

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB
č. ZM2019.047

uzavretá podľa § 269 ods.2 a nasl. Obchodného zákonníka

1. Zmluvné strany

Objednávateľ: Stredoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb a.s.
Cesta k nemocnici 1, 974 01 Banská Bystrica
IČO: 36644331
DIČ : 2022102753
IČ DPH: SK2022102753
Štatutárny orgán:
MUDr. Juraj Frajt, MPH – predseda predstavenstva
MUDr. Matej Vozár, MPH – podpredseda predstavenstva
Osoba splnomocnená pre realizáciu:
[REDACTED]
Zapísané: Obch. register Okresného súdu Banská Bystrica,
oddiel Sa, vl. č. 842/S
Bankové spojenie: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
(ďalej len „Objednávateľ“)

Poskytovateľ: PROSOFT s.r.o. Košice
Letná 27, 040 01 Košice
IČO: 31666540
DIČ: 2020485236
IČDPH: SK2020485236
Štatutárny zástupca : konatelia spoločnosti
Ing. Pavol Jesenský
Ing. Ján Dubaj
Osoba splnomocnená pre realizáciu:
Ing. Pavol Jesenský
Zapísané: Obch. register Okresného súdu Košice I.,
oddiel Sro, vložka č. 2632/V
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Preambula

Poskytovateľ je autorom Medicínskeho informačného systému PROMIS® (ďalej PROMIS), ku ktorému poskytuje sprievodné služby. Objednávateľ má záujem o poskytovanie služieb k licenciám PROMIS Interoperabilita eZdravie v počte 78 licencií, ktoré si zakúpil u Poskytovateľa dňa 19.12.2017.

Článok II. PREDMET ZMLUVY

1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe Zmluvy poskytovať Objednávateľovi balík služieb k prevádzke PROMIS, ktorý je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 1 Zmluvy vo forme „Dohody o úrovni poskytnutých služieb“ (SLA - Service Level Agreement; ďalej len v „SLA“).
2. Cena bez DPH za poskytnutý predmet zmluvy uvedený v čl. II. bod 1 pre modul PROMIS - Interoperabilita eZdravie je: **2.992,00 €/ročne**
3. Cena uvedená v bode 2 bude každoročne v decembri prehodnocovaná pre ďalší rok a to podľa skutočného počtu licencií pri zachovaní jednotkovej ceny **38,36 €/lic./ročne**. V prípade zmeny čiastky uvedenej v bode 2 bude uzavretý dodatok ku zmluve podľa čl.IV.
4. Pre práce nad rámec Prílohy 1 je stanovená cena bez DPH za človekohodinu na **45,00 €/hod.**
5. Fakturácia čiastky uvedenej v tomto článku v bode 2 bude kvartálna za uplynulé obdobie.
6. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach,
7. ktoré by mohli ovplyvniť správne fungovanie PROMIS (napr. skryté chyby PROMISu, nesprávne používanie PROMISu, zmeny konfiguračných nastavení v rozpore so Zmluvou, inštalácia nevhodného PROMISu tretích osôb, výpadky spôsobené činnosťou tretích osôb, a pod.).
8. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi záruku po dobu platnosti Zmluvy na spoľahlivosť a bezchybnosť PROMIS. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obchodnú stratu, stratu obchodných informácií, poškodenie počítačových dát alebo akúkoľvek inú stratu spôsobenú nesprávnym používaním produktu, neodbornou prácou so PROMIS, nepriaznivým spolupôsobením iných programov na produkt, vonkajším zásahom do programového zabezpečenia PROMIS, pôsobením tretej osoby na predmet plnenia.
9. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu v konfigurácii systému vykonanú Objednávateľom alebo treťou osobou poverenou Objednávateľom.
10. Pri uplatňovaní nárokov z titulu zodpovednosti Poskytovateľa za chybné plnenie, budú zmluvné strany postupovať podľa ustanovení § 422 – 441 Obchodného zákonníka.

Článok III. PORUŠENIE ZMLUVNÝCH POVINNOSTÍ

1. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy platia sankcie podľa Zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
2. 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 0,025% z fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
3. V prípade neuhradenej faktúry Objednávateľom 60 dní po jej splatnosti, má Poskytovateľ právo prerušiť poskytovanie služieb.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná strana v postavení veriteľa nepostúpi akúkoľvek svoju pohľadávku z tejto Zmluvy tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu dlžníka - objednávateľa. Písomný súhlas dlžníka s týmto právnym 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 veriteľa k porušeniu tejto dohody a svoje práva a povinnosti z tejto Zmluvy postúpi tretej osobe, bude toto

postúpenie v súlade s § 39 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov považované za neplatné. Súhlas dlžníka s postúpením pohľadávok veriteľa podľa predchádzajúcej vety nie je potrebný:

- a) pri postúpení pohľadávok veriteľov akciových spoločností, ktorých 100%-ným akcionárom je Ministerstvo zdravotníctva SR v lehote splatnosti a 60 dní po lehote ich splatnosti,
- b) pri postúpení pohľadávok veriteľov podriadených organizácií uvedených v Článku I, písm. A) a neziskových organizácií podľa Článku I, písm. C) príkazu ministra zdravotníctva SR č. 7/2017 financovaných z kapitálových prostriedkov Ministerstva zdravotníctva SR alebo eurofondov.

