

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB č. Zm2021.032

uzatvorená podľa ustanovení § 65 a nasl. Zákona č. 185/2015 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov a ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zmluva“)

medzi týmito zmluvnými stranami:

### Článok I. Zmluvné strany

#### **NADOBÚDATEĽ:**

<b>Obchodné meno:</b>	<b>Záchranná zdravotná služba Bratislava štátna príspevková organizácia</b>
Sídlo:	Antolská 11, 851 07 Bratislava
IČO:	17336210
DIČ:	2020845827
IČ DPH:	nie je platca DPH
Štatutárny orgán:	Ing. Dušan Michalko, riaditeľ
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu v tvare IBAN:	SK85 8180 0000 0070 0028 7955
Zapísaná:	v registri organizácii vedenej Štatistickým úradom
Zriadená:	zriaďovacou listinou MZ SR č.3724/1991 – A/XXI-3 v znení neskorších zmien s účinnosťou od 1.1.1992
e-mail:	<a href="mailto:zachrana@emergency-ba.sk">zachrana@emergency-ba.sk</a>
tel. sekretariát:	+421 02 68 20 61 11
Kontaktná osoba:	Mgr. Ladislav Sedláček
Tel./Fax::	
E-mail:	
(ďalej len „Nadobúdateľ“)	

a

#### **POSKYTOVATEĽ:**

<b>Obchodné meno:</b>	<b>PROSOFT Košice, a.s.</b>
Sídlo:	Letná 27, 040 01 Košice
IČO:	31666540
DIČ:	2020485236
IČ DPH:	SK2020485236
Štatutárny orgán:	Ing. Pavol Jesenský, predseda predstavenstva Ing. Rastislav Karbas, člen predstavenstva Spoločnosť je zapísaná v Obch.registri Okresného súdu Košice I., oddiel: Sa, vložka č. 1735/V
Peňažný ústav:	Tatra banka, a.s.
Číslo účtu, IBAN:	IBAN: SK44 1100 0000 0029 2488 0967
Kontaktná osoba:	Ing. Pavol Jesenský
Tel.:	
E-mail:	
(ďalej len „Poskytovateľ“)	
(spolu ako „zmluvné strany“)	

## Článok II. Preambula

Poskytovateľ je autorom Medicínskeho informačného systému PROMIS® (ďalej ako PROMIS alebo „Softvér“), ku ktorému poskytuje sprievodné služby. Nadobúdateľ si zakúpil nasledovné licencie:

- a) Pred 31.12.2020
  - Program Doprava:  
51 licencií + 1x administrator server
  - Lekáreň:  
2 licencie + 1x administrator server
- b) Po 01.01.2021
  - Program DOPRAVA a INTEROPERABILITA eZdravie  
22 licencií.

## Článok III. Predmet a doba trvania Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je poskytnutie produktovej podpory pre:
  - a) licencie programu DOPRAVA, Lekáreň a INTEROPERABILITA eZdravie, ktoré boli zakúpené pred 31.12.2020;
  - b) licencie programov DOPRAVA a INTEROPERABILITA eZdravie, ktoré boli zakúpené na základe Licenčnej zmluvy č. Zm2021.031 v roku 2021;
  - c) práce v rozsahu 20 hod. na obdobie 03-12/2021 v jednotkovej cene 60,-€/človekohodinu, ktoré si Nadobúdateľ má možnosť objednať formou samostatnej objednávky.
2. Termín poskytovania produktovej podpory pre licencie uvedené v bode 1. tohto článku je dohodnutý na obdobie 03-12/2021.
3. Zmluvné strany sa dohodli na opcii s možnosťou predĺženia tejto Zmluvy formou dodatku na rok 2022.

## Článok IV. Licencia

1. Poskytovateľ vyhlasuje, že vykonáva všetky práva, najmä autorské práva, k Medicínskemu informačnému systému PROMIS® a že je oprávnený udeliť Nadobúdateľovi Licencie podľa tejto Zmluvy.
2. Nadobúdateľ je oprávnený používať Softvér výhradne sám alebo prostredníctvom svojich zamestnancov.
3. Osoba, ktorá by bola majetkovo a/alebo osobnostne prepojená s Nadobúdateľom nie je oprávnená používať Softvér z titulu tejto Zmluvy.

