovateľ je povinný písomne upozorniť Objednávateľa na stav, kedy došlo k ním nezavinenému prerušeniu prác z akéhokoľvek dôvodu.
- 6.15** Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody priame i nepriame, ktoré vzniknú z dôvodu nezabezpečenia vopred oznámených, alebo písomne dohodnutých podmienok pre výkon činností technickej a prevádzkovej podpory Objednávateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu do systému zo strany Objednávateľa a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Objednávateľom. Poskytovateľ neručí za chyby spôsobené nesprávnym vkladáním dát a za chyby spôsobené nesprávnymi postupmi.
- 6.16** Poskytovateľ sa v prípade požiadavky Objednávateľa bezodplatne zúčastní rokovaní na tému riadenia projektu. Zároveň pripraví k týmto rokovaniam vyžiadané podklady, analýzy a konzultačné materiály tak, aby umožnil riadenie a koordináciu ostatných súbežných projektov Objednávateľa. Termín rokovania je Objednávateľ povinný oznámiť minimálne 5 pracovných dní vopred.
- 6.17** Poskytovateľ má právo poskytovať služby zo svojich priestorov a na pracoviskách Objednávateľa.
- 6.18** Na poskytovanie niektorých služieb, ktoré tvoria súčasť dodávky služieb pre Objednávateľa, má Poskytovateľ právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Je však povinný odovzdávať ich služby sám, na svoju zodpovednosť a v dohodnutej kvalite.
- 6.19** Poskytovateľ má právo požadovať od Objednávateľa potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

## Čl. 7. Kvalitatívne charakteristiky plnenia

- 7.1 Poskytovateľ bude realizovať predmet plnenia podľa Čl. 1 tejto Zmluvy, priebežne, počas trvania Zmluvy a podľa definície SLA pri každej jednotlivej službe podľa Prílohy č. 2.
- 7.2 Vymeriavacím základom pre hodnotenie Poskytovateľa v dodržiavaní parametrov kvality je percentuálne vyjadrenie úspešnosti nasledovných parametrov SLA (Definícia viď Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“):
1. Lehota odozvy
  2. Lehota vyriešenia
- 7.3 Výpočet úspešnosti plnenia parametrov podľa odseku 7.2, bude nasledovný:  
**Počet žiadostí s dodržanými SLA / Počet všetkých požiadaviek × 100 [%].**  
Poskytovateľ sa zaväzuje dosiahnuť úspešnosť parametrov podľa odsek 7.2, body 1 – 2 min. vo výške 90%. V prípade neplnenia dohodnutých parametrov SLA môže Objednávateľ uplatniť sankcie podľa Čl. 8.  
Pre výpočet percentuálnej úspešnosti plnenia zmluvne zakotvenej Úrovne poskytovania služieb, je potrebný minimálny počet žiadostí 10. Ak je tento počet menší než 10, počet povolených nedodržaní SLA je jeden.
- 7.4 Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych charakteristík plnenia Zmluvy sú zásadne systémové hlásenia a zápisy cez špecializovanú aplikáciu (PosAm Servio). Prehľad kvalitatívneho plnenia Zmluvy spracuje a predloží každý mesiac spolu s mesačným výkazom služieb dodaných Poskytovateľom.

## Čl. 8. Sankcie a pokuty

- 8.1 V prípade nedodržania SLA podľa Prílohy č. 2 v príslušnom mesiaci poskytovania Služieb zo strany Poskytovateľa má Objednávateľ právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa tejto Zmluvy.
- 8.2 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatnej faktúry alebo jej časti má Poskytovateľ právo na úroky z omeškania vo výške 0,01 % dlžnej sumy za každý začatý deň.
- 8.3 Zmluvné strany si dohodli zmluvnú pokutu za nedodržanie Dňa začiatku poskytovania Služieb vo výške 0,01% za každý aj začatý pracovný deň omeškania z fakturovanej sumy za daný kalendárny mesiac. Zmluvná pokuta sa nedotýka nároku Objednávateľa na náhradu škody vo výške prevyšujúcej zmluvnú pokutu.
- 8.4 Zmluvné strany sa dohodli, že výška pokuty sa určuje ako percentuálna hodnota z ceny podľa Čl. 4 odsek 4.2, kde táto percentuálna hodnota je vyrátaná ako rozdiel medzi **dohodnutou úrovňou plnenia SLA** a **reálnou úrovňou plnenia** Služby.
- 8.5 Zmluvné strany sa dohodli, že výška zmluvných pokút je obmedzená na 10% z ceny podľa Čl. 4 odsek 4.2 úhrnne ročne.

