

**Zmluva
o poskytovaní služieb**

uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Zmluva“)
medzi týmito zmluvnými stranami:

obchodné meno: Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s.
sídlo: Ondavská 8, 040 01 Košice - mestská časť Západ
konajúca: MUDr. Štefan Lukačín, PhD. MHA, predseda predstavenstva
Ing. Marián Albert, PhD., MBA, podpredseda predstavenstva
prof. MUDr. Ingrid Schusterová, PhD., MHA, člen predstavenstva
IČO: 36601284
IČ DPH: SK2022108704
zapísaná v: Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sa, vložka č.: 1360/V
číslo účtu: SK49 0900 0000 0004 4595 2274
Zástupca
na rokovanie vo veciach
zmluvných: Ing. Anton Jura, MBA, MHA, riaditeľ Sekcie ekonomiky a prevádzky
Zodpovedný za plnenie
zmluvy: Ing. Stanislav Priščák, referent špecialista,
e-mail: priscak@vuschi.sk, tel.: 055/789 1690
Ing. Dávid Lang, hlavný referent,
e-mail: lang@vuschi.sk, tel.: 055/789 1609

(ďalej len „Objednávateľ“)

a

obchodné meno: aClub s.r.o.
sídlo: Štúrova 27, 040 01 Košice
konajúca: Dušanom Nosálom, konateľom
IČO: 36434388
IČ DPH: SK2022059578
e-mail: nosal@aclub.one
zapísaná v: Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č.: 22119/V
číslo účtu: SK91 1100 0000 0026 2082 3242

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(ďalej Objednávateľ a Poskytovateľ spolu aj „Zmluvné strany“)

**Článok 1
Predmet zmluvy**

- Poskytovateľ sa na základe tejto Zmluvy zaväzuje zabezpečovať pre Objednávateľa funkčnosť služieb a aplikácií špecifikovaných v Prílohe č. 1 (ďalej len „Služby a Aplikácie“), ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby odmenu dohodnutú v tejto Zmluve.
- Poskytovateľ bude zabezpečovať funkčnosť Služieb a Aplikácií Objednávateľa tak, aby maximálna nedostupnosť Služby alebo Aplikácie neprekročila tolerovanú jednotkovú alebo tolerovanú kumulovanú nedostupnosť uvedenú v Prílohe č. 1. Jednotková a kumulovaná tolerovaná nedostupnosť sa nevzťahuje na výnimky definované v Prílohe č. 1 pre jednotlivú Službu a/alebo Aplikáciu.
- Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi 48 hodín na služby a konzultácie v súvislosti s prevádzkou Microsoft Active Directory a príslušných doménových kontrolérov, serverov a iných zariadení v doméne srdce.local podľa požiadaviek Objednávateľa.
- Poskytovateľ takisto poskytne:
 - poradenské služby v súvislosti s integráciou súčasných technológií s kladovými technológiami,
 - konzultácie na tému modernizácia IKT infraštruktúry, možnosti implementácie kladových technológií,
 - konzultácie a predbežnú analýzu rizík vyplývajúcich z použitia kladových služieb,

a to v rozsahu 30 človekohodín v priebehu doby platnosti tejto Zmluvy. Poskytovateľ vypracuje na základe zistení stručnú štúdiu o možnostiach využitia kladových služieb v prostredí Objednávateľa.