Článok IV. ZMENA ZMLUVY

Túto zmluvu je možné meniť počas jej trvania iba vzostupne číslovanými písomnými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami.

Článok V. SKONČENIE ZMLUVY

1. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od 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 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.
3. Výpovedná lehota v prípadoch podľa odseku 1. a odseku 2. tohto článku je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúcim po doručení písomného odstúpenia od zmluvy.
4. 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.
5. 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 VI. DÔVERNÉ INFORMÁCIE

1. Zmluvné strany sú povinné dodržiavať mlčanlivosť o dôverných informáciách, ktoré si navzájom poskytnú v priebehu vzájomnej spolupráce (ďalej len „**Dôverné informácie**“). Za Dôverné informácie sa na účely tejto Zmluvy považujú také informácie, ktoré sú jednou Zmluvnou stranou označené ako dôverné a/alebo ktoré sú predmetom ochrany ako obchodné tajomstvo.
2. Za Dôverné informácie sa považujú i akékoľvek informácie, myšlienky, postupy, metódy, princípy, spôsoby a/alebo know-how, súvisiace s Dielom a jeho rozvojom, ktoré jedna Zmluvná strana poskytne druhej, ktoré nie sú verejne dostupné.
3. Za Dôverné informácie sa ďalej považujú najmä informácie, týkajúce sa akýchkoľvek obchodných, výrobných, marketingových, technických a ďalších postupov súvisiacich s podnikaním Zmluvnej strany, akékoľvek informácie uchovávané v informačnom systéme

Objednávateľa vrátane informácií, súvisiacich s architektúrou počítačovej siete Objednávateľa a jej fungovaním.

4. Za Dôverné informácie sa nepovažujú informácie:
 - a) ktoré boli alebo sa stali verejne známymi bez toho, aby Zmluvná strana porušila povinnosti podľa tejto Zmluvy alebo podľa platných a účinných právnych predpisov;
 - b) u ktorých môže Zmluvná strana preukázať, že o nich vedela v čase ich získania od druhej Zmluvnej strany alebo, že boli súčasťou jej vlastníctva v okamihu poskytnutia, alebo môže preukázať, že ich vytvorila alebo rozpracovala nezávisle, bez použitia alebo bez odvolania sa na akékoľvek informácie poskytnuté druhou Zmluvnou stranou a zároveň že ich nezískala v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy a/alebo
 - c) u ktorých môže Zmluvná strana preukázať, že ich získala pred uzatvorením tejto Zmluvy zákonným spôsobom a nie protiprávnym činom od tretej osoby, ktorá nie je voči druhej Zmluvnej strane viazaná obdobným záväzkom mlčanlivosti a/alebo
 - d) ktoré majú byť na základe platných právnych predpisov poskytnuté príslušným orgánom štátnej správy alebo súdom alebo sú nimi vyžiadané, a to za predpokladu, že tieto majú právomoc si poskytnutie týchto informácií vynútiť; Zmluvná strana je však povinná, pokiaľ je to za daných okolností možné, o povinnosti informácie poskytnúť, najskôr informovať dotknutú Zmluvnú stranu, aby táto mohla proti takejto požiadavke právne zakročiť, prípadne môže dotknutú .

Článok VII.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, **do 30. apríla 2024**. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je : Príloha č. 1 – Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA),
2. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky Zmluvy, ako i príslušné ustanovenia autorského zákona v znení neskorších predpisov.
3. 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.
4. Objednávateľ sa zaväzuje zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru vzťahujúcich sa k PROMIS (vrátane dokumentácie k PROMIS), poskytovaným službám alebo Poskytovateľa ako takého.
5. V prípade, že niektoré z ustanovení 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.
6. 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.
7. Táto zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve obdrží Poskytovateľ a dve Objednávateľ.
8. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
9. Zmluvné strany berú na vedomie, že Zmluva je v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov, povinne zverejňovanou zmluvou.
10. Zmluvné strany vyhlasujú, že osoby podpisujúce Zmluvu sú k podpisu Zmluvy oprávnené, s jej obsahom sa oboznámili a jej zneniu porozumeli. Zmluva bola uzatvorená po vzájomnej dohode zmluvných strán, je prejavom ich slobodnej a vážnej vôle a nebola uzatvorená v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok. Na znak súhlasu s ňou ju vlastnoručne podpisujú.

