

PRÍLOHA Č. 2
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 č. 6, 950 01 Nitra

IČO: 17 336 007

IČ-DPH: SK2021205197

Zapísaný: štátna príspevková organizácia zriadená Zriaďovacou listinou MZ SR č. 3724/1991-A/VII-1 zo dňa 09.12.1991, v znení neskorších rozhodnutí

Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Bratislava

Číslo účtu (IBAN): SK49 8180 0000 0070 0028 0649

V zastúpení: Radou riaditeľov v zložení

Ing. Jarmila Mikušová – generálna riaditeľka

Ing. Martin Neštický, MBA – ekonomický riaditeľ

MUDr. Marián Bakoš, PhD., MHA – medicínsky 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. Miroslav Bielčík – 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“ definovanom ako „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“
 - poskytovať Objednávateľovi **Služby na vyžiadanie** podľa Katalógu služieb definovanom ako „Príloha č. 2 „KATALÓG 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 podľa podmienok stanovených v článku č. 4 v KÚPNEJ ZMLUVE.

Čl. 3. Miesto plnenia

- 3.1** Miestom plnenia je sídlo Objednávateľa.

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** mesačná paušálna cena za vykonávanie služieb je definovaná v Prílohe č. 1 KÚPNEJ ZMLUVY
- 4.3** Cena za Služby nad paušál bude účtovaná podľa prílohy tejto zmluvy „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“

Čl. 5. Platobné podmienky

- 5.1** Fakturačným obdobím sa rozumie každý jeden kalendárny mesiac 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 desiatich 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 za fakturačné obdobie po odsúhlasení sumáru výkazov.
- 5.3** 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.

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 Úrovne poskytovania služieb (**SLA**), pokiaľ k tomuto poklesu garantovanej Úrovne 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 „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“
- 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 „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.
- 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 „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.
- 7.2 Vymeriavacím základom pre hodnotenie Poskytovateľa v dodržiavaní parametrov kvality je percentuálne vyjadrenie úspešnosti nasledovných parametrov SLA (Definícia vid' Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“):
1. Dostupnosť IT služby
 2. Dostupnosť podpory služieb
 3. Lehota odozvy
 4. Lehota pre návrh riešenia
 5. Lehota vyriešenia
- 7.3 Výpočet úspešnosti plnenia pre Dostupnosť IT služby (odsek 7.2, bod 1) bude nasledovný:
Čas nedostupnosti / dohodnutý čas dostupnosti × 100 [%]
- Plánované prerušenie poskytovania služby nemá vplyv na výpočet jej dostupnosti podľa odsek 7.1, bod 1. Poskytovateľ je povinný nahlásiť plánované prerušenie Objednávateľovi podľa bodu 0.
- 7.4 Výpočet úspešnosti plnenia parametrov podľa odseku 7.2, body 2 -8 bude nasledovný:
Počet žiadostí s dodržanými SLA / Počet všetkých požiadaviek × 100 [%].
- Poskytovateľ sa zaväzuje dosiahnuť úspešnosť parametrov podľa odsek 7.2, body 2 – 5 min. vo výške 90% v súlade s
- Príloha č. 6 „MONITOROVANIE A HODNOTENIE KVALITY SLUŽIEB“. 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.
- 7.5 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 „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“ v príslušnom mesiaci poskytovania Služieb zo strany Poskytovateľa má Objednávateľ právo na uplatnenie zmluvnej pokuty podľa
- Príloha č. 6 „MONITOROVANIE A HODNOTENIE KVALITY SLUŽIEB“ 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 0,05% 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 počas trvania Obdobia pilotnej prevádzky sa zmluvné sankcie uplatňovať nebudú. Počas tohto obdobia Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie plniť predmet Zmluvy tak, aby dosiahol dohodnuté SLA.
- 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 „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB““ objednáva Pomenovaný používateľ Objednávateľa

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

b) emailom na adrese servicedesk@posam.sk z adresy info@fnnitra.sk

Ak Služba Service Desk Objednávateľa nie je k dispozícii, objednávku Poskytovateľovi môže vystaviť priamo iba Objednávateľom poverená osoba v súlade s Čl. 20.

9.2 Riadenie Služieb

Service Desk Poskytovateľa zabezpečuje a zodpovedá za koordináciu služieb medzi pracovníkmi Objednávateľa, Poskytovateľom služieb a ostatnými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí sú povinní riadiť sa jeho pokynmi.