## Čl. 9. Objednávanie a riadenie služieb

### 9.1 Objednávanie Služieb

Služby podľa Prílohy č.2 objednáva Pomenovaný používateľ Objednávateľa

a) na zákazníckom tel. čísle 02/ 49 239 784.

b) emailom na adrese [servicedesk@posam.sk](mailto:servicedesk@posam.sk)

## 9.2 Riadenie Služieb

Poskytovateľ môže dočasne prerušiť akúkoľvek Službu z dôvodu nutnej alebo plánovanej opravy, údržby alebo zlepšenia iba po dohode so Objednávateľom a len na dobu, ktorej dĺžka je nevyhnutne nutná na vykonanie tejto opravy.

Poskytovateľ môže zmeniť pridelený obmedzený zdroj (kód, frekvenciu alebo telefónne číslo, IP adresu, internetovú doménu a pod.) používaný v súvislosti so službami, ak je to nutné s ohľadom na pokyny externého dodávateľa pre Objednávateľa, alebo po dohode s Objednávateľom (pričom sa obe Zmluvné strany zaväzujú podniknúť všetko primerané k tomu, aby medzi nimi k takej dohode došlo), avšak takým spôsobom, aby bolo čo najmenej narušené poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy.

V prípade neplánovaného prerušenia poskytovania Služieb, je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi príčinu neplánovaného prerušenia poskytovania služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s týmto postupom bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy Objednávateľa.

## Čl. 10. Zmenové konanie

**10.1 Zmenové konanie** je proces, ktorým sa mení znenie nasledovných dokumentov:

Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“

Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“

Príloha č. 3 „VÝKAZ PRÁČ O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH“

Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU“

Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“

**10.2** Proces zmenového konania je súčasťou Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“.

**10.3** Proces zmenového konania bude riadiť Prevádzkový výbor (PV) v zmysle schváleného prevádzkového postupu.

## Čl. 11. Negatívne vymedzenie služby

**11.1** Pretože definícia uvedených Služieb nemusí byť chápaná Poskytovateľom a Objednávateľom vždy rovnako, uvádza sa v Prílohe č. 2 negatívne vymedzenie služby, t.j. činnosti, ktoré **nie sú zahrnuté v cene** za poskytovanie služieb prevádzkového typu.

**11.2** Plnenie SLA sa nevzťahuje na odstránenie chýb tretích strán. V prípade chýb na softvéri a hardvéri tretích strán platia podmienky podpory, ktoré poskytuje samotný výrobca. Poskytovateľ je schopný zabezpečiť plnenie SLA len v prípade, ak Objednávateľ má v rámci prevádzkovanej služby platnú podporu výrobcu softvéru alebo hardvéru tretích strán. V prípade ak Objednávateľ nezakúpi potrebnú podporu (maintenance) na uvedený softvér, alebo hardvér, poskytovateľ negarantuje plnenie SLA podľa Prílohy č. 2. Objednávateľ nemá právo uplatňovať si sankcie voči Poskytovateľovi podľa Čl. 8 bod 8.4.

## Čl. 12. Súčinnosť a vzťah s tretími stranami

**12.1** Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť si vzájomne, na požiadanie druhej Zmluvnej strany súčinnosť, alebo zabezpečiť jej poskytnutie treťou stranou, ak je to nevyhnutné pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.

**12.2** Poskytovateľ súhlasí, že bude spolupracovať s inými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí vykonávajú prácu súvisiacu s poskytovaním Služieb na Mieste. Ak práca ostatných dodávateľov má značný dopad

na výkon Poskytovateľa, potom Poskytovateľ upozorní písomne Objednávateľa a dopad práce takýchto dodávateľov na výkon Poskytovateľa sa bude považovať za dôvod na začatie Zmenového konania.

