

## Servisná zmluva č. SK-2019-Z245

### Zmluvné strany

#### Kysucká nemocnica s poliklinikou Čadca

Sídlo: Palárikova 2311 02216 Čadca  
Jednajúci: Ing. Martin Šenfeld, MBA  
Bankové spojenie:

IČO: 17335469  
IČ DPH: SK2020552083  
Číslo živnostenského registra: 502-9141  
ďalej len Objednávateľ na strane jednej

#### AUTOCONT s.r.o.

Sídlo: Krasovského 14, 851 01 Bratislava  
Zástupca: Mario Háronik, konateľ  
IČO: 36396222  
IČ DPH: SK2020105428  
Bankové spojenie:

Obchodný register OS Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č. 130357/B  
ďalej len Zhotoviteľ na strane druhej,

vedomí si svojich záväzkov v tejto zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto zmluvou viazaní sa v súlade s ustanovením zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník dohodli nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku na nasledujúcom znení zmluvy:

### 1. Všeobecné obchodné podmienky

- 1.1 Základný obchodný vzťah medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom je vymedzený všeobecnými obchodnými podmienkami AUTOCONT s.r.o., ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy a sú uvedené v Prílohe č. 6 tejto Zmluvy.
- 1.2 Ak upravuje táto Zmluva niektoré otázky odlišne, majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy pred ustanoveniami všeobecných obchodných podmienok pre poskytovanie služieb.

### 2. Definícia pojmov

- 2.1 Ak používa táto Zmluva v ďalšom texte termíny, písané s veľkým začiatočným písmenom, nech už v singulári alebo pluráli, majú tieto termíny nasledujúci význam:
  - 2.1.1 Aktualizácia IS – zaisťuje legislatívne zmeny Produktu Magma HCM v súlade s aktuálnou legislatívou Slovenskej republiky v tej časti legislatívy, ktorá je algoritimizovaná Produktom Magma HCM. Aktualizácia IS je realizovaná dodaním
  - 2.1.2 Aplikačný modul – logická jednotka Informačného systému, ktorá spĺňa definovanú funkcionálnosť.

- 2.1.3 Aplikačný software alebo ASW – znamená komplet počítačových programov a postupov s priradenými dátami a pripojenou dokumentáciou, ktorý je objednávateľom využívaný k prevádzke IS podľa tejto zmluvy, a súčasne nie je dodávaný, alebo spracovávaný Zhotoviteľom. Aplikačný software je definovaný niekoľkými kľúčovými charakteristikami, ako napr. funkcionalitou, databázovým a technologickým prostredím, modularitou, jazykovým prostredím, štandardami a normami, ktoré rešpektuje a dokumentáciou
- 2.1.4 Dátový servis – služba Zhotoviteľa, ktorá zaisťuje vyhľadávanie chýb v dátach, alebo opravu dát Informačného systému Objednávateľa
- 2.1.5 Dochádzkový systém – software využívaný k evidencii a automatickému spracovaniu odpracovanej doby a neprítomnosti.
- 2.1.6 Dopravné – zahŕňa dopravu z miesta Zhotoviteľa do miesta Objednávateľa a späť, stratu času na ceste pri doprave a ubytovaní v mieste Objednávateľa. Miestom Zhotoviteľa sa rozumie všetky pracoviská Zhotoviteľa.
- 2.1.7 HelpDesk – služba Zhotoviteľa, ktorá zaisťuje poskytovanie Telefonických konzultácií Objednávateľovi v pracovnej dobe. Jedná sa o také konzultácie, ku ktorým nie je nutný vzdialený prístup do IS Objednávateľa.
- 2.1.8 Hlavná verzia – Software, ktorý podstatným spôsobom mení funkcionalitu IS alebo štruktúru databázových údajov. Hlavná verzia sa mení i pri zmene používaného operačného systému, databázového systému alebo zmene vývojových nástrojov.
- 2.1.9 Kritický incident – incident, ktorý spôsobí neplánované prerušenie prevádzky Produktu Magma HCM, znemožňujúci jeho používanie, pričom takému stavu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii Objednávateľa.
- 2.1.10 Incident – neočakávaná udalosť, ktorá negatívne ovplyvní používanie Produktu Magma HCM Objednávateľom, pričom takému stavu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii Objednávateľa a je Zodpovedným pracovníkom Objednávateľa nahlásená prostredníctvom služby ServiceDesk. Zhotoviteľ zaisťuje riešenie incidentov v primeranej dobe.