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.

Poskytovateľ, predtým ako začne konať podľa vyššie uvedených bodov 0 a 0 zašle Objednávateľovi oznámenie o prerušení poskytovania služby čo najskôr, minimálne však 5 pracovných dní vopred, ak nie je v Prílohách uvedené inak. 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 PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH“

Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU“

Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“

Príloha č. 6 „MONITOROVANIE A HODNOTENIE KVALITY SLUŽIEB“

- 10.2** Proces zmenového konania je súčasťou Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“.
- 10.3** Proces zmenového konania bude riadiť Riadiaci výbor (RV) 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 „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“ negatívne vymedzenie služby, t.j. činnosti, ktoré **nie sú zahrnuté v cene** za poskytovanie služieb prevádzkového typu.

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** Záväzky 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 meškaním 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 meškaní 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 úhrne ročne.

Čl. 14. Dôvernosc 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 33.194,- EUR, ako aj každú preukázateľnú škodu presahujúcu výšku tejto zmluvnej pokuty za každý prípad takéhoto porušenia pravidiel ochrany obchodného tajomstva.
- 14.5** Záväzok 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 neskôr 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 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 prehlasuje, 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 zaviazuje 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 Poskytovateľ umožní Objednávateľovi vykonanie auditu systému kvality v zmysle medzinárodných štandardov, ak o to Objednávateľ požiada a to maximálne jedenkrát v priebehu kalendárneho roka.
- 16.8 Poskytovateľ do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vypracuje, písomne zdokumentuje a predloží Objednávateľovi na odsúhlasenie definíciu „Závažného incidentu“ vrátane postupu pre jeho odstránenie (pozri pojem Závažný incident v Prílohe č. 1). Schválená definícia a postup budú tvoriť súčasť prevádzkového manuálu Poskytovateľa.
- 16.9 Poskytovateľ do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vypracuje a písomne zdokumentuje a predloží Objednávateľovi na odsúhlasenie definíciu „Naliehavej zmeny“ vrátane postupu pre jej realizáciu (pozri pojem Naliehavá zmena v Prílohe č. 1). Schválená definícia a postup budú tvoriť súčasť prevádzkového manuálu Poskytovateľa.
- 16.10 Poskytovateľ do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vypracuje a písomne zdokumentuje a predloží Objednávateľovi na odsúhlasenie definíciu „Politiku vydaní“ (pozri definícia Politika vydaní v Prílohe č. 1) vrátane definície a spôsobu realizácie

„Naliehavého vydania“. Schválená definícia a postup budú tvoriť súčasť prevádzkového manuálu Poskytovateľa.

- 16.11** 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 rozumejú:
- 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, požiadava 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 a účinnosť dňom jej podpísania obidvomi Zmluvnými stranami.
- 19.2** Zmluva sa uzatvára na dobu dohodnutú v KÚPNEJ ZMLUVE.
- 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, poprípade 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 Riadiaceho 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 dorúčením 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 jedne 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 prehlasujú, 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 „MONITOROVANIE A HODNOTENIE KVALITY SLUŽIEB“

V Bratislave, dňa
Za Objednávateľa
Fakultná nemocnica Nitra

V Bratislave, dňa
Za Poskytovateľa
PosAm, spol. s r. o.

Ing. Jarmila Mikušová
generálna riaditeľka

Ing. Marian Marek
Generálny riaditeľ a konateľ

Ing. Martin Neštický, MBA
ekonomický riaditeľ

Ing. Miroslav Bielčík
Finančný riaditeľ

MUDr. Marián Bakoš, PhD., MHA
medicínsky 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) **„Service Desk“** je miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez web rozhranie aplikácie PosAm Servio.
- c) **„Dostupnosť IT služby“** predstavuje percentuálny podiel z dohodnutého časového intervalu, počas ktorého Poskytovateľ garantuje dostupnosť služby Objednávateľovi (napr. služba „Email“ má dostupnosť 99,9%, časový interval je 24 hodín denne, 365 dní v roku, čo zodpovedá maximálne možnej nedostupnosti o dĺžke 7 hod. 18. min za mesiac).