## Článok V. Cena a platobné podmienky

1. Cena bez DPH za poskytnutý predmet Zmluvy uvedený v článku III. bodu 1. Zmluvy je na rok 2021 dohodnutá takto:
  - a) pre bod 1.a) a 1.b) čl. III Zmluvy: 1.826,76 -€/1mesiac
  - b) pre bod 1.c) čl. III Zmluvy: 1.200,00 € po dobu trvania Zmluvy;

Cena spolu za 03-12/2021 je vo výške sumy 19.467,62 €.

2. Cena bez DPH za poskytnutý predmet Zmluvy uvedený v článku III. bodu 1. Zmluvy je na rok 2022 dohodnutá takto:
  - a) pre bod 1.a) a 1.b) čl. III Zmluvy: 1.963,27 -€/1mesiac
  - b) pre bod 1.c) čl. III Zmluvy: 1.200,00 € po dobu trvania Zmluvy;Cena spolu za 01-12/2022 je vo výške sumy 24.759,24 €.
3. Poskytovateľ vyhotoví faktúru za predmet Zmluvy takto:
  - a) za poskytnutie produktovej podpory podľa bodov 1.a) a b) čl. III. Zmluvy v spojitosti s bodom 1a) **a 2a)** tohto čl., do piateho pracovného dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola produktová podpora dodaná;
  - b) za poskytnutie produktovej podpory podľa bodov **1.c)** čl. III. Zmluvy v spojitosti s bodom 1b) **a 2b)** tohto čl., do 14-tich kalendárnych dní odo dňa poskytnutia produktovej podpory, najneskôr však do piateho pracovného dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola produktová podpora dodaná.
4. Splatnosť faktúry je 30 dní od dňa doručenia Nadobúdateľovi. Nadobúdateľ má právo vrátiť Poskytovateľovi faktúru, ktorá nebude obsahovať náležitosti v zmysle platnej legislatívy, pričom nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia správne opravenej faktúry. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví Nadobúdateľovi faktúru v elektronickej forme a zašle ju vo forme pdf na e-mail Nadobúdateľa:. Strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že faktúra v elektronickej podobe je plnohodnotnou náhradou faktúry v papierovej forme.
6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči Nadobúdateľovi, ktoré mu ako veriteľovi vzniknú z tohto zmluvného vzťahu, nepostúpi podľa § 524 a nasl. Občianskeho zákonníka (ani s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu Nadobúdateľa ako dlžníka. Postúpenie pohľadávky Poskytovateľom bez predchádzajúceho písomného súhlasu Nadobúdateľa je neplatné podľa § 39 Občianskeho zákonníka. Súhlas Nadobúdateľa je platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas jeho zriaďovateľa (Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky).

#### **Článok VI. Implementácia Softvéru**

1. Miestom dodávania predmetu Zmluvy je sídlo Nadobúdateľa uvedené v článku I., ak sa zmluvné stany nedohodnú inak, pričom takáto dohoda je prípustná aj prostredníctvom e-mailov uvedených v záhlaví Zmluvy.

#### **Článok VII. Poskytovanie služieb**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Zmluvy poskytovať Nadobúdateľovi balík služieb k prevádzke Softvéru, ktorý je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy vo forme „Dohody o úrovni poskytnutých služieb“ (SLA - Service Level Agreement; ďalej len v „**SLA**“).
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby aj nad rámec SLA a nad rámec hodín dohodnutých v článku III bod 1c. a to na základe objednávok Nadobúdateľa. Cena bez DPH za hodinu prác Poskytovateľa je dohodnutá vo výške **65,-€/hod.** Faktúra bude vyhotovená v zmysle čl. V. bodu **3 b).**

3. Nadobúdateľ sa zaväzuje, že bude bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť správne fungovanie Softvéru (napr. skryté chyby softvéru, nesprávne používanie softvéru, zmeny konfiguračných nastavení v rozpore so Zmluvou, inštalácia nevhodného Softvéru tretích osôb, výpadky spôsobené činnosťou tretích osôb, a pod.).
4. Poskytovateľ poskytuje Nadobúdateľovi záruku po dobu platnosti tejto zmluvy na realizovateľnosť, spoľahlivosť a bezchybnosť Softvéru. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za obchodnú stratu, stratu obchodných informácií, poškodenie počítačových dát alebo akúkoľvek inú stratu spôsobenú nesprávnym používaním produktu, neodbornou prácou so Softvérom, nepriaznivým spolupôsobením iných programov na produkt, vonkajším zásahom do programového zabezpečenia Softvéru, pôsobením tretej osoby na predmet plnenia.
5. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za akúkoľvek Poskytovateľom neautorizovanú zmenu vykonanú Nadobúdateľom alebo treťou osobou poverenou Nadobúdateľom.
6. Pri uplatňovaní reklamácie, pri uplatňovaní nárokov z titulu zodpovednosti Poskytovateľa za chybné plnenie, budú zmluvné strany postupovať podľa ustanovení § 422 - 441 Obchodného zákonníka.