Informačný systém (skrátene IS) – informačný systém pre spracovanie personalistiky a miezd Produkt Magma HCM prevádzkovaný Objednávateľom a dodaný Zhotoviteľom.

Kvartálne obdobie – pre potreby Zmluvy sú definované nasledujúce kvartálne obdobia :

- 2.1.10.1 I. Kvartál: 1. januára až 31. marca
- 2.1.10.2 II. Kvartál: 1. apríla až 30. júna
- 2.1.10.3 III. Kvartál: 1. júla až 30. september
- 2.1.10.4 IV. Kvartál: 1. októbra až 31. decembra

2.1.11 Mesačné obdobie – pre potreby Zmluvy je určené zahájenie mesačného obdobia prvým dňom daného kalendárneho mesiaca a koniec mesačného obdobia posledným dňom daného kalendárneho mesiaca.

2.1.12 Náhradné riešenie – pracovné inštrukcie, ktoré umožnia dosiahnuť požadovanú funkcionalitu.

- 2.1.13 Bezodkladne – bez zbytočného odkladu, najneskôr nasledujúci Pracovný deň.
- 2.1.14 Odozva /Response time / - časová lehota, v ktorej je Zhotoviteľ povinný odpovedať na Incident, alebo Požiadavku jemu pridelenú prostredníctvom ServiceDesku Zhotoviteľa, a to buď odmietnutím, alebo prijatím Incidentu alebo Požiadavky do riešenia.
- 2.1.15 Patch – Software, ktorý dočasne odstraňuje chyby v Aplikačných moduloch IS alebo vytvára náhradnú funkcionálnosť pre IS.
- 2.1.16 Požiadavka – žiadosť o vykonanie Servisnej služby zadaná Zodpovedným pracovníkom Objednávateľa prostredníctvom služby ServiceDesk. Požiadavky sú Zhotoviteľom riešené postupne tak, ako prichádzajú od Objednávateľa.
- 2.1.17 Pracovný deň – pondelok až piatok, pokiaľ nie je deň štátom uznaný sviatok alebo dňom pracovného voľna.
- 2.1.18 Pracovná doba – 8:00 až 16:00 v Pracovných dňoch.
- 2.1.19 Prioritná požiadavka – Požiadavka, ktorej riešenie bude zahájené ihneď po registrácii a povedie k pozastaveniu riešenia ostatných požiadaviek. V jeden okamih pracovisko ServiceDesk môže evidovať najvyššiu jednu Prioritnú požiadavku.
- 2.1.20 Prevádzkové prostredie, alebo Infraštruktúra – súhrn akýchkoľvek technologických, technických / hardwarových / a softwarových prostriedkov slúžiacich k zaisteniu prevádzky IS. Prevádzka a správa akýchkoľvek takýchto prostriedkov sú realizované a zaistené výhradne Objednávateľom.
- 2.1.21 Produkt Magma HCM – aplikačný software pre spracovanie personalistiky a miezd vyrábaný spoločnosťou AUTOCONT s.r.o., IČO: 36396222, Bratislava
- 2.1.22 Primeraná doba – čas potrebný k splneniu konkrétnej Požiadavky alebo konkrétneho Incidentu.
- 2.1.23 Report – písomný dokument v elektronickej podobe, v ktorom je popísaný priebeh realizácie tejto Zmluvy za uplynulé obdobie a hodnoty sledovaných parametrov.
- 2.1.24 Ročné obdobie – pre potreby tejto Zmluvy je určené zahájenie ročného obdobia prvým dňom daného kalendárneho roka a koniec ročného obdobia posledným dňom daného kalendárneho roka.
- 2.1.25 ServiceDesk – služba Zhotoviteľa, ktorá:
- 2.1.25.1 registruje Požiadavky a incidenty evidované Objednávateľom prostredníctvom Servisného portálu. Adresa Servisného portálu je uvedená v Prílohe č. 5 – zodpovedné osoby a spojenie
  - 2.1.25.2 potvrdzuje registráciu Požiadavky a incidentov Objednávateľa, a to elektronickou poštou na adresu podľa Prílohy č. 5 - Zodpovedné osoby a spojenie,
  - 2.1.25.3 vedie evidenciu Požiadaviek a incidentov a spôsob ich riešenia.
- 2.1.26 Servisné služby – služby Dátového servisu, podpory a údržby Informačného systému (najmä analýzy, konzultácie, programovanie, testovanie, dátové služby) poskytované v súlade s Prílohou č. 2 – Katalóg služieb.
- Software – sada počítačových programov, ktoré tvoria Aplikačný modul.
- 2.1.27 Telefonická konzultácia – konzultácie poskytované Telefonicky Zhotoviteľom Objednávateľovi, jedná sa o také konzultácie, ku ktorým nie je nutný prístup do IS Objednávateľa.
- 2.1.28 Telefonicky – na dohodnuté telefónne číslo služby HelpDesk uvedené v Prílohe č.5 - Zodpovedné osoby a spojenie.