Prehľad vybraných percentuálnych ukazovateľov maximálnej mesačnej nedostupnosti IT služieb na báze 24 hodín denne, 365 dní v roku:

- 99.0 % / 7 hod. 18 min.
- 99.5 % / 3 hod. 39 min.
- 99.85 % / 1 hod. 5 min. 42 sek.
- 99.9 % / 43 min. 48 sek.
- 99.95 % / 21 min. 54 sek.
- 99.99 % / 4 min. 22 sek.

Ak nie je dohodnuté inak, vopred oznámené odstávky služby sa neodpočítavajú od Dostupnosti IT služby.

- d) **„Dostupnosť podpory služieb“** je časový interval, počas ktorého sú Objednávateľovi k dispozícii pracovníci Poskytovateľa zabezpečujúci služby definované v Katalógu služieb (viď „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“). 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.

- e) **„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“**.
- f) **„Lehota pre návrh riešenia“** je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), do uplynutia ktorého je Poskytovateľ povinný oznámiť Návrh riešenia prijatej požiadavky Objednávateľovi. Návrh riešenia obsahuje vecný obsah, rozsah prác a termín predpokladanej realizácie. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby **„Dostupnosti podpory služby“**.
- g) **„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.

Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Service Desku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v aplikácii PosAm Servio. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby **„Dostupnosti podpory služby“**.

- h) **„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 „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.

- i) **„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 „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.
- j) **„Služby na vyžiadanie“** sú služby podľa „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“, ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb nad rámec dohodnutého paušálu.
- k) **„SLA (Service Level Agreement)“** označuje súbor parametrov služieb uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa „Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“, popisujúcich napr. dostupnosť Služby, lehotu odozvy Poskytovateľa a pod.
- l) **„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“.
- m) **„Riadiaci výbor – RV“** je orgán zložený minimálne z jedného zástupcu za každú zo Zmluvných strán. Obvykle sú v RV zastúpené osoby zodpovedné za veci obchodného a zmluvného charakteru (napr. IT riaditeľ na strane Objednávateľa a account manažér na strane Poskytovateľa). RV slúži ako eskalačná úroveň. Úlohy RV sú definované v Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU“.

Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“

Balík služieb	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Kuriér			Parametre SLA			Cena za služby bez DPH
				Stručný popis služby	Negatívne vymedzenie služby (služba neobsahuje)	Podmienky / protiplnenia pre poskytnutie služby	Dostupnosť podpory	Lehota odozvy	Lehota vyriešenia	
Service Desk (SPOC)	Paušálna	Podpora	Prijem a spracovanie požiadavky	Telefonicky alebo emailom. V prípade telefonického kontaktu predstaví sa ako PosAm Service Desk a uvedie svoje meno. Pracovník poskytovateľa vyžiada od používateľa údaje, ktoré sú potrebné na registráciu požiadavky (meno používateľa, organizácia, príp. kontakt). Základná kontrola úplnosti a správnosti žiadosti o službu v prípade mailovej žiadosti.	Prijem požiadaviek mimo tých súvisiacich s podporou a prevádzkou služieb definovaných v tomto katalógu.	Katalóg služieb nastavený do aplikácie PosAm Servio. Vykonaná tranzícia služieb.	Po - Pi 8:00 - 18:00	N/A (viď ostatné balíky služieb)	N/A (viď ostatné balíky služieb)	Zahrnutá v paušálnom poplatku
			Dispečing požiadavky	Pridelenie zaklasifikovanej požiadavky príslušnému riešiteľovi podľa schválenej prevádzkovej dokumentácie 1. Identifikácia riešiteľskej skupiny 2. Vytvorenie pracovného príkazu pre riešiteľské skupiny 3. Postúpenie pracovného príkazu riešiteľskej skupine / riešiteľským skupinám podľa prevádzkovej dokumentácie 4. Monitoring priebehu poskytovania služieb pracovnými skupinami 5. Eskalácie v prípade nedodržania časov SLA (OLA / UC)	Tvorba a schvaľovanie riešiteľských postupov. Dohľadovanie riešiteľov mimo schválených postupov. Zodpovednosť za neplnenie parametrov SLA, OLA, UC riešiteľských skupín. Tvorba a schvaľovanie eskalačných postupov. Dohľadovanie eskalačných pracovníkov mimo schválených prevádzkových postupov.					
Údržba dodaného diela	Paušálna	Poruchy	Odstránenie poruchy na interaktívnom monitorovacom systéme	Uvedenie interaktívneho monitorovacieho systému, alebo jeho jednotlivých častí do prevádzkyschopného stavu.	Riešenie porúch vzniknutých na inom hardvérovom alebo softvérovom vybavení. Nezasielanie monitorovacích informácií na adresu administrátora zákazníka v prípade výpadku konektivity zákazníka alebo inej nedostupnosti na strane zákazníka.	Poskytnutie vzdialeného prístupu a napojenia zariadení na centrálnu monitorovaciu konzolu prostredníctvom VPN tunelu.	30 min	4 h	Zahrnutá v paušálnom poplatku	
	Paušálna	Záručné opravy	Poskytovanie záručných opráv	Príjazd na miesto za účelom diagnostiky alebo diagnostikovanie poruchy vzdialeným spôsobom. Diagnostikovanie poruchy. Nahlásenie poruchy u výrobcu a zabezpečenie záručného krytia výrobcom. Dodanie náhradného dielu / náhradného zariadenia a jeho výmena.	Vykonávanie zmien voči pôvodným konfiguráciám. Riešenie iných ako záručných opráv. Vykonanie záručnej opravy v prípade zistenia predošleho neodborného zachádzania so zariadením v rozpore so záručnými podmienkami.	Poskytnutie vzdialeného prístupu k zariadeniam. Poskytnutie fyzického prístupu k zariadeniam. Súčinnosť lokálnych administrátorov pri vykonávaní opráv.	Po - Pi 8:00 - 18:00	1 h		Podľa požiadaviek u jednotlivých položiek v Prílohe č. 1 Kúpnej Zmluvy
	Vyžiadaná	Pozáručné opravy	Poskytovanie pozáručných opráv	Privolanie technika na diagnostiku zariadenia mimo záruky výrobcu. Technik identifikuje poruchu a pripraví cenovú ponuku na odstránenie závady. Cenová ponuka obsahuje vyčíslené položky za náhradné diely alebo zariadenia a pozáručné servisné práce. Minimálna merná jednotka je 15 minút.	Vykonávanie zmien na konfigurácii zariadení oproti pôvodnej konfigurácii.	Súčinnosť lokálnych administrátorov pri vykonávaní opráv.	NPD	Dohodou	Vyžiadaná služba: 50€ / hodina	
	Vyžiadaná	Technická podpora na mieste	Zapezpečenie technickej podpory na mieste	Príjazd technika na miesto. Vykonanie požadovaných činností / držanie pohotovosti na mieste. Minimálna merná jednotka je 15 minút. V prípade požadovanej prítomnosti technika mimo štandardných pracovných hodín (pracovné dni 8:00 - 18:00) je účtovaná prirážka 50% k hodinovej sadzbe technika. V prípade požadovanej prítomnosti technika počas víkendov, sviatkov a dní pracovného pokoja je účtovaná prirážka 100% k hodinovej sadzbe technika.	Vykonávanie iných prác nesúvisiacich s IT vybavením zákazníka.	Poskytnutie fyzického prístupu k zariadeniam. Súčinnosť lokálnych administrátorov pri výkone. Už pri zaslaní požiadavky je Zákazník povinný definovať presný popis a charakter vyžadovaných prác vyžadovaných od technika.	Dohodou	NPD	Dohodou	Vyžiadaná služba: 70€ / hodina
Ostatné služby	Vyžiadaná	Iné	Konzultácie Školenia	Konzultácie k hardvérovému a softvérovému vybaveniu. Školenia používateľov / administrátorov zákazníka.	Neobsahuje prípadné cestovné náklady.	Nezahrnuté v mesačnom paušáli. Písomná objednávka.	Po - Pi 8:00 - 18:00	2 PD	Dohodou	Vyžiadaná služba: 50€ / hodina

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.**Adresa:** Bajkalská 28**Mesto:** 821 09 Bratislava**Oprávnená
osoba:****Telefón:** 02/49 239 111**Fax:** 02/49 239 888**Firma/meno:****Adresa****Mesto:****Oprávnená
osoba:****Telefón:****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 na úrovni Zmluvy zabezpečuje Riadiaci Výbor. Operatívne riadenie prevádzky je v zodpovednosti Prevádzkového výboru.