Článok 2

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ vytvorí na účel evidencie nefunkčnosti/nedostupnosti Služby a/alebo Aplikácie (ďalej len „Incident“) pre Objednávateľa dva (2) užívateľské prístupové účty (prístupové meno a heslo) v on-line aplikácii Helpdesk, dostupnej na <https://aclub.one/support.aspx>.
2. Každý Incident má v aplikácii Helpdesk tri (3) statusy:
 - a) otvorený (otvorený Incident sa považuje za oznámený)
 - b) uzatvorený (uzatvorený Incident sa považuje za zrušený)
 - c) vyriešený (vyriešený Incident sa považuje za skončený)
3. Objednávateľ oznamuje Poskytovateľovi Incidentsy nasledovne:
 - a) Telefonicky: +421 (948) 143436
 - b) SMS: +421 (948) 143436
 - c) Email: support@aclub.one
 - d) On-line aplikácia Helpdesk: <https://aclub.one/support.aspx>
4. Každé oznámenie Incidentu podľa bodu 3 písm. a) až c) tohto článku Zmluvy je Objednávateľ povinný zaznamenať v aplikácii Helpdesk otvorením Incidentu najneskôr do 48 hodín od jeho oznámenia. Ak Objednávateľ nezaznamená oznámenie Incidentu podľa predchádzajúcej vety, príslušný Incident sa považuje za neoznámený a neotvorený a Objednávateľ nemá nárok na zaplatenie s tým súvisiacej prípadnej sankcie podľa článku 3. tejto Zmluvy.
5. Každé oznámenie Incidentu Objednávateľa podľa bodu 3 písm. a) až c) tohto článku Zmluvy Poskytovateľ potvrdí spätnou SMS správou alebo e-mailom. Oznámenie Incidentu podľa bodu 3. písm. d) je automaticky potvrdené emailom prostredníctvom aplikácie Helpdesk.
6. V rámci preventívnej činnosti kontroly nedostupnosti a/alebo nefunkčnosti Služby a/alebo Aplikácie zo strany Poskytovateľa (tzv. profylaxia) je Poskytovateľ oprávnený sám otvoriť Incident v aplikácii Helpdesk, zrušiť ho a vyznačiť ho ako vyriešený.
7. Tolerovaná nedostupnosť Služieb a/alebo Aplikácií začína v jednotlivých prípadoch plynúť od momentu oznámenia Incidentu zo strany Objednávateľa Poskytovateľovi.
8. Požiadavku na prácu v zmysle Predmetu zmluvy bod 3. článku 1 tejto Zmluvy zaznamená v aplikácii Helpdesk. V tejto aplikácii Poskytovateľ vytvorí záznam o vykonaných prácach alebo konzultáciách.

Článok 3

Sankcie

1. Objednávateľ má nárok na zaplatenie sankcie zo strany Poskytovateľa vo výške uvedenej v Prílohe č.1 tejto Zmluvy z mesačnej odmeny za príslušný mesiac za každých 10 minút (kumulovane) nedostupnosti Služby a/alebo Aplikácie a na nich závislých služieb a/alebo aplikácií nad rámec tolerovanej jednotkovej alebo tolerovanej kumulovanej nedostupnosti uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

Článok 4

Odmena

1. Objednávateľ sa zaväzuje počas trvania tejto Zmluvy platiť Poskytovateľovi za zabezpečovanie dostupnosti Služieb a/alebo Aplikácií mesačnú odmenu vo výške 550,- EUR (slovom: päťstopäťdesiat EUR) bez DPH, 676,50 EUR (slovom: šesťstosedemdesiatšesť EUR a 50 centov) s DPH.
2. Odmena je stanovená vzájomnou dohodou zmluvných strán v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
3. Úhradu ceny, resp. mesačných paušálnych odmien, resp. platieb vykoná Objednávateľ výlučne bezhotovostne, bankovým prevodom na účet uvedený v záhlaví tejto Zmluvy na základe faktúry elektronicky doručenej Poskytovateľom, a to vždy za riadne a včas poskytnuté plnenie. Poskytovateľ je povinný zaslať faktúru elektronicky na e-mailovú adresu: podatelna@vusch.sk. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Poskytovateľa.