- Testovacie prostredie – prostredie slúžiace pre testovanie a overovanie funkčnosti IS
- 2.1.29 Vážny incident – Incident, ktorý obmedzuje používateľa v každodennej práci a Software je použiteľný len s obmedzeniami, pričom takémuto stavu nemôže byť zabránené použitím bežných postupov v kompetencii Objednávateľa.
  - 2.1.30 Vedenie projektu – riadiaci orgán na strane Objednávateľa i Zhotoviteľa, ktorý má vo svojej zodpovednosti riadenie predmetu plnenia vyplývajúce z tejto zmluvy.  
Vedľajšia verzia – Software, ktorý trvale odstraňuje chyby v Aplikačných moduloch IS.
  - 2.1.31 Vzdialené pripojenie – prístup do IS Objednávateľa z inej lokality než z lokality, v ktorej je IS Objednávateľa umiestnený.
  - 2.1.32 Zodpovedný pracovník Objednávateľa – pracovník Objednávateľa, ktorý:
    - 2.1.32.1 je oprávnený využívať službu HelpDesk,
    - 2.1.33.2 zadávať Požiadavky Zhotoviteľovi prostredníctvom pracoviska ServiceDesk,
    - 2.1.33.3 vyžadovať informácie o stave riešenia Požiadaviek prostredníctvom pracoviska ServiceDesk,
    - 2.1.33.4 povoľovať prístup k IS Objednávateľa,
    - 2.1.33.5 schvaľovať návrh riešenia Požiadaviek a potvrdzovať vyriešenie Požiadaviek Zhotoviteľom.
    - 2.1.33.6 Zadať požiadavku na Dátový servis.
  - 2.1.33 Termín „Zodpovedný pracovník Objednávateľa“ je v tejto zmluve používaný v jednotnom čísle a v tejto formulácii, avšak to neznamená, že by bol u Objednávateľa iba jeden jediný tento pracovník, ktorý je oprávnený vyššie uvedené požadovať od Zhotoviteľa, týchto pracovníkov je viac a sú uvedení v Prílohe č. 5 – Zodpovedné osoby a spojenie.

### **3. Predmet zmluvy**

- 1.3 Predmetom tejto zmluvy je zaistenie služieb podľa bodu 3.1 a podľa bodu 3.2 stanovenie podmienok poskytovania služieb pri prevádzke Informačného systému Objednávateľa, vytvoreného na základe Zmluvy o dielo č. 539/SW/05 a jej dodatkov.
- 3.1 Zhotoviteľ zaistí službu Aktualizácia IS podľa podmienok stanovených v Prílohe č. 1 – Aktualizácia IS.
- 3.2 V rámci servisného programu Zhotoviteľ poskytne Objednávateľovi nasledujúce služby, podrobne špecifikované v Prílohe č. 2 – Katalóg služieb:
  - 3.2.1 SD01 Zaistenie dostupnosti IS
  - 3.2.2 SD02 Upgrade Produktu Magma HCM,
  - 3.2.3 SD03 Profylaxia komponentov IS,
  - 3.2.4 SD04 Odborné konzultácie a rozvoj IS v rámci Požiadaviek Objednávateľa
  - 3.2.5 SD05 HelpDesk

### **4. Spôsob plnenia**

- 4.1 Spôsoby, podmienky a miesta poskytovania služieb uvedených v bode 3.1. sú definované v Prílohe č. 2 – Katalóg služieb.

- 4.2 Zhotoviteľ sa zaväzuje pravidelne vypracovávať pre Objednávateľa písomný Report po skončení každého kalendárneho mesiaca, počas ktorého sú poskytované služby podľa tejto Zmluvy. Report sa Zhotoviteľ zaväzuje zaslať e-mailom Zodpovednému pracovníkovi Objednávateľa do každého 10 dňa nasledujúceho mesiaca.