- 12.3** Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu týkajúcu sa Zmluvy s externým Poskytovateľom služieb, ktorá môže ovplyvniť plnenie predmetu tejto Zmluvy.

## **Čl. 13. Náhrada škody**

- 13.1** Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 13.2** Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Poskytovateľa za škodu je obmedzený na 10% z ceny podľa Čl. 4 odsek 4.2 úhrnne ročne.
- 13.3** Závazky Poskytovateľa voči Objednávateľovi v súvislosti s náhradou prípadných škôd spôsobených Poskytovateľom budú obmedzené na náhradu priamych škôd.
- 13.4** Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho, alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej Zmluvnej strany v prípade, že na nesprávnosť takéhoto zadania druhú stranu písomne upozornila pred vznikom odpovedajúcej škody. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie spôsobené meškáním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.
- 13.5** Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za meškanie a škodu, spôsobenú okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Zmluvných strán a bráni Poskytovateľovi v splnení jeho povinnosti. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené len na dobu pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto povinnosti spojené.
- 13.6** Poskytovateľ nie je v meškani po dobu meškania Objednávateľa s plnením jeho povinností podľa tejto Zmluvy a dohodnuté termíny v ktorých mal Poskytovateľ plniť svoje záväzky sa predlžujú o dobu meškania Objednávateľa.
- 13.7** Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti, ktoré bránia riadnemu plneniu Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť za plnenie povinností Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy.
- 13.8** Objednávateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Poskytovateľovi porušením ustanovení tejto Zmluvy v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Rozsah zodpovednosti Objednávateľa za škodu je obmedzený na 10% z ceny podľa Čl. 4 odsek 4.2 úhrnne ročne.

## **Čl. 14. Dôvernosť informácií**

- 14.1** Zmluvné strany považujú obsah tejto Zmluvy za predmet obchodného tajomstva a zaväzujú sa zachovať mlčanlivosť o ňom, resp. zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti zamestnancami, alebo spolupracujúcimi tretími stranami o obsahu tejto Zmluvy, ako aj o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli pri plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy, a to voči všetkým subjektom, okrem Zmluvných strán.
- 14.2** Odsek 14.1 sa nepoužije pri poskytovaní technických informácií v prípade, ak ide o ich poskytnutie tretej strane, ktorá je poskytovateľom iných služieb pre Objednávateľa a tieto informácie sú nevyhnutné pre poskytnutie služby požadovanej Objednávateľom.
- 14.3** Za porušenie mlčanlivosti sa nepovažuje poskytnutie informácií uvedených v tomto článku Zmluvy orgánom, ktoré sú na vyžiadanie takýchto informácií oprávnené v zmysle zákona.
- 14.4** Každá zo Strán sa zaväzuje zabezpečiť a chrániť informácie týkajúce sa tejto Zmluvy pred zverejnením a sprístupnením tretím stranám bez súhlasu druhej Zmluvnej strany tak, ako ochraňuje svoje vlastné informácie podobnej dôležitosti. Pokiaľ niektorá zo Zmluvných strán preukázateľne prezradí,

zverejní, oznámi informácie týkajúce sa tejto Zmluvy tretej strane v rozpore s ustanoveniami tohto odseku, zaväzuje sa zaplatiť poškodenej strane zmluvnú pokutu vo výške 10.000,- EUR, ako aj každú preukázateľnú škodu presahujúcu výšku tejto zmluvnej pokuty za každý prípad takéhoto porušenia pravidiel ochrany obchodného tajomstva.

- 14.5** Závazok mlčanlivosti podľa tohto článku Zmluvy trvá naďalej bez obmedzenia aj po ukončení platnosti a účinnosti tejto Zmluvy.
- 14.6** Za informáciu o obchodnom tajomstve nebude pre účely tohto článku považovaná informácia, ktorá je verejne dostupná alebo neskoršie sa stane verejne dostupnou iným spôsobom ako porušením tejto Zmluvy.