4. Objednávateľ zaplatí cenu za služby na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom po dodaní služby. Poskytovateľ je povinný vystaviť faktúru za poskytnuté služby v súlade s ustanovením §73 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.
5. Splatnosť faktúry je v zmysle ustanovenia § 340b ods.5 zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov šesťdesiat (60) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia kupujúcemu.
6. V prípade omeškania s úhradou faktúry zo strany Objednávateľa, má Poskytovateľ nárok na úrok z omeškania vo výške 0,025% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.
7. Faktúra musí obsahovať náležitosti podľa platných právnych predpisov a číslo tejto Zmluvy. V prípade, že doručená faktúra nebude vystavená správne, je Objednávateľ oprávnený predmetnú faktúru vrátiť Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie. Poskytovateľ je povinný vystaviť novú faktúru a doručiť ju Objednávateľovi, pričom lehota splatnosti plynie až od doručenia riadne vystavenej faktúry.
8. V prípade, ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa bodu 7. tohto článku Zmluvy, alebo ak bude faktúra vykazovať iné vecné alebo formálne nedostatky, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na opravu alebo doplnenie. V takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi.
9. Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávky, ktoré vzniknú Poskytovateľovi z tohto zmluvného vzťahu, Poskytovateľ nie je oprávnený postúpiť tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu klienta. Postúpenie pohľadávok bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa je neplatné. Súhlas Objednávateľa je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR.

Článok 5 Súčinnosť

1. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi na účel plnenia povinností podľa tejto Zmluvy všetku potrebnú súčinnosť, najmä zabezpečiť pre Poskytovateľa prístup k IT infraštruktúre Objednávateľa, a to zabezpečením fyzického prístupu k príslušným zariadeniam a tiež zriadením dvoch (2) samostatných administrátorských prístupov (prístupové meno a heslo).

Článok 6 Mlčanlivosť

1. Poskytovateľ a Objednávateľ sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli z titulu plnenia tejto Zmluvy o druhej zmluvnej strane a ktoré majú povahu dôverných informácií alebo sú osobitne chránené ako obchodné tajomstvo. Za dôverné sa považujú najmä informácie o skutočnom technickom vybavení zmluvnej strany, jeho obchodných alebo výrobných aktivitách, ktoré nie sú všeobecne známe a majú byť podľa vôle zmluvnej strany utajené, pričom ich príslušná zmluvná strana zodpovedajúcim spôsobom sama utajuje alebo zabezpečuje ich utajenie.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch, s ktorými príde pri plnení predmetu tejto Zmluvy do styku. Tieto osobné údaje nesmie využiť pre svoju potrebu a bez súhlasu Objednávateľa ich nesmie ďalej spracúvať, zverejniť a nikomu poskytnúť ani sprístupniť. Povinnosť mlčanlivosti sa vzťahuje na celú dobu trvania tohto zmluvného vzťahu, ako aj po jeho zániku. Poskytovateľ sa zaväzuje poučiť svojich zamestnancov o povinnosti zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prídu pri plnení úloh podľa tejto zmluvy do styku, v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov a v zmysle § 79 zákona NR SR č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade porušenia povinnosti zachovávať mlčanlivosť Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá konaním jeho zamestnancov Objednávateľovi vznikne.

Článok 7 Subdodávky

1. V prípade, ak Poskytovateľ zabezpečuje časť plnenia predmetu zmluvy prostredníctvom svojich subdodávateľov, zodpovedá za riadne plnenie predmetu zmluvy tak, akoby ho zabezpečil v celom rozsahu sám.
2. Poskytovateľ garantuje spôsobilosť subdodávateľov pre plnenie predmetu zmluvy.
3. Poskytovateľ má právo na zmenu resp. na doplnenie nového subdodávateľa vo vzťahu k plneniu predmetu zmluvy, ktorého sa táto Zmluva týka.
4. Poskytovateľ je povinný Objednávateľovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi. Za týmto účelom je povinný najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu účinnosti akejkoľvek zmeny údajov o subdodávateľovi, aktualizovať znenie Prílohy č. 2 tejto Zmluvy – Zoznam subdodávateľov a podiel subdodávok a doručiť ju objednávateli spolu s písomným oznámením, v ktorom uvedie všetky podrobnosti týkajúce sa zmeny údajov o subdodávateľovi, pričom zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že pre prijatie takejto zmeny sa nevyžaduje uzavretie samostatného písomného dodatku.

