

SERVISNÁ ZMLUVA
Č. ZM2024.030

uzatvorená podľa ustanovenia
§ 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zmluva**“)

medzi týmito zmluvnými stranami:

Článok I.
Zmluvné strany

OBJEDNÁVATEĽ:

Názov:	Psychiatrická liečebňa Sučany
Sídlo:	Hradiská 23, 038 52 Sučany
IČO:	17 335 612
DIČ:	2020 598 888
IČ DPH:	SK2020 598 888 – nie je platca DPH
Štatutárny orgán:	Ing. Roman Kľučiarik, riaditeľ
Peňažný ústav:	
Číslo účtu IBAN:	
Kontaktná osoba:	Ing. Vladimír Dikant
Tel.:	043/429 3202-5
E-mail:	vypoctove@plsucany.sk
E-mail (zasielanie e-faktúr):	plsucany@plsucany.sk

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

a

POSKYTOVATEĽ:

Obchodné meno:	PROSOFT Košice, a. s.
Sídlo:	Letná 27, 040 01 Košice – mestská časť Sever
IČO:	31 666 540
DIČ:	2020485236
IČ DPH:	SK2020485236
Štatutárny orgán:	Ing. Pavol Jesenský, predseda predstavenstva Ing. Rastislav Karbas, člen predstavenstva
Zapísaný:	v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, Oddiel: Sa, Vložka č. 1735/V
Peňažný ústav:	
Číslo účtu IBAN:	
Kontaktná osoba:	Ing. Pavol Jesenský
Tel.:	
E-mail:	

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“)

Článok II. Preambula

1. Poskytovateľ je autorom Medicínskeho informačného systému PROMIS® (ďalej ako PROMIS alebo „Softvér“), ku ktorému poskytuje sprievodné služby.
2. Objednávateľ má licencie PROMIS v rozsahu Prílohy č.1 časť A zakúpené na základe Zmluvy o dielo č. Zm2020.001 zo dňa 17.02.2020, ku ktorým Poskytovateľ poskytoval aj služby produktovej podpory na základe zmluvy Zm2022.019 zo dňa 29.07.2022.
3. Vzhľadom k tomu, že Objednávateľ má záujem o riadne a spoľahlivé fungovanie informačného systému PROMIS a jeho ďalší rozvoj, uzatvárajú zmluvné strany túto servisnú zmluvu (ďalej len „Zmluva“), predmetom ktorej je poskytovanie sprievodných služieb v rozsahu a za podmienok uvedených ďalej v Zmluve.

Článok III. Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi pre licencie uvedené v Prílohe č.1 služby v rozsahu Prílohy č. 2 za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a záväzok Objednávateľa za riadne poskytnuté služby zaplatiť Poskytovateľovi odmenu podľa čl. IV Zmluvy.
2. Bližšia špecifikácia poskytovaných služieb je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

Článok IV. Odmena

1. **Odmena bez DPH** prináleží Poskytovateľovi za poskytovanie služieb, ktoré sú špecifikované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, a to vo výške **535,00 EUR / mesiac (slovom päťstotridsaťpäť EUR)**.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby aj nad rámec služieb uvedených v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, a to na základe samostatných objednávok Objednávateľa a v dohodnutom termíne. Cena bez DPH za hodinu prác Poskytovateľa je pre služby nad rámec služieb uvedených v Prílohe č. 2 dohodnutá vo výške **55,00 EUR/hod.** Fakturácia bude po odovzdaní prác.
3. Poskytovateľ vystaví faktúru Objednávateľovi v posledný deň kalendárneho mesiaca, na ktorý sa poskytnutá služba vzťahuje, najneskôr však do piateho pracovného dňa v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola dodaná služba. Faktúra Poskytovateľa **musí mať náležitosti daňového dokladu** v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a musí obsahovať číslo tejto zmluvy. V prípade, že faktúra Poskytovateľa nebude obsahovať náležitosti predpísané právnym predpisom alebo ak bude vykazovať iné vecné alebo formálne nedostatky, je Objednávateľ oprávnený namietat vecnú a formálnu správnosť a úplnosť faktúry Poskytovateľa najneskôr do uplynutia lehoty jej splatnosti a Poskytovateľovi vrátiť faktúru na opravu alebo doplnenie. V takom prípade začne plynúť nová lehota splatnosti opravenej alebo doplnenej faktúry dňom jej doručenia Poskytovateľovi.
4. Platby za faktúry budú realizované bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, ktorý bol Poskytovateľom oznámený Finančnému riaditeľstvu podľa § 6 zákona o DPH a ktorý je uvedený v Článku I. tejto Zmluvy. Ak Poskytovateľ oznámi Finančnému riaditeľstvu akúkoľvek zmenu, doplnenie alebo zrušenie týkajúce sa oznámeného bankového účtu uvedeného v Článku I. tejto Zmluvy, je povinný oznámiť túto skutočnosť bezodkladne aj Objednávateľovi. Za deň úhrady faktúry (deň zaplataenia ceny za služby) sa pre účely tejto zmluvy rozumie **deň pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa**.
5. Objednávateľ bude akceptovať aj predloženie zaručenej elektronickej faktúry v súlade s podmienkami zákona č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom ekonomickom systéme a o doplnení niektorých zákonov.
6. Vzhľadom k tomu, že Objednávateľ je **subjektom verejného práva** (podľa § 261 ods. 3 písm. d) a § 261 ods. 4 písm. a), b) Obchodného zákonníka) a zároveň **poskytovateľom zdravotnej starostlivosti**, je povinný splniť peňažný záväzok z dodania služby **v lehote splatnosti 30 dní odo dňa doručenia faktúry**.