## 5. Cena a platobné podmienky

- 5.1 Základná cena plnenia podľa bodov 3.2 a 3.3 je stanovená ako paušálny poplatok s periódou úhrady, vo výške a rozsahu uvedenej v Prílohe č. 3 – Cena servisných služieb. Táto cena a DPH bude uhradená na základe faktúry - daňového dokladu vystavenej Zhotoviteľom, pričom deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia (ďalej DUZP), bude posledný deň periódy poskytovania služby.
- 5.2 Cena služieb podľa bodu 3.2 nad mesačný rozsah stanovený v Prílohe č. 3 - Cena servisných služieb bude určená podľa Prílohy č. 3 – Cena servisných služieb, alebo na základe aktuálneho cenníka služieb Zhotoviteľa. Táto cena a DPH bude uhradená na základe faktúry - daňového dokladu vystavenej Zhotoviteľom, pričom DUZP bude posledný deň mesiaca, v ktorom bola služba poskytnutá. Cena služieb môže byť Zhotoviteľom každoročne navýšená na základe prírastku priemerného ročného indexu spotrebiteľských cien zverejneného ŠÚ SR, avšak až po písomnej dohode zmluvných strán formou zodpovedajúceho Dodatku.
- 5.3 V cene plnenia uvedenej v čl. 5.1 a v čl. 5.2 nie je zahrnuté Dopravné Zhotoviteľa ani prípadné náklady na prenájom školiacich priestorov a technického vybavenia. Dopravné je stanovené dohodou zmluvných strán podľa skutočne realizovaného objemu dopravy a cena Dopravného je stanovená na 0,50€ / km bez DPH. Táto cena a DPH bude uhradená na základe faktúry - daňového dokladu vystavenej Zhotoviteľom vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, za ktorý je Dopravné hradené. DUZP bude posledný deň kalendárneho mesiaca, za ktorý je Dopravné hradené.
- 5.4 Objednávateľ sa zaväzuje mimo dopravného zaplatiť tiež cenu za ubytovanie pracovníkov Zhotoviteľa v mieste Objednávateľa, keď sú títo pracovníci z pobočiek Zhotoviteľa iných než v sídle Zhotoviteľa, podľa skutočne účelne vynaložených nákladov v primeranej výške vynaložených na ubytovanie strednej kategórie, po dobu nevyhnutne potrebnú, nezahŕňajúci náklady na stravu / s výnimkou raňajok /poskytované príslušným ubytovacím zariadením. Takéto náklady budú vždy predom medzi zmluvnými stranami odsúhlasené. Táto cena a DPH bude uhradená na základe faktúry - daňového dokladu vystavenej Zhotoviteľom vždy k poslednému dňu príslušného kalendárneho mesiaca, za ktorý je ubytovanie hradené. DUZP bude posledný deň kalendárneho mesiaca, za ktorý je ubytovanie hradené. Servisné služby mimo pracovnú dobu budú účtované podľa aktuálneho cenníka Zhotoviteľa.
- 5.5 Splatnosť všetkých faktúr – daňových dokladov činí 14 dní od dátumu vystavenia. Faktúry budú Objednávateľovi doručené elektronicky na adresu: [mesticka@kysuckanemocnica.sk](mailto:mesticka@kysuckanemocnica.sk)
- 5.6 Všetky ceny uvedené v tejto zmluve a všetkých prílohách sú bez dane z pridanej hodnoty. DPH bude určená podľa platných predpisov ku dňu uskutočneného zdaniteľného plnenia.

## 6. Práva a povinnosti Zhotoviteľa

- 6.1 Zhotoviteľ je povinný pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy vykonať na svojej strane všetky oprávnené predpokladané opatrenia tak, aby bol zamedzený neoprávnený prístup k IS.
- 6.2 Zhotoviteľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, ktoré zistil alebo mu boli poskytnuté v rámci plnenia predmetu tejto zmluvy, okrem prípadov daných zákonom.