V Košiciach ,dňa

V Banskej Bystrici, dňa

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

.....
Ing. Pavol Jesenský
konateľ

.....
MUDr. Juraj Frajt, MPH
predseda predstavenstva

.....
Ing. Ján Dubaj
konateľ

.....
MUDr. Matej Vozár, MPH
podpredseda predstavenstva

PRÍLOHY:

Príloha č. 1 Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA)

PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVY ZM2019.047***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 a je neoddeliteľnou súčasťou „Zmluvy o poskytovaní služieb **Zm2019.047**“.

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 PROMISu, chybná činnosť Objednávateľa pri správe PROMISu, nesprávne používanie PROMISu Objednávateľom, zmeny konfiguračných položiek, činnosť tretích osôb a pod.

Urgentná priorita – 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 objednávatel'a služieb (Objednávateľa).

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**

Objednávateľ si objednáva **Balík služieb IT „Nemocnica - PROMIS Service BASIC“**.

Balík služieb IT „Nemocnica – PROMIS Service BASIC“ obsahuje nasledovné služby:

- a) Nové verzie programov, ktoré vzniknú na základe zmien, bez vykonania ktorých by Objednávateľ neobdržal úhradu zo ZP :
- zmien uverejnených v Zbierke zákonov , alebo
 - zmien požadovaných zdravotnými poisťovňami (ďalej len „ZP“)
 - zmien v rámci projektu eZdravie

Nové verzie Poskytovateľ poskytne:

- formou zverejnenia novej verzie na svojom webovom sídle, ku ktorému má Objednávateľ prístupové právo
 - formou nastavenia/konfigurácie programu
 - servisným zásahom, ktoré vykoná Poskytovateľ
- b) Konzultácie „hot-line“
Rozsah: max 12 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 60 minút.
- c) Konzultácie emailom
Rozsah: max 12 konzultácií/rok
- d) 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

e-mail: [REDACTED]

telefón: [REDACTED]

mobil: [REDACTED]

Za Objednávateľa: Meno: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

telefón: [REDACTED]

mobil: [REDACTED]

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,
- preposielať všetky jemu známe oficiálne informácie Objednávateľovi, o ktorých by sa dôvodne mohol domnievať, že nie sú Objednávateľovi známe a ktoré pritom podstatným spôsobom by mohli ovplyvňovať predmet tejto Zmluvy (napr. integračný manuál). Takéto informácie sa Poskytovateľ zaväzuje zaslať Objednávateľovi na email: [REDACTED] na základe publikovaných nových verzií integračného manuálu (IM) vydaného NCZI implementovať nové verzie modulov interoperability tak, aby Objednávateľ mal k dispozícii vždy platné a zo strany NCZI podporované verzie eZdravie, ale nie neskôr ako 6 mesiacov od dátumu publikovania IM..

Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za nefunkčnosť a incidenty spôsobené treťou stranou, napr. Národným centrom zdravotníckych informácií.

3.3 Práva a povinnosti Objednávateľa

Objednávateľ (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

Objednávateľ nahlási incident súvisiaci s poskytovaním a prevádzkovaním služieb postupne v nasledovných krokoch:

- a) e-mailovou správou na adresu: [REDAKOVANÉ] 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:

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

Objednávateľ je povinný incident s urgentnou prioritou nahlásiť okrem vyššie uvedeného spôsobu aj zaslaním SMS (na [REDAKOVANÉ]) a emailu na emailovú adresu: [REDAKOVANÉ]. Momentom nahlásenia incidentu sa rozumie jeho emailové nahlásenie.

4.2.3 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

Objednávateľ 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. Objednávateľ 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 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, 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 16 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 upozorní Objednávateľa 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 Objednávateľ označí pri nahlásovaní prioritu incidentu ako „urgentná“ a tento incident spĺňa podmienky na urgentnú prioritu incidentu definovanú v čl.1 tejto SLA, technická podpora Poskytovateľa musí pri pridelovaní priorít zohľadniť túto skutočnosť.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie bežného incidentu do 14 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši bežný incident do 14 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 % 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 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.

Podmienky stanovené v SLA podliehajú spravidla každoročnej kontrole/audit, pričom po dobu auditu ostávajú podmienky tejto SLA účinné v plnom platnom znení.