7. V prípade omeškania Objednávateľa so splnením peňažného záväzku alebo jeho časti vzniká Poskytovateľovi ako veriteľovi, ktorý si splnil svoje zákonné a zmluvné povinnosti, právo požadovať od Objednávateľa, ktorý je subjektom verejného práva, bez potreby osobitného upozornenia **úroky z omeškania z nezaplatenej sumy**, podľa § 369 ods. 1 Obchodného zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z. ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, a to **v sadzbe, ktorá sa rovná základnej úrokovej sadzbe Európskej centrálnej banky platnej k prvému dňu omeškania zvýšenej o deväť percentuálnych bodov**; takto určená sadzba úrokov z omeškania platí počas celej doby omeškania s plnením peňažného záväzku.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že **Poskytovateľ nemôže postúpiť pohľadávky** voči Objednávateľovi tretej osobe, podľa § 524 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), **bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa**. Právny úkon, ktorým Poskytovateľ postúpi pohľadávky voči Objednávateľovi tretej osobe, bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa, je podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatný. Poskytovateľ berie na vedomie, že **súhlas Objednávateľa je platný** len za podmienky, že **bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas Ministerstva zdravotníctva SR**.

Článok V.

Miesto plnenia predmetu zmluvy

1. Miestom plnenia predmetu Zmluvy je adresa Objednávateľa uvedená v čl. I.

Článok VI.

Porušenie zmluvných povinností

1. Poskytovateľ je povinný dodávať služby definované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy v súčinnosti s Objednávateľom prostredníctvom svojich zamestnancov alebo externých spolupracovníkov, ktorých sám určí a plniť termíny dodávok riadne a včas v lehotách, ku ktorým sa podľa tejto Prílohy č. 2 k Zmluve zaviazal.
2. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy sú zmluvné strany oprávnené uplatniť sankcie dohodnuté zmluvnými stranami v tejto Zmluve, resp. podľa zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
3. V prípade, že Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry o viac ako 90 kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti, má Poskytovateľ právo prerušiť poskytovanie služieb podľa bodu 1 čl. III tejto Zmluvy alebo odstúpiť od tejto zmluvy (viď Článok VIII. ods. 2 tejto zmluvy).

Článok VII.

Zmena Zmluvy

1. Zmluva sa môže meniť alebo dopĺňať len formou písomného dodatku k Zmluve opatreného dátumom, poradovým číslom a podpismi osôb oprávnených k tomuto právnomu úkonu.
2. Uzatvorenie dodatku môže navrhnúť ktorákoľvek zmluvná strana.

Článok VIII.

Odstúpenie od zmluvy

1. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy pri podstatnom porušení povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy a požadovať náhradu škody, ktorá jej vznikla zavinením druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie povinnosti budú považovať porušenie povinnosti za podmienok uvedených v ust. § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka.
2. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy aj v prípade, ak je Objednávateľ je v omeškaní s úhradou faktúry o viac ako 90 kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti.
3. Poskytovateľ vyhlasuje a podpisom tejto Zmluvy potvrdzuje, že neporušuje zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade porušenia zákazu nelegálneho

- zamestnávania Poskytovateľom je Objednávateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť ako pri podstatnom porušení tejto Zmluvy.
4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy aj v prípade, ak Poskytovateľ opakovane poruší svoje záväzky upravené v Dohode o úrovni poskytovania služieb (SLA) uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, a to bez zavinenia Objednávateľa.
 5. Odstúpenie od tejto Zmluvy **musí byť oznámené druhej zmluvnej strane písomne s uvedením dôvodu, pre ktorý zmluvná strana odstupuje od Zmluvy** a bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o podstatnom porušení tejto Zmluvy dozvedela.
 6. Odstúpenie nadobúda účinnosť dňom riadneho doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane, ak v oznámení nie je uvedený neskorší dátum vo väzbe na úpravu bodu 7. tohto článku.
 7. V prípade odstúpenia od Zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou budú plnenia začaté v čase odstúpenia riadne ukončené a preukázateľné náklady spojené s plnením predmetu tejto Zmluvy do tej doby budú v plnej výške zo strany Objednávateľa a/alebo Poskytovateľa uhradené.