## **Čl. 15. Vyhlásenia Zmluvných strán**

- 15.1** Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že každá zo Služieb bude v súlade s príslušným popisom Služieb a Úrovníou poskytovania Služby tak, ako je uvedené v tejto Zmluve a jej Prílohách a bude poskytovaná Poskytovateľom s náležitou odbornou starostlivosťou.
- 15.2** Objednávateľ nezodpovedá za majetok Poskytovateľa a jeho subdodávateľov používaný ich pracovníkmi v priestoroch Objednávateľa.
- 15.3** Poskytovateľ vyhlasuje, že má všetky práva potrebné pre uzatvorenie tejto Zmluvy a poskytovanie Služieb tvoriacich predmet tejto Zmluvy.

## **Čl. 16. Ďalšie práva a povinnosti Strán**

- 16.1** Poskytovateľ bude pre Objednávateľa vykonávať činnosti, v rámci ktorých môžu byť Poskytovateľovi poskytnuté informácie Objednávateľa, ktoré majú dôverný charakter, resp. sú osobnými údajmi.
- 16.2** Vzájomné vzťahy medzi Objednávateľom a Poskytovateľom v zmysle 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 zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“) (Nariadenie GDPR a Zákon o ochrane osobných údajov spolu ďalej len „**Legislatíva o ochrane osobných údajov**“) nie sú definované ako vzťahy Prevádzkovateľa a Sprostredkovateľa v zmysle Legislatívy o ochrane osobných údajov.
- 16.3** Poskytovateľ si je vedomý toho, že v rámci poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy môže prísť do kontaktu s osobnými údajmi Objednávateľa. Poskytovateľ vyhlasuje, že splní všetky svoje povinnosti, predovšetkým povinnosť mlčanlivosti, a to vo vzťahu k citlivým údajom ako aj vo vzťahu k údajom osobným.
- 16.4** Poskytovateľ sa zaväzuje k zachovaniu mlčanlivosti a dôvernosti o citlivých informáciách a o osobných údajoch, s ktorými sa dostanú do kontaktu pracovníci Poskytovateľa. K tomuto zaviazá aj svojich pracovníkov, ktorí budú služby v zmysle predmetu tejto Zmluvy vykonávať. Tento záväzok mlčanlivosti bude trvať 5 rokov po skončení platnosti tejto Zmluvy.
- 16.5** Poskytovateľ vyhlasuje, že prijal primerané technické a organizačné opatrenia tak, aby pri výkone svojich činností pri plnení predmetu tejto Zmluvy boli naplnené požiadavky na ochranu citlivých údajov ako aj požiadavky Legislatívy o ochrane osobných údajov.
- 16.6** Osoby oprávnené rokovať vo veciach zmluvných za obe strany sú zodpovedné za uplatňovanie ochrany obchodného tajomstva, ku ktorému sa dostanú v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy. Zamestnanci Poskytovateľa sa môžu oboznamovať s obchodným tajomstvom Objednávateľa len na základe písomného určenia zástupcom. Každá skupina zamestnancov Poskytovateľa, ktorá bude prichádzať do styku s iným okruhom obchodného tajomstva, musí byť samostatne skupinovo určená.
- 16.7** Ak nie je dohodnuté inak, počas Obdobia poskytovania služieb ako aj po jeho ukončení súhlasí Objednávateľ s používaním názvu svojej organizácie, svojho loga a základných informáciách o projekte nepodliehajúcich obchodnému tajomstvu, pre marketingové účely Poskytovateľa. Marketingovými účelmi sa rozumie:



- A) Referencie k danému projektu
- B) Tlačové správy Poskytovateľa
- C) Marketingové informácie o úspešných riešeniach
- D) Výročné správy Poskytovateľa

## **Čl. 17. Riešenie sporov**

- 17.1** V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov oboch strán sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier.

## **Čl. 18. Vyššia moc**

- 18.1** Na účely tejto Zmluvy sa za okolnosti vylučujúce zodpovednosť považujú okolnosti, ktoré nie sú závislé od vôle Zmluvných strán a ani ich nemôžu Zmluvné strany ovplyvniť ako napr. štrajk, epidémia, požiar, prírodná katastrofa, mobilizácia, vojna, povstanie, zabavenie resp. embargo produktov objektívne potrebných pre poskytovanie IT služby, všeobecný nedostatok potrebných materiálov a surovín, nezavinená regulácia odberu elektrickej energie.
- 18.2** Ak sa splnenie tejto Zmluvy stane nemožným z dôvodu vyššej moci na dobu dlhšiu ako 3 mesiace, strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na vyššiu moc, požiada druhú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, cene a času plnenia. Ak nedôjde k dohode, má strana, ktorá sa odvolala na vyššiu moc, právo odstúpiť od Zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.