5. Ak Poskytovateľ zmení, resp. doplní nového subdodávateľa je povinný najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu účinnosti tejto zmeny aktualizovať znenie Prílohy č. 2 tejto Zmluvy a doručiť ju Objednávateľovi spolu s písomným oznámením, v ktorom uvedie všetky podrobnosti týkajúce sa zmeny, resp. doplnenia nového subdodávateľa, pričom zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že pre prijatie zmeny, resp. doplnenie nového subdodávateľa sa nevyžaduje uzavretie samostatného písomného dodatku. Nedodržanie povinností stanovených predávajúcemu týmto ustanovením zmluvy sa považuje za podstatné porušenie zmluvných podmienok predávajúcim a zakladá právo kupujúceho odstúpiť od tejto zmluvy v súlade s článkom 10 bodom 10.1 tejto zmluvy. Predávajúci je zároveň povinný nahradiť škodu, ktorá vznikla kupujúcemu porušením tejto povinnosti.
6. V prípade zistenia, že subdodávateľ počas trvania tejto zmluvy nie je v súlade s ustanovením § 11 ods.1 zákona o verejnom obstarávaní, zapísaný v registri partnerov verejného sektora (v prípade ak je to relevantné), je kupujúci oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť.
7. Predávajúci je povinný na požiadanie kupujúceho predložiť kupujúcemu všetky zmluvy uzavreté so subdodávateľmi v súvislosti s plnením podľa tejto zmluvy.

Článok 8

Skončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dvanásť (12) mesiacov odo dňa jej účinnosti.
2. Túto Zmluvu je možné skončiť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
 - b) písomným odstúpením od Zmluvy z dôvodov uvedených v tejto Zmluve. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od Zmluvy druhej Zmluvnej strane a týmto dňom Zmluva zaniká.
3. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:
 - a) Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom,
 - b) Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy iným než podstatným spôsobom, a takéto porušenie nenapraví ani v dodatočnej primeranej lehote na nápravu poskytnutej Objednávateľom,
 - c) Poskytovateľ stratil spôsobilosť vyžadovanú ZoVO pre účasť na verejnom obstarávaní,
 - d) v rámci kontroly verejného obstarávania zákazky, na základe ktorej došlo k uzavretiu tejto Zmluvy, bolo konštatované porušenie zákona,
 - e) ponuka Poskytovateľa bola Objednávateľom vyhodnotená ako víťazná ponuka v dôsledku machinácií a podvodných postupov Poskytovateľa,
 - f) Poskytovateľ postúpi svoje práva z tejto Zmluvy alebo uzatvorí zmluvu o subdodávke v rozpore s podmienkami tejto Zmluvy,
 - g) Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi vedome nepravdivé a zavádzajúce informácie, resp. neposkytne informácie v súlade s požiadavkami Objednávateľa na plnenie týkajúce sa príslušnej zákazky,
 - h) na majetok Poskytovateľa je vyhlásený konkurz, konkurzné konanie bolo zastavené pre nedostatok majetku alebo je Objednávateľovi povolená reštrukturalizácia,
 - i) Poskytovateľ vstúpi do likvidácie, preruší alebo iným spôsobom skončí svoju podnikateľskú činnosť,
 - j) Poskytovateľ predá svoj podnik alebo časť podniku a Objednávateľ má za to, že sa tým zhorší vymožiteľnosť práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy,
 - k) Poskytovateľ je v procese verejného obstarávania prehlásený za subjekt, ktorý vážne porušil Zmluvu tým, že si neplní svoje zmluvné povinnosti,
 - l) okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa trvajú viac ako 60 kalendárnych dní,
 - m) Poskytovateľ stratí iné právne alebo vecné predpoklady na riadne plnenie podľa tejto Zmluvy,
 - n) v momente uzavretia tejto Zmluvy nemá Poskytovateľ v Registri partnerov verejného sektora zapísaných konečných užívateľov výhod v súlade s príslušnými ustanoveniami ZoVO a zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a k zápisu nedôjde ani do 30 kalendárnych dní od momentu uzavretia tejto Zmluvy,
 - o) Poskytovateľ písomne oznámi, že z objektívnych alebo subjektívnych dôvodov nie je schopný plniť dodávku diela alebo dodávky niektorého druhu podľa tejto Zmluvy,
 - p) Poskytovateľ nedodrží lehoty plnenia podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy,
 - q) Poskytovateľ neoznámí nových subdodávateľov podľa článku 7 tejto Zmluvy,
 - r) Poskytovateľ poruší Etický kódex podľa článku 9 tejto Zmluvy.
4. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, ak:
 - a) Objednávateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy podstatným spôsobom,
 - b) Objednávateľ poruší svoju povinnosť podľa tejto Zmluvy iným než podstatným spôsobom, a takéto porušenie nenapraví ani v dodatočnej primeranej lehote na nápravu poskytnutej Poskytovateľom,
 - c) v rámci kontroly verejného obstarávania zákazky, na základe ktorej došlo k uzavretiu tejto Zmluvy, bolo konštatované porušenie zákona,
 - d) okolnosti vylučujúce zodpovednosť Objednávateľa trvajú viac ako 60 kalendárnych dní.