- 6.3 Zhotoviteľ má právo odmietnuť riešenie Požiadavky, ktoré zásadným spôsobom mení funkčnosť IS, vedie k nesprávnej funkcii IS alebo by jeho riešenie bránilo ďalšiemu rozvoju IS.
- 6.4 Zhotoviteľ neodpovedá za obsahovú stránku, funkčnosť a programové úpravy realizované Objednávateľom, alebo realizované treťou stranou na strane Objednávateľa, ani za škody touto funkčnosťou alebo úpravami spôsobené.
- 6.5 Zhotoviteľ nie je zodpovedný za omeškanie s plnením svojich povinností podľa tejto Zmluvy, pokiaľ Objednávateľ nedodrží svoje povinnosti vyplývajúce z článku 7, alebo súčinnosť podľa článku 8 tejto zmluvy, ani za prípadné škody vzniknuté v dôsledku neplnenia povinností, alebo súčinnosti zo strany Objednávateľa podľa tejto Zmluvy riadne a včas.
- 6.6 V prípade, že Požiadavka alebo Incident je záručnou vadou plnenia záväzkov Zmluvy o dielo č. SW/OD/2015/12 a jej dodatkov, je Zhotoviteľ povinný túto Požiadavku alebo Incident vyriešiť bezplatne.

## **7. Práva a povinnosti Objednávateľa**

- 7.1 Objednávateľ je povinný zaistiť riadnu funkčnosť ASW, Prevádzkového prostredia a Infraštruktúry tak, aby Zhotoviteľovi nebránili v identifikácii, analýze alebo riešení Požiadaviek alebo Incidentov. Pri oznámení požiadavky alebo Incidentu Zhotoviteľovi je Objednávateľ povinný vylúčiť príčinu, alebo trvanie stavu ASW, Prevádzkového prostredia a Infraštruktúry, ktorý priamo alebo nepriamo spôsobuje dôvody pre nahlásenie alebo riešenie Požiadavky alebo Incidentu.
- 7.2 Objednávateľ je povinný zaistiť zálohovanie dát, aby riziko škody spôsobené stratou dát alebo poškodením bolo vylúčené.
- 7.3 Objednávateľ je povinný vytvoriť všetky potrebné podmienky k tomu, aby Zhotoviteľ mohol vykonávať požadované služby, najmä umožniť zodpovednému pracovníkovi Zhotoviteľa priamy i vzdialený prístup k IS.
- 7.4 Objednávateľ je povinný poskytnúť Zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť pre riešenie Požiadaviek a Incidentov.
- 7.5 Objednávateľ je povinný pred importom úprav Požiadaviek do systému vykonať na svojej strane také testovania zadaných Požiadaviek, aby boli na základe reálnych dát a prevádzky vylúčené chyby vzniknuté týmto importom.
- 7.6 Objednávateľ je povinný vytvárať a udržiavať v systéme Magma HCM platné a aktuálne prístupové práva a role.
- 7.7 V prípade, že sa Zodpovedný pracovník Objednávateľa nevyjadrí do 5 / piatich / Pracovných dní k zaslanému Reportu uvedenému v bode 4.2, bude Zhotoviteľ považovať tento Report Objednávateľom za odsúhlasený.

## **8. Súčinnosť**

- 8.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si v dohodnutých termínoch všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
- 8.2. Zmluvné strany sú povinné vzájomne si poskytovať súčinnosť a plniť svoje záväzky tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov zmluvnými stranami a k omeškaniu so zaplatením jednotlivých peňažných záväzkov.