## **Čl. 19. Platnosť a účinnosť Zmluvy a jej ukončenie**

- 19.1** Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 19.2** Zmluva sa uzatvára na dobu 12 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy. Zmluva sa automaticky predlžuje na obdobie 12 mesiacov, pokiaľ ani jedna strana najneskôr 1 mesiac pred uplynutím účinnosti zmluvy, písomne neoznámí ukončenie zmluvného vzťahu založenom touto zmluvou.
- 19.3** Zmluva môže byť ukončená:
- a) písomnou dohodou Zmluvných Strán
  - b) odstúpením od Zmluvy
  - c) výpoveďou Zmluvy
- 19.4** Písomnou dohodou Zmluvných Strán, podpísanou jej štatutárnymi zástupcami sa končí táto Zmluva dňom uvedeným v písomnej dohode.
- 19.5** Objednávateľ má právo ukončiť túto Zmluvu pred uplynutím dohodnutej doby jednostranným úkonom aj bez uvedenia dôvodu. Zmluva sa ukončí uplynutím šiestich mesiacov od doručenia výpovede. Táto lehota začína plynúť nasledujúci mesiac od doručenia výpovede.
- 19.6** Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade ak sa Poskytovateľ dostane s plnením svojej zmluvnej povinnosti do omeškania a túto svoju povinnosť nesplní ani v dodatočnej primeranej lehote.

- 19.7** Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak Objednávateľ neplatí za Služby Cenu dohodnutú podľa tejto Zmluvy po dobu dlhšiu ako 2 po sebe nasledujúce kalendárne mesiace, pričom nezaniká povinnosť Objednávateľa zaplatiť omeškané platby Poskytovateľovi.
- 19.8** Odstúpenie sa musí vykonať písomnou formou a bez zbytočného odkladu po tom, čo nastala skutočnosť zakladajúca jej nárok na odstúpenie od zmluvy. Odstúpenie od Zmluvy nadobudne účinnosť dňom jej doručenia Poskytovateľovi.
- 19.9** Do dňa ukončenia Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať Služby podľa Zmluvy a Objednávateľ je povinný za tieto Služby zaplatiť tak, ako je v tejto Zmluve stanovené.
- 19.10** Ku dňu ukončenia tejto Zmluvy:

Poskytovateľ bezodplatne odovzdá Objednávateľovi dokumentáciu, všetky prístupové práva na správu a prevádzku aplikácií nutných pre poskytovanie Služieb a všetky médiá s bezpečnostnými a archívnymi kópiami údajov.

Poskytovateľ vykoná kroky smerujúce k tomu, aby Objednávateľ mal možnosť prevziať za obvyklých obchodných podmienok všetky práva a záväzky Poskytovateľa voči tretím stranám, ktoré sú splatné po dni účinnosti ukončenia tejto Zmluvy zo zmlúv uzatvorených Poskytovateľom výlučne za účelom poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy Objednávateľovi.

Objednávateľ prevezme tieto záväzky a práva od Poskytovateľa v prípade, že boli dohodnuté za podmienok štandardných a obvyklých v čase ich vzniku.

**19.11 Obdobie ukončenia poskytovania Služieb**

V rámci Obdobia ukončenia poskytovania Služieb Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Služby rovnako ako v období plnej prevádzky Služieb, a to až do dňa odovzdania Zariadení a výkonu Služieb Objednávateľovi alebo tretej osobe určenej Objednávateľom.

V rámci Obdobia ukončenia poskytovania Služieb Zmluvné strany vysporiadajú vzájomné práva a povinnosti v súlade s touto Zmluvou.