#### **Článok VIII. Porušenie zmluvných povinností**

1. V prípade neplnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy platia sankcie podľa zákona č.513/ 1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších predpisov.
2. V prípade omeškania Nadobúdateľa s úhradou má Poskytovateľ právo fakturovať úroky z omeškania vo výške 0,05% z fakturovanej sumy za každý deň omeškania.
3. V prípade neuhradenej faktúry Nadobúdateľom 60 dní po jej splatnosti, Poskytovateľ má právo prerušiť poskytovanie služieb podľa bodu 1 čl. VI tejto Zmluvy.

#### **Článok IX. Ukončenie zmluvy**

1. Táto zmluva môže byť ukončená:
  - a) vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán;
  - b) písomnou výpoveďou doručenou druhej zmluvnej strane;

Zmluvu možno vypovedať z akéhokoľvek dôvodu, alebo aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota pre účely Zmluvy je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

- c) odstúpením od Zmluvy v zmysle § 344 a nasl. Obchodného zákonníka;

Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže pri podstatnom porušení povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, okamžite odstúpiť od zmluvy a požadovať od povinnej strany náhradu škody, ktorá jej vinou tejto strany vznikla, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Zmluvné strany sa dohodli, že za podstatné porušenie povinností budú považovať porušenie povinností dohodnutých v Prílohe č. 1 Zmluvy, a to v bodoch 2.1., 3.2., 3.3., 4.

Odstúpenie od zmluvy je voči druhej strane účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od zmluvy. Odstúpeniu od zmluvy musí predchádzať písomná výzva s uvedením porušovaných povinností, v ktorej musí byť uvedené, že ak sa porušovanie povinností neodstráni ani v primeranom čase, dotknutá zmluvná strana od zmluvy odstúpi. Odstúpením od zmluvy nie sú dotknuté nároky strán na sankcie podľa tejto zmluvy.

Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy aj v prípade, ak Nadobúdateľ je v omeškaní s úhradou fakturovanej ceny za predmet zmluvy o viac ako 90 (deväťdesiat) kalendárnych dní odo dňa jej splatnosti.

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 Nadobúdateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť ako pri podstatnom porušení.

V prípade odstúpenia od zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou budú plnenia začaté v čase odstúpenia riadne ukončené a preukázateľné náklady spojené s plnením predmetu zmluvy do tej doby budú v plnej výške zo strany Nadobúdateľa uhradené.

#### **Článok X. Záverečné ustanovenia**

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť podpisom Zmluvy oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia Zmluvy v CRZ (Centrálnom registri zmlúv).
2. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je Príloha č. 1 Dohoda o úrovni poskytnutých služieb (SLA).
3. Túto Zmluvu je možné počas jej trvania zmeniť iba vzostupne číslovanými písomnými dodatkami.
4. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o skutočnostiach dôverného charakteru, s ktorými sa zoznámia počas plnenia tejto Zmluvy.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všeobecné záväzné právne predpisy a podmienky tejto Zmluvy, ako i príslušné ustanovenia autorského zákona v znení neskorších predpisov.
6. 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.
7. 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.
8. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých dve obdrží Poskytovateľ a dve Nadobúdateľ.
9. 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.

Za Poskytovateľa:

Za Nadobúdateľa:

V Košiciach, dňa ..... 2021

V Bratislave, dňa ..... 2021

.....  
Ing. Pavol Jesenský  
predseda predstavenstva

.....  
Ing. Dušan Michalko,  
riaditeľ

.....  
Ing. Rastislav Karbas  
člen predstavenstva

**PRÍLOHY:**

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

Príloha č. 1

**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 Nadobúdateľom a je neoddeliteľnou súčasťou „Licenčnej zmluvy a zmluvy o poskytovaní služieb Zm2021.032“.

*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 Nadobúdateľa pri správe softvéru, nesprávne používanie softvéru Nadobúdateľom, zmeny konfiguračných položiek, činnosť tretích osôb a pod.