Článok IX. Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu **určitú - 12 mesiacov odo dňa účinnosti tejto Zmluvy.**
2. Zmluvné strany sa dohodli, že túto Zmluvu je možné ukončiť:
 - a) písomnou dohodou zmluvných strán;
 - b) výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez udania dôvodu, s jedno-mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 1** – Detailný popis zakúpených licencií a **Príloha č. 2** - Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA).
4. Objednávateľ sa zaväzuje **zachovať mlčanlivosť** o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb Poskytovateľom.
5. Poskytovateľ sa zaväzuje **zachovať mlčanlivosť** o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámi počas poskytovania služieb u Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný o tomto bode zvlášť informovať svojich zamestnancov.
6. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky tejto Zmluvy.
7. Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto Zmluvy môžu byť vykonané písomným dodatkom k tejto Zmluve po vzájomnej dohode a podpísané oprávnenými osobami Zmluvných strán za predpokladu, že uzatvorenie dodatku nie je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Uvedené sa netýka zmeny kontaktných osôb uvedených v Článku I. tejto Zmluvy, ktoré môže príslušná Zmluvná strana zmeniť svojim jednostranným rozhodnutím doručeným v písomnej forme druhej Zmluvnej strane.
8. Neplatnosť alebo neúčinnosť niektorého z ustanovení Zmluvy nemá za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ostatných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú v takom prípade nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým, ktoré bude najbližšie pôvodnému zámeru alebo úmyslu Zmluvných strán. Ustanovenia, ktoré sú ovplyvnené ustanoveniami, ktoré sa stali neplatnými či neúčinnými, treba vykladať tak, aby bol zachovaný pôvodný zmysel a účel dotknutých ustanovení, ak táto Zmluva neustanovuje inak.
9. 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, podľa § 19 písm. b) zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok (CSP).
10. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch, z ktorých dva (2) rovnopisy obdrží Poskytovateľ a dva (2) rovnopisy Objednávateľ.
11. 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.

12. Táto Zmluva nadobúda **platnosť v deň jej podpisu poslednou Zmluvnou stranou**. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v platnom znení. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že táto Zmluva vrátane všetkých jej príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“). Register je verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie Úrad vlády Slovenskej republiky v elektronickej podobe. Zverejnenie zmluvy v registri sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 ods. 1 Obchodného zákonníka sa nepovažujú za dôverné informácie. Zmluvné strany sa podľa ust. § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka dohodli, že táto Zmluva nadobúda **účinnosť neskôr po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv, a to dňa 01.08.2024.**

Za Poskytovateľa:

Za Objednávateľa:

V Košiciach, dňa 12.07.2024

V Sučanoch, dňa 11.07.2024

.....
Ing. Pavol Jesenský
predseda predstavenstva

.....
Ing. Roman Kľučiarik
riaditeľ

.....
Ing. Rastislav Karbas
člen predstavenstva

PRÍLOHY:

- Príloha č. 1 Detailný popis zakúpených licencií PROMIS
Príloha č. 2 Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA)

PRÍLOHA Č. 1

Detailný rozsah zakúpených licencií Medicínsky informačný systém PROMIS®

Produkt	Počet licencií
AMBIS	7
LOZIS - lôžkové oddelenie	20
SKLAD	1
ADMIN	1
CENTRAL	1
SVALZIS OKB	2
Interoperabilita eZdravie	21

Príloha č. 2

Dohoda o úrovni poskytnutých služieb, verzia v 1.0
SLA (Service Level Agreement)

1. Všeobecné ustanovenia

Táto dohoda o úrovni poskytnutých služieb (ďalej len SLA) sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

Slovník základných termínov:

Incident (porucha) – je neplánované prerušenie alebo obmedzenie služby IT, resp. kvality služby IT. Incident môže mať rad príčin, resp. rad pôvodcov: skryté chyby softvéru, chybná činnosť Objednávateľa pri správe softvéru, nesprávne používanie softvéru Objednávateľom, zmeny konfiguračných položiek, činnosť tretích osôb a pod.

Kategórie incidentov:

C – jedná sa o nepodstatný incident, často sa jedná o chybu zobrazenia, výpočtu malého počtu údajov nesúvisiacich s mesačným vyúčtovaním do zdravotných poisťovní. Uvedený incident sa týka jedného modulu (programu) alebo na 1 pracovisku.