## **Čl. 20. Doručovanie a formy komunikácie**

- 20.1** Doručovanie medzi Zmluvnými stranami sa uskutočňuje na adresy uvedené v záhlaví tejto Zmluvy. Každá zo Zmluvných strán má povinnosť oznámiť do 7 dní druhej strane zmenu svojho sídla, alebo iné kontaktné adresy, popri prípade iných údajov.
- 20.2** Každé oznámenie medzi Zmluvnými stranami, vrátane návrhov žiadostí či informácií, ktoré sa vzťahujú k tejto Zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto Zmluvy musia byť podané v písomnej forme a doručené Oprávneným osobám Prevádzkovému výboru, uvedeným v Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU” tejto Zmluvy, druhej Zmluvnej strane buď osobne, formou registrovaného poštového styku, faxom, alebo e-mailom.
- 20.3** Oznámenia sa považujú za doručené dátumom prijatia príslušnej zásielky. Ak sa vráti oznámenie niektorej zo Zmluvných strán druhej strane ako nedoručiteľné, považuje sa pre účely tejto Zmluvy za deň doručenia pre odosielajúcu stranu posledný deň v ktorý si mohol adresát na pošte zásielku vyzdvihnúť. Ak bolo odosielané faxom, alebo e-mailom, považuje sa oznámenie za doručené dňom potvrdenia jeho doručenia druhou Zmluvnou stranou.

## **Čl. 21. Záverečné ustanovenia**

- 21.1** Pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak, všetky oznamy podľa tejto Zmluvy budú mať písomnú formu a budú zaslané osobám uvedeným ako osoby oprávnené konať vo veciach technických, alebo vo veciach zmluvných podľa toho, čo je relevantné, alebo takým osobám alebo na také iné adresy, ako Strany môžu čas od času oznámiť písomne.
- 21.2** Pokiaľ nie je uvedené inak, za dátum účinnosti akéhokoľvek oznamu, listiny a inej doručiteľnej správy, ktorá nadobudne účinnosť doručením do dispozičnej sféry adresátovi sa bude považovať v prípade zaslania oznamu doporučenou poštou 72 hodín počítajúc od dátumu uvedeného na pečiatke pošty na

- podacom lístku, ktorým pošta prevzala zásielku na poštové doručovanie a v prípade faxu to bude jeden pracovný deň po jeho odoslaní.
- 21.3** Ak sa preukáže, že ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy alebo jej časti je, alebo sa stane neplatným alebo inak právne nevymáhateľným, potom táto neplatnosť či nevymáhateľnosť nebude mať vplyv na platnosť či vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy alebo jej častí, ak nevyplýva priamo z obsahu tejto Zmluvy, že toto ustanovenie alebo jeho časť nie je možné oddeliť od ďalšieho obsahu. V prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete sa obe Zmluvné strany zaväzujú neúčinné a/alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým ustanovením, ktorého praktické dôsledky sú čo najbližšie k praktickým dôsledkom a účelu takého ním nahradeného nevymáhateľného ustanovenia.
- 21.4** Žiadna zo strán nemôže postúpiť tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu štatutárnych zástupcov druhej Strany svoje práva a záväzky z tejto Zmluvy.
- 21.5** Táto Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, z ktorých jeden obdrží každá Strana.
- 21.6** Práva a povinnosti ktoré nie sú uvedené v tejto Zmluve, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- 21.7** Jazykom, v ktorom sa tvoria zmluvné vzťahy a zároveň rokovacím jazykom je jazyk slovenský.
- 21.8** Túto Zmluvu je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomnou dohodou Zmluvných strán.
- 21.9** Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.

## Čl. 22. Prílohy

Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria nasledovné prílohy:

**Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“** obsahuje vysvetlenie pojmov v tejto Zmluve.

**Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“** obsahuje popis služby, úroveň SLA pre každú Službu a typ služby (paušálna, vyžiadaná)

**Príloha č. 3 „VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH“** je formulár, ktorý bude vyplňať Poskytovateľ ako podklad ku fakturácií za vyžiadané služby

**Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU“** definuje úlohy a zodpovednosti pri riadení zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom

**Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“** obsahuje popis realizácie zmenového konania zoznam lokalít, kde bude Poskytovateľ poskytovať službu pre Objednávateľa

**Príloha č. 6 „ZOZNAM PODPOROVANÝCH ZARIADENÍ“**

V Nitre, dňa 4.9.2022

Za Objednávateľa

Fakultná nemocnica Nitra

JUDr. Marian Korytiak, PhD.

riaditeľ

V Bratislave, dňa 4.9.2022

Za Poskytovateľa

PosAm, spol. s r. o.