Členovia riadiaceho výboru (RV):

a) Objednávateľ

Meno	Rola	Telefón	E-mail

b) Poskytovateľ

Meno	Rola	Telefón	E-mail

Členovia prevádzkového výboru (PV):

a) Objednávateľ

Meno	Rola	Telefón	E-mail

b) Poskytovateľ

Meno	Rola	Telefón	E-mail

Zodpovednosti riadiaceho výboru (RV):

- RV sa schádza podľa potreby
- RV posudzuje plnenie SLA a spätnú väzbu používateľov
- RV posudzuje podnety PV na zlepšenie služieb, alebo zmeny tejto Zmluvy a jej príloh
- RV je zodpovedný za obchodné, zmluvné a technické záležitosti zmluvy
- RV schvaľuje zmeny na úrovni tejto Zmluvy v súlade so schváleným zmenovým konaním (viď Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“)
- RV zadáva úlohy a priebežne kontroluje ich plnenie PV

Zodpovednosti prevádzkového výboru (PV):

- PV sa schádza podľa potreby, minimálne však 1x za rok
- PV 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

Eskalačná matrica

Pre potreby hierarchickej eskalácie bude uplatnená nasledovná eskalačná matrica:

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
2.	Členovia RV v poradí, v akom sú uvedení v zozname	Členovia RV 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 Riadiaceho 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) sa budú realizovať formou písomného dodatku k tejto Zmluve.

Príloha č. 6 „MONITOROVANIE A HODNOTENIE KVALITY SLUŽIEB“

I) Monitorovanie poskytovania služieb

1. Mesačná kontrola SLA

- pomocou predefinovaných reportov (exporty do excel súboru, priame výkazy),
- pomocou mesačného výkazu prác vid'. popis v časti v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy,
- kontrola plnenia kvality pri mesačnom vyhodnotení SLM zákazníka.

II) Hodnotenie kvality služieb

1. PARAMETRE:

1. Dostupnosť IT služby
2. Dostupnosť podpory služieb
3. Doba odozvy
4. Doba návrhu riešenia
5. Doba vyriešenia

Pre potreby merania kvality poskytovaných Služieb budú sledované nasledovné dátumové a časové veličiny v tvare DD.MM.RRRR hh.mm:

2. KRITÉRIÁ:

Pokiaľ kritériá pre hodnotenie kvality Poskytovateľom poskytovaných Služieb nedosiahnu v príslušnom mesiaci plnenie uvedené v nižšie uvedenej tabuľke, Objednávateľovi vzniká v zmysle Čl. 8 tejto Zmluvy nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty. Týmto nie je dotknutý nárok na náhradu preukázateľných škôd Objednávateľovi vzniknutých v dôsledku neplnenia tejto zmluvy.

Parameter	Požadované plnenie	Výpočet zmluvnej pokuty
1	Uvedené v prílohe č.2 – Katalóg služieb	Za každých načatých 0,1% zníženia dostupnosti sa uplatňuje pokuta vo výške 0,2% z ceny za služby podľa Čl. 0.
3,4,5,6	90 %	<p>Jednorazová pokuta z ceny za služby podľa Čl. 0 a vo výške zodpovedajúcej percentu nedodržania na základe výpočtu.</p> <p>Skutočné plnenie = Počet žiadostí o službu s dodržanými SLA / Počet všetkých žiadostí × 100 [%].</p> <p>Ak je skutočné plnenie nižšie ako požadované plnenie, uplatní sa pokuta vypočítaná nasledovným spôsobom:</p> <p>Pokuta = 0,2% z ceny za služby podľa Čl. 0 x (Požadované plnenie – Skutočné plnenie)</p> <p>Podmienkou pre výpočet Skutočného plnenia, je potrebný minimálny počet žiadostí 10. Ak je tento počet menší než 10, počet povolených nedodržaní SLA je jeden. V takom prípade sa uplatňuje jednorazová pokuta vo výške 0,2% z ceny za služby podľa Čl. 4.2 za každé porušenie.</p>

Monitorovanie a vyhodnocovanie údajov o kvalite Služieb vykonáva Poskytovateľ na základe automatizovaných postupov, ktoré budú v pravidelných intervaloch kontrolovať Dostupnosť služieb. Tento postup tvorí súčasť prevádzkovej dokumentácie Poskytovateľa. Výsledky analýzy budú zahrnuté do pravidelných hlásení o úrovni poskytovaných Služieb, budú prílohou k faktúre Objednávateľa a budú predmetom diskusie medzi Objednávateľom a Poskytovateľom na úrovni Prevádzkového výboru, resp. Riadiaceho výboru.