- 8.3 V prípade omeškania s poskytnutím či prevedením plnenia podľa tejto Zmluvy z dôvodov neposkytnutia súčinnosti povinnou zmluvnou stranou nebude toto omeškanie považované za omeškanie zmluvnej strany, ktorej plnenie je závislé na poskytnutí súčinnosti druhou zmluvnou stranou.
- 8.4 Pre úspešný priebeh realizácie dodávaných služieb sa Objednávateľ a Zhotoviteľ zaväzujú k poskytnutiu súčinnosti podľa primeraných, oprávnených a zdôvodnených požiadaviek oboch strán. Súčinnosť bude zahrňovať najmä:
- 8.4.1 poskytnutie podkladov a informácií potrebných k realizácii Servisných služieb
  - 8.4.2 zaistenie spoluúčasti zodpovedných a kompetentných pracovníkov Objednávateľa a Zhotoviteľa, a to vrátane zabezpečenia ich odpovedajúcej časovej dostupnosti,
  - 8.4.3 ďalšia spolupráca na riadení prác podľa požiadaviek bližšie špecifikovaná v obojstranne schválených dokumentoch
  - 8.4.4 riadenie a koordinácia komunikácie medzi Zhotoviteľom a pracovníkmi všetkých organizačných zložiek Objednávateľa
  - 8.4.5 organizačné zabezpečenie školení pracovníkov Objednávateľa a zaistenie ich účasti na týchto školeniach
  - 8.4.6 spolupráca pri vyhodnocovaní úrovne a kvality poskytovaných Servisných služieb
  - 8.4.7 zaistenie potrebných licencií Produktu Magma HCM v súlade s licenčnými podmienkami, pričom Objednávateľ berie výslovne na vedomie, že plnenie niektorých servisných služieb, povinností Objednávateľa alebo rozvoja Produktu môže byť viazané na platnú Aktualizáciu IS,
  - 8.4.8 povolenie prístupu k IS Objednávateľa za účelom realizácie plnenia Zhotoviteľa
  - 8.4.9 včasné schvaľovanie, pripomienkovanie a rozhodnutie o realizácii návrhov riešenia Požiadaviek a Incidentov, vrátane schvaľovania prácností Zhotoviteľom prevedené analýzy, návrhov a realizácií Požiadaviek a riešení Incidentov a potvrdzovanie vyriešenia Požiadaviek a Incidentov Zhotoviteľom prostredníctvom služby Service Desk,
  - 8.4.10 v prípade konkrétnych projektov vzniknutých na základe tejto Zmluvy určených najmä pre rozvoj a vývoj IS:
    - 8.4.10.1 účasť zodpovedných a kompetentných pracovníkov v orgánoch riadenia projektov a v jednotlivých pracovných tímoch, a to vrátane zabezpečenia ich odpovedajúcej časovej dostupnosti,
    - 8.4.10.2 poskytnutie dokumentácie a programových kódov k súvisiacemu ASW, pokiaľ to bude pre realizáciu Požiadavky potrebné,
    - 8.4.10.3 zaistenie konzultácií s užívateľmi a správcami IS a ASW,
    - 8.4.10.4 zaistenie súčinnosti dodávateľov alebo pracovníkov spravujúcich alebo poskytujúcich súvisiaci ASW na príprave formátu a obsahu dátových rozhraní, realizáciu týchto rozhraní na strane spolupracujúcich ASW a na integračných testoch,
    - 8.4.10.5 spoluprácu pri príprave a prevedení súvisiacich migrácií dát,
    - 8.4.10.6 prípravu a prevedenie testov a spoluprácu pri ich vyhodnotení pri úpravách IS

## 9. Zodpovednosť za škodu a vady

- 9.1 Zhotoviteľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú zavineným porušením povinnosti podľa tejto zmluvy alebo povinnosti stanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom.
- 9.2 Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu, ktorá Objednávateľovi vznikne v dôsledku straty alebo poškodenia dát iba v prípade, že k takejto strate alebo poškodeniu dát jednoznačne nevedol priamy zásah Zhotoviteľa do dát Objednávateľa. Preukázanie skutočností, že k strate alebo

poškodeniu dát viedol jednoznačne priamy zásah Zhotoviteľa, ide plne na ťarchu Objednávateľa. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu spôsobenú používaním IS, ani za škodu, ktorá vyplynie v dôsledku Incidentov vzniknutých pri prevádzke IS bez príčinnej súvislosti s plnením Zhotoviteľa podľa tejto Zmluvy.