5. Pre účely tejto Zmluvy sa porušenie povinnosti Zmluvnej strany považuje za podstatné, v prípade ak:
- a) také porušenie táto Zmluva alebo všeobecne záväzné právne predpisy za podstatné porušenie výslovne označujú, alebo
 - b) ak Zmluvná strana porušujúca túto Zmluvu vedela v čase uzavretia tejto Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel tejto Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola táto Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení tejto Zmluvy.
6. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Objednávateľa sa považuje neuhradenie faktúry do 60 kalendárnych dní po lehote splatnosti.
7. Za podstatné porušenie tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa považuje:
- a) porušenie zmluvných povinností súvisiacich s akýmkoľvek omeškaním Poskytovateľa s riadnym a včasným plnením predmetu Zmluvy podľa dohodnutých zmluvných podmienok, a/alebo
 - b) omeškanie Poskytovateľa s riadnym odstránením väd.

Článok 9

Osobitné ustanovenia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú oznámiť si navzájom akékoľvek zmeny údajov dôležitých pre bezproblémové plnenie zmluvy, a to najmä údajov uvedených v úvode tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať etické zásady objednávateľa uvedené v Etickom kódexe obchodných partnerov spoločnosti Východoslovenský ústav srdcových a cievnych chorôb, a. s. (ďalej len "Etický kódex") zverejnenom na webovom sídle kupujúceho www.vusch.sk, pričom v prípade zistenia, že Poskytovateľ Etický kódex porušuje, je Objednávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť.

Článok 10

Záverečné ustanovenia

1. Zmluva nadobudne platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto Zmluva a právne vzťahy v nej vyslovene neupravené sa v ďalších veciach riadia príslušnými predpismi slovenského právneho poriadku, najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka.
3. Každá zmena alebo doplnenie Zmluvy sa musia vykonať formou očíslovaných písomných dodatkov, ktoré musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
4. V prípade, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy sa stane neplatným, zostáva platnosť ostatných ustanovení nedotknutá. Ak nastane takáto situácia, zmluvné strany sa písomne dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.
5. 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.
6. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch. Každá zmluvná strana obdrží po dvoch (2) rovnopisoch.
7. Zmluvné strany súhlasia so zverejnením obsahu tejto zmluvy tretím osobám v nevyhnutnom rozsahu v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky na príslušnej webovej stránke (www.crz.gov.sk).
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že osoby podpisujúce túto Zmluvu sú k podpisu Zmluvy oprávnené, s jej obsahom sa oboznámili a jej zneniu porozumeli. Zmluva bola uzatvorená po vzájomnej dohode zmluvných strán, je prejavom ich slobodnej a vážnej vôle a nebola uzatvorená v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok. Na znak súhlasu s ňou ju vlastnoručne podpisujú.

V Košiciach dňa:2025

V Košiciach dňa:2025

Dušan Nosál
konateľ
aClub s.r.o.