B – jedná sa o incident, ktorý mierne komplikuje prácu používateľa, ale neznemožňuje ju. Môže sa jednať aj o incident, ktorého chybné údaje je možné neskôr (po oprave chyby v programe) opraviť používateľom alebo servisným zásahom Poskytovateľom.

Urgentná priorita (kategória incidentu A) – 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 Objednávateľa služieb.

Problém – ak je neznáma príčina jedného alebo viacerých súvisiacich incidentov, incident / incidenty prechádzajú do problému.

2. Popis a charakteristika služieb**2.1 Objednané služby, resp. balík služieb**

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

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

- a) Nové verzie programov, ktoré vzniknú na základe zmien uverejnených v Zbierke zákonov, resp. zmien požadovaných zdravotnými poisťovňami (ďalej len „ZP“) bez vykonania ktorých by Objednávateľ neobdržal úhradu zo ZP.
- b) Nové verzie eZdravie pre domény:
 - eVyšetrenie
 - eRecept
 - eObjednanie
 - eDPN
 - eHoN (Hlásenie o narodení)
 - eOčkovanie
- c) Konzultácie „hot-line“:
Rozsah: max 12 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 60 minút.
- d) Konzultácie emailom:
Rozsah: max 12 konzultácií/rok (konzultácie, ktorých dôvod je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané).
- e) Servisný zásah na požiadanie formou vzdialeného prístupu

Rozsah: max 12 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:	jesensky.pavol@prosoftke.sk
	telefón:	055/7996451-3
	mobil:	+421 905 406 220
	poštová adresa:	PROSOFT Košice, a.s., Letná 27, 040 01 Košice
Za Objednávateľa:	Meno:	Ing. Vladimír Dikant
	e-mail:	vypoctove@plsucany.sk
	tel:	043/4293 202-5
	poštová adresa:	Psychiatrická liečebňa Sučany, Hradiská 23, 038 52 Sučany

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.

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 16:30 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.

Nahlásený incident musí obsahovať minimálne tieto informácie:

- umiestnenie počítača,
- názov produktu a verzia programu,
- detailný popis problému,
- dátum a čas objavenia sa chyby,
- text chybovej hlášky,
- popis činnosti, ktorá predchádzala chybe.

4.2.1 Nahlásenie bežného incidentu (kategória incidentu B a C)

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

- a) e-mailovou správou na adresu: helpdesk@prosoftke.sk, 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:

055/799 6451, 799 6452
0911 884 910, 0948 997 793
0905 406 220

a to len počas doby poskytovania služieb uvedenej v bode 4.1.

4.2.2 Nahlásenie incidentu s urgentnou prioritou (kategória incidentu A)

V prípade incidentu s urgentnou prioritou je postup nahlásenia nasledovný:

- a) počas doby poskytovania služieb uvedenej v bode 4.1 na jednom z nasledujúcich telefónnych čísel:

055/799 6451, 799 6452
0911 884 910, 0948 997 793
0905 406 220, 0911 106 354

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

0911 884 910, 0948 997 793,
0905 406 220, 0903 705 680, 0911 106 354

Objednávateľ je povinný incident s urgentnou prioritou nahlásiť okrem vyššie uvedeného spôsobu aj zaslaním sms (na 0905 406 220, resp. , 0911 106 354) a emailu na emailovú adresu: helpdesk@prosoftke.sk. Momentom nahlásenia incidentu sa rozumie jeho emailové nahlásenie.

4.2.3 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu

Objednávateľ je povinný dodržať presný postup krokov nahlasovania incidentov uvedených v bodoch 4.2, 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, 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 nahlasovaní 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, dokedy 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 48 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 môže upozorniť Objednávateľa na nedodržanie správneho postupu nahlásenia tohto incidentu.

4.3.3 Prioritizácia

Technická podpora Poskytovateľa priraduje jednotlivým incidentom prioritu podľa ich dopadu a naliehavosti (okrem urgentnej priority).

V prípade, ak Objednávateľ označí pri nahlasovaní prioritu incidentu ako „urgentná“ incident kategórie A a tento incident spĺňa podmienky na urgentnú prioritu incidentu definovanú v bode 1 tejto SLA, technická podpora Poskytovateľa musí pri pridelovaní priorít zohľadniť túto skutočnosť.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu kategórie C bežného incidentu do 20 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši incident kategórie C do 20 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 % mesačnej platby za služby podľa tejto zmluvy.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu kategórie B do 10 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši incident kategórie B do 10 pracovných dní od jeho nahlásenia má 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 % mesačnej platby za služby podľa tejto zmluvy.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu s urgentnou prioritou do 2 pracovných dní od jeho nahlásenia

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši incident s urgentnou prioritou (incident kategórie A) do 2 pracovných dní od jeho nahlásenia, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10,00 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.