- 9.3 Účastníci tejto zmluvy nezodpovedajú, popri prípadoch stanovených príslušným zákonom, za porušenie záväzkov zo zmluvy spôsobených vyššou mocou, t.j. okolnosťami vzniknutými nezávisle na vôli zmluvných strán, po dobu trvania okolností vylučujúcich zodpovednosť z dôvodu vyššej moci, a to až do doby ich odpadnutia / ak sa jednalo o porušenie trvajúce /.
- 9.4 Zhotoviteľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú Objednávateľovi porušením povinností stanovených touto zmluvou, maximálne však do výšky ročnej hodnoty plnenia podľa tejto zmluvy.
- 9.5 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že celková výška náhrady škody z jednej škodovej udalosti alebo série vzájomne prepojených škodových udalostí, ktoré by v príčinnej súvislosti s plnením zmluvy mohli vzniknúť, sa limituje u skutočnej škody a u ušlého zisku celkom do výšky ročnej hodnoty plnenia podľa tejto zmluvy. Tieto čiastky predstavujú súčasne maximálnu predvídateľnú škodu, ktorá môže prípadne vzniknúť porušením povinností Zhotoviteľa. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku plnenia pokynov Objednávateľa, u ktorých buď Zhotoviteľ nemohol ani pri maximálnom vynaložení odbornej starostlivosti zistiť ich nevhodnosť, alebo na ich nevhodnosť Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ napriek tomu na nich písomne trval. Zhotoviteľ ďalej, s výnimkou úprav vytvorených Zhotoviteľom so zjavnými vadami, nenesie zodpovednosť za škodu vzniknutú v dôsledku nedostatočného otestovania Zhotoviteľom vytvorených úprav software zo strany Objednávateľa, ktoré je objednávatel povinný vykonať pred nasadením úprav do svojho produkčného prostredia.
- 9.6 Objednávateľ zodpovedá za správnosť a škody spôsobené vlastnými úpravami IS alebo úpravami IS treťou stranou.
- 9.7 Objednávateľ nesie náklady potrebné k náprave prípadnej škody spôsobenej vlastnými úpravami IS alebo úpravami IS treťou stranou na strane Objednávateľa. Zhotoviteľ v žiadnom prípade nenesie záruku za akosť takýchto úprav ani zodpovednosť za škody vzniknuté v dôsledku prevedenia takýchto úprav. Náklady súvisiace s prípadným odstránením väd alebo dôsledkov takýchto úprav nesie Objednávateľ, a to bez ohľadu na to, či Zhotoviteľ o takýchto úpravách alebo vadách vedel. Objednávateľ berie výslovne na vedomie, že úpravy IS treťou stranou nie sú obvyklou praxou, a musí o zámere takéto úpravy previesť vždy Zhotoviteľa dopredu informovať.
- 9.8 Zhotoviteľ poskytuje na služby či výkony vykonané podľa tejto zmluvy Objednávateľovi záruku za kvalitu v dĺžke 6 mesiacov. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré majú Zhotoviteľom vykonané služby či výkony v dobe ich odovzdania a ďalej za vady zistené v dobe behu záruky za kvalitu. Záruka za kvalitu začína bežať odo dňa vykonania a prevzatia služieb či výkonov medzi zmluvnými stranami bez chýb a nedorobkov, ktoré písomne alebo elektronicky Objednávateľ potvrdzuje. Záruka za akosť nebeží po dobu, počas ktorej Objednávateľ nemohol službu či výkon používať pre chyby, za ktoré Zhotoviteľ zodpovedá.
- 9.9 Zhotoviteľ je povinný najneskôr do 5 dní po obdržaní reklamácie (oznámenie o chybe) písomne oznámiť Objednávateľovi, či reklamáciu uznáva, či neuznáva.

## 10. Omeškania, sankcie

- 10.1 Ak je Objednávateľ viac než desať pracovných dní po doručení písomnej upomienky Zhotoviteľa v omeškaní so zaplatením ceny plnenia, je Zhotoviteľ oprávnený prerušiť až do dátumu pripísania dlžnej čiastky na účet Zhotoviteľa práce na predmete plnenia. Termíny plnenia Zhotoviteľa sa predlžujú o dobu tohto omeškania.



- 10.2 Ak je Objednávateľ viac než desať pracovných dní v omeškaní so zaplatením ceny, je Zhotoviteľ oprávnený vyúčtovať a Objednávateľ zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,03% za každý i začatý deň omeškania, ak sa nedohodnú obe zmluvné strany inak.
- 10.3 Ak je Zhotoviteľ viac než desať pracovných dní v omeškaní s plnením niektorého svojho záväzku, u ktorého si zmluvné strany výslovne zjednali termín dodania, z dôvodov ležiacich výhradne na strane Zhotoviteľa, s výnimkou prípadov objektívnej nemožnosti plnenia, je Objednávateľ oprávnený vyúčtovať a Zhotoviteľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % za každý i začatý deň omeškania z ceny realizovanej Požiadavky, ak sa nedohodnú zmluvné strany inak.
- 10.4 V prípade omeškania plnenia Zhotoviteľa spôsobeným okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (ustanovenia § 374 ods.1 Obchodného zákonníka) platí, že tento nie je v omeškaní po dobu trvania takýchto prekážok. Zhotoviteľ je však povinný Objednávateľa o výskyte takýchto prekážok bezodkladne informovať.