Ing. Marian Marek

Generálny riaditeľ a konateľ

Ing. Robert Genszký

Finančný riaditeľ

## Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

- a) **„PosAm Servio“** je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
- b) **„Dostupnosť podpory služieb“** je časový interval, počas ktorého sú Objednávateľovi k dispozícii pracovníci Poskytovateľa zabezpečujúci služby definované v Katalógu služieb (viď **Chyba! Výsledok nie je platný pre tabuľku.**). Ak nie je v Katalógu služieb dohodnuté inak, táto doba je od 8:00 do 17:00 hod.
- Dostupnosť podpory služieb sa môže rozšíriť o samostatnú službu „Pohotovosť“, ak je táto služba uvedená v Katalógu služieb.
- c) **„Lehota odozvy“** je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), ktorý plynie od oznámenia požiadavky Objednávateľom do zodpovedania požiadavky Poskytovateľom s informáciou o zámere riešenia požiadavky. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby **„Dostupnosti podpory služby“**.
- d) **„Lehota vyriešenia“** je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), do uplynutia ktorého Poskytovateľ vyrieši požiadavku Objednávateľa, t.j. od preukázateľného nahlásenia požiadavky (napr. zaevidovania v aplikácii PosAm Servio) do času obnovenia služby v plnom rozsahu.
- Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby **„Dostupnosti podpory služby“**.
- e) **„Parameter Služby“** je údaj, ktorým sa popisuje prevádzková dostupnosť alebo disponibilita predmetnej Služby. Každá Služba je popísaná súborom Parametrov, pričom pre účely tejto Zmluvy sú Služby a ich Parametre definované v KATALÓGU SLUŽIEB.
- f) **„Služby pokryté paušálnym poplatkom“** predstavujú súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky služieb pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov. Špecifikácia týchto služieb je predmetom KATALÓGU SLUŽIEB.
- g) **„Služby na vyžiadanie“** sú služby podľa **Chyba! Výsledok nie je platný pre tabuľku.**, ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb nad rámec dohodnutého paušálu.
- h) **„SLA (Service Level Agreement)“** označuje súbor parametrov služieb uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa KATALÓGU SLUŽIEB, popisujúcich napr. dostupnosť Služby, lehotu odozvy Poskytovateľa a pod.
- i) **„Prevádzkový výbor - PV“** je orgán zložený minimálne z jedného zástupcu za každú zo Zmluvných strán. Obvykle sú v PV zastúpené osoby zodpovedné za prevádzku služieb (zo strany Objednávateľa napr. service level manažér, garant služby a pod., zo strany Poskytovateľa napr. Prevádzkový manažér). PV slúži ako eskalačná úroveň. Úlohy PV sú definované v Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU“.

## **Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”**

**DOPLNIŤ EXCEL TABUĽKU**

**Príloha č. 3 „VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH”****„VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH”****Protokol o akceptácii Služby**

Na základe žiadosti číslo ..... zo dňa DD.MM.RRRR

Názov žiadosti:

**POSKYTOVATEĽ:****OBJEDNÁVATEĽ:****Firma:** PosAm, spol. s r.o.**Firma/meno:****Adresa:** Bajkalská 28**Adresa****Mesto:** 821 09 Bratislava**Mesto:****Oprávnená  
osoba:****Oprávnená  
osoba:****Telefón:** 02/49 239 111**Telefón:****Fax:** 02/49 239 888**Fax:****Predmet akceptácie**

Predmetom akceptácie je ...

Záverečné stanovisko

**.....**

Dátum vystavenia protokolu: .....

za Objednávateľa:

meno a priezvisko

.....

za Poskytovateľa :

meno a priezvisko

.....

## Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU”

Riadenie zmluvného vzťahu je v zodpovednosti Prevádzkového výboru.