**Kategórie incidentov:**

**A** – 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 C)** – priorita incidentu pridelená Nadobúdateľom v prípade, že dôjde k úplnému znefunkčneniu celého „Medicínskeho informačného systému PROMIS“.

Urgentná priorita znamená, že incident má najvyšší dopad a najvyššiu naliehavosť pre Nadobúdateľa 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**

Nadobúdateľ 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 Nadobúdateľ neobdržal úhradu zo ZP
- b) Nové verzie eZdravie
- c) Konzultácie „hot-line“  
Rozsah: max 12 konzultácií/rok, v celkovom rozsahu max 60 minút.
- d) Konzultácie emailom  
Rozsah: max 12 konzultácií/rok (zásahy, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)
- e) Servisný zásah na požiadanie formou vzdialeného prístupu  
Rozsah: max 4 servisných zásahov/rok (zásahy, ktorých príčina je na strane Poskytovateľa, nie sú do tohto počtu zarátavané)





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

#### **4.2.2 Nahlásenie incidentu s urgentnou prioritou (kategória incidentu C)**

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

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

#### **4.2.3 Nedodržanie postupu nahlásenia incidentu**

Nadobúdateľ je povinný dodržať presný postup krokov nahlasovania incidentov uvedených v bodoch 4.2.1 a 4.2.2. Poskytovateľ je povinný riešiť incident až od momentu jeho správneho nahlásenia. Nadobúdateľ si nemôže uplatniť sankčný postih týkajúci sa riešenia incidentov, pri ktorých nebol dodržaný postup správneho nahlásenia incidentu (popísaný v bodoch 4.2.1 a 4.2.2).

#### **4.3 Riešenie incidentov a problémov**

Pri riešení incidentov sa bude brať ohľad na dostupnosť služieb Poskytovateľa, reakčnú dobu, prioritu riešenia incidentu a postup pri eskalácii hľadania a odstraňovania príčiny incidentu, resp. problému.

Vyriešenie incidentu znamená obnovenie služby v pôvodnom alebo dočasnom náhradnom režime, aj keď by sa nepodarilo určiť a odstrániť príčinu.

Vyriešenie problému znamená nájdenie príčiny/príčin problému a jeho/ich odstránenie.

##### **4.3.1 Dostupnosť nahlásenia incidentu**

Pri nahlasovaní incidentu musí Nadobúdateľ 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 24 hodín od registrácie incidentu Nadobúdateľom spôsobom uvedeným v bode 4.2.

Ak bolo Poskytovateľovi doručené hlásenie incidentu nesprávnym spôsobom (a tento má vedomosť o vzniknutom incidente), Poskytovateľ môže upozorniť Nadobúdateľa na nedodržanie správneho postupu nahlásenia tohto incidentu.

##### **4.3.3 Prioritizácia**

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

V prípade, ak Nadobúdateľ označí pri nahlasovaní prioritu incidentu ako „urgentná“ incident kategórie C 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 A bežného incidentu do 20 pracovných dní od jeho nahlásenia.

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši incident kategórie A do 20 pracovných dní od jeho nahlásenia má Nadobúdateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 eur (slovom desať eur ) za každý deň omeškania Poskytovateľa až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 60 % mesačných platieb za služby podľa tejto zmluvy.

Poskytovateľ garantuje vyriešenie incidentu 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 Nadobúdateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 eur (slovom desať eur ) za každý deň omeškania Poskytovateľa až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 60 % mesačných platieb za služby podľa tejto zmluvy.

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

V prípade, že Poskytovateľ nevyrieši incident s urgentnou prioritou (incident kategórie C) do 2 pracovných dní od jeho nahlásenia, má Nadobúdateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 10 eur (slovom desať eur) za každú hodinu omeškania Poskytovateľa až do vyriešenia incidentu, najviac však do výšky 70 % 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 Nadobúdateľa predloží zoznam riešených incidentov, resp. problémov Nadobúdateľa.

#### 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.

Za Poskytovateľa:

Za Nadobúdateľa:

V Košiciach, dňa ..... 2021

V Bratislave, dňa ..... 2021

.....  
Ing. Pavol Jesenský  
predseda predstavenstva

.....  
Ing. Dušan Michalko,  
riaditeľ organizácie

.....  
Ing. Rastislav Karbas  
člen predstavenstva