MUDr. Štefan Lukačín, PhD., MHA
predseda predstavenstva
Východoslovenský ústav srdcových

a cievnych chorôb a. s.

Ing. Marián Albert, PhD., MBA
podpredseda predstavenstva
Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb a. s.

Príloha č. 1

1 Definícia SLA atribútov pre jednotlivé úrovne dôležitosti

Vysoká	Tolerovaná jednotková nedostupnosť	10 minút v pracovnej dobe 2 hodiny mimo pracovnej doby
	Kumulovaná tolerovaná nedostupnosť	20 minút za mesiac v pracovnej dobe 12 hodín za mesiac mimo pracovnej doby
	SLA sankcia	1‰ za každých 10 minút kumulovane vrátane závislých služieb
Stredná	Tolerovaná jednotková nedostupnosť	30 minút v pracovnej dobe 6 hodín mimo pracovnej doby
	Kumulovaná tolerovaná nedostupnosť	60 minút za mesiac v pracovnej dobe 16 hodín za mesiac mimo pracovnej doby
	SLA sankcia	1‰ za každých 30 minút kumulovane vrátane závislých služieb
Nízka	Tolerovaná jednotková nedostupnosť	60 minút v pracovnej dobe 12 hodín mimo pracovnej doby
	Kumulovaná tolerovaná nedostupnosť	180 minút za mesiac v pracovnej dobe 16 hodín za mesiac mimo pracovnej doby
	SLA sankcia	1‰ za každých 120 minút kumulovane vrátane závislých služieb

2 Definícia všeobecných výnimiek SLA

- Správa servisných účtov AD nespravovaných aplikácií
- Porucha hardware servera
- Porucha ethernet infraštruktúry
- Porucha napájania 230V
- Teplota prostredia nad 25°C
- Nezabezpečené prevádzkové podmienky, ktoré uvádza výrobca hardware
- Plánované odstávky
- Nedostupnosť spôsobená neodborným zásahom obsluhy

3 Komunikácia

Hlásenie výpadku alebo zistenej vady aspoň jedným z nasledujúcich komunikačných kanálov:

- Telefonicky
- SMS
- Emailom
- Vytvorením incidentu v Helpdesk aplikácii

Potvrdenie prijatia hlásenia o zistení výpadku alebo vady aspoň jedným z nasledujúcich komunikačných kanálov:

- SMS
- Emailom
- Potvrdením incidentu v Helpdesk aplikácii

4 Evidencia

- Helpdesk incident najneskôr do 48 hodín od vzniku
- Odstránenie vady klient potvrdí ukončením incidentu.
- Neukončené incidenty po termíne splnenia musia byť riešené vzájomnou dohodou a to uzatvorením incidentu, alebo vytvorením nového

5 SLA atribúty jednotlivých predmetov

Predmet	5.1
Identifikácia	SDC1
Typ	Virtuálny server
OS	Microsoft Server 2019 Standard, Core Edition
Účel	Active Directory server – AD Group Policy server - GP Domain Name System server – DNS Dynamic Host Configuration Protocol server – DHCP Enterprise Certification Authority – CA Key Management Server - KMS
Redundancia	SDC2
Dôležitosť	Vysoká
Identifikácia nedostupnosti	
Špecifické výnimky	Žiadne

Predmet	5.2
Identifikácia	SDC2
Typ	Virtuálny server
OS	Microsoft Server 2019 Standard, Core Edition
Účel	Active Directory server – AD Group Policy server - GP Domain Name System server – DNS Dynamic Host Configuration Protocol server – DHCP
Redundancia	SDC1
Dôležitosť	Stredná
Identifikácia nedostupnosti	
Špecifické výnimky	Žiadne

V Košiciach dňa:

V Košiciach dňa:

Dušan Nosál'
konateľ
aClub s.r.o.

MUDr. Štefan Lukačín, PhD., MHA
predseda predstavenstva
Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb a. s.

Ing. Marián Albert, PhD., MBA
podpredseda predstavenstva
Východoslovenský ústav srdcových
a cievnych chorôb a. s.