### Členovia prevádzkového výboru (PV):

#### a) Objednávateľ

Meno	Rola	Telefón	E-mail
František Bumbala	IT administrátor	0918 803 165	Frantisek.bumbala@fnnitra.sk
Mgr. Radoslav Hudec. MBA		0376545947	Radoslav.hudec@fnnitra.sk

#### b) Poskytovateľ

Meno	Rola	Telefón	E-mail
Zuzana Červenková	SDM	0910 939 737	<a href="mailto:Zuzana.cervenkova@posam.sk">Zuzana.cervenkova@posam.sk</a>
Peter Brieda	KAM	0911 787 247	<a href="mailto:Peter.Brieda@posam.sk">Peter.Brieda@posam.sk</a>

### Zodpovednosti prevádzkového výboru (PV):

- PV sa schádza podľa potreby, minimálne však 1x za rok. Stretnutie PV môže byť realizované aj vzdialeným spôsobom.
  - PV posudzuje, monitoruje a vyhodnocuje plnenie SLA a spätnú väzbu používateľov
  - PV schvaľuje výkazy o poskytnutých službách, ktoré tvoria podklad pre fakturáciu
  - PV schvaľuje služby označené ako „vyžiadané“ (viď niektoré služby v Príloha č.2 KATALÓG SLUŽIEB)
  - PV navrhuje operatívne zlepšovanie procesov poskytovania služieb a pracovných postupov
  - PV dáva RV podnety na zlepšenie služieb, alebo zmeny tejto Zmluvy a jej príloh
  - PV dohliada na plnenie úlohu vyplývajúcich z procesu kontinuálneho zlepšovania služieb
  - PV dáva podnety RV na začatie zmenového konania
  - PV operatívne odsúhlasuje lehoty pre poskytnutie služieb, ktorých lehota vyriešenia je „dohodou“ (viď niektoré služby v Príloha č.2 KATALÓG SLUŽIEB)
  - PV sa zúčastňuje na plánovaní odstávok služieb, aplikácií a infraštruktúry
  - PV informuje Objednávateľa dohodnutým spôsobom o plánovaných odstávkach služieb, aplikácií a infraštruktúry
  - PV schvaľuje zmeny na úrovni tejto Zmluvy v súlade so schváleným zmenovým konaním (viď. Príloha č.5 )
  - PV je zodpovedný za obchodné, zmluvné a technické záležitosti zmluvy.
- **Eskalačná matica**

Pre potreby hierarchickej eskalácie bude uplatnená nasledovná eskalačná matica:

Úroveň	Eskalačné úrovne na strane Objednávateľa	Eskalačné úrovne na strane poskytovateľa
1.	Členovia PV v poradí, v akom sú uvedení v zozname	Členovia PV v poradí, v akom sú uvedení v zozname

Procesné eskalácie v rámci procesov poskytovania služieb (napr. úrovne Incident managementu) tvoria súčasť prevádzkovej dokumentácie.

## Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE”

Zmeny v rámci tejto Zmluvy je sa realizujú nasledovnými spôsobmi:

- a) **zmeny podľa Čl. 10, odsek 10.1** je možné realizovať na vyžiadanie každej zo Zmluvných strán a na ich odsúhlasenie je postačujúci súhlas členov Prevádzkového výboru (viď Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU”). Zmena sa zrealizuje písomným dodatkom k tejto Zmluve.
- b) **zmeny ostatných častí Zmluvy (mimo Čl. 10, odsek 10.1 a čl. 19 odsek 19.2)** sa budú realizovať formou písomného dodatku k tejto Zmluve. V prípade, ak zmluvné strany neuskutočnia právny úkon smerujúci k ukončeniu Zmluvy najneskôr jeden mesiac pred uplynutím jej platnosti, zmluva sa automaticky predlžuje o 12 mesiacov. Za právny úkon podľa predchádzajúcej vety tohto písmena Prílohy č.5 sa považuje oznámenie emailom na adresu zodpovednej osoby PV za Poskytovateľa uvedenej v Prílohe č. 4 Zmluvy.
- c) **Zmeny ZOZNAMU PODPOROVANÝCH ZARIADENÍ (Príloha č.6 zmluvy)** bez potreby uzatvorenia dodatku k zmluve v prípade, ak takouto zmenou nedôjde k zmene ceny podľa článku IV bod 4.2



**Príloha č. 6 „ZOZNAM PODPOROVANÝCH ZARIADENÍ“**

Počet	kategória	Zariadenie	Sériové číslo	Typ Služby
1	Storage	HPE StoreEasy 1660		paušál
1	Tape Library	HPE MSL2024		paušál