## 11. Platnosť a účinnosť zmluvy

- 11.1 Doba trvania zmluvy je stanovená na jeden rok od nadobudnutia účinnosti, s tým že pokiaľ žiadna zo zmluvných strán neprejaví najmenej 60 dní predom písomne vôľu, aby zmluva skončila, doba účinnosti Zmluvy sa automaticky predlžuje o ďalší jeden rok.
- 11.2 Každá zmluvná strana má právo ukončiť zmluvu s okamžitou platnosťou vtedy, ak druhá strana zásadným spôsobom porušila zmluvu a neodstránila uvedené porušenie do tridsiatich (30) dní od obdržania písomného upozornenia špecifikujúceho údajné porušenie.
- 11.3 Zmenu špecifikácie servisných služieb uvedených v Prílohe č.1 – Aktualizácia IS a Prílohe č.2 – Katalóg služieb možno uskutočniť dodatkom k tejto zmluve na základe dohody oboch strán.
- 11.4 Zmluva je platná od dátumu podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinná odo dňa **1.11.2019**.

## 12. Záverečné ustanovenia

- 12.1 Ak sa zistí, že niektoré ustanovenia tejto zmluvy sú neplatné, alebo že táto zmluva má medzery, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatného ustanovenia je treba zjednať také nové ustanovenie, ktoré čo možno najviac odpovedá zmyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovenia.
- 12.2 Dojednania obsiahnuté v tejto zmluve nahradzujú všetky predchádzajúce dojednania zmluvných strán týkajúce sa tejto zmluvy a urobené pred jej podpisom oboma zmluvnými stranami bez ohľadu na ich formu.
- 12.3 Pokiaľ miera inflácie úradne stanovená Štatistickým úradom Slovenskej republiky, od dátumu podpisu zmluvy do dátumu zdaniteľného plnenia prekročí 5%, je Zhotoviteľ oprávnený navýšiť cenu plnenia v súlade s výškou úradne stanovenej miery inflácie za uvedené obdobie.
- 12.4 Táto zmluva sa uzatvára v dvoch exemplároch, z ktorých každá zo strán obdrží po jednom.

## 13. Prílohy

- 13.1 Neoddeliteľnou súčasťou tejto čiastkovej zmluvy sú nasledujúce prílohy:

Príloha č. 1	Aktualizácia IS
Príloha č. 2	Katalóg služieb
Príloha č. 3	Cena servisných služieb
Príloha č. 4	Pravidlá služby HelpDesk a ServiceDesk

Príloha č. 5	Zodpovedné osoby a spojenia
Príloha č. 6	Všeobecné obchodné podmienky pre poskytovanie služieb

#### 14. Podpisy zmluvných strán

- 14.1 Obe zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali, že bola uzatvorená po jej prejednaní podľa ich pravej a slobodnej vôle a nie v tiesni za jednostranne nevýhodných podmienok.
- 14.2 Autentickosť tejto zmluvy potvrdzujú zástupcovia zmluvných strán svojimi podpismi :

V Čadci dňa 31.10.2019

V Žiline dňa 31.10.2019

.....  
Objednávateľ  
Ing. Martin Šenfeld, MBA

.....  
Zhotoviteľ  
Ing. Mário Háfonik

## Príloha č.1 – Aktualizácia IS

### Pravidlá služby Aktualizácia IS

V rámci služby Aktualizácia IS získa Objednávateľ právo používať nové verzie Produktu Magma HCM a Add-on modulov AUTOCONT, ďalej rozširovať licenciu o ďalšie moduly a užívateľské prístupy k Produktu Magma HCM.

Zhotoviteľ je povinný zaistiť službu Aktualizácia IS tak, aby Produkt Magma HCM spĺňal legislatívne požiadavky Českej a Slovenskej republiky. Pre zaistenie tejto povinnosti Zhotoviteľ vydáva v mesačnej perióde novú verziu Produktu Magma HCM.

Výška poplatku za službu Aktualizácia IS pre Produkt Magma HCM je stanovená vždy ročným poplatkom ako 18% (za 12 mesiacov od dátumu generovania licenčných kódov Produktu Magma HCM) z aktuálnej cennikovej hodnoty licencie Produktu Magma HCM a add-on modulov.

Objednávateľ spláca ročný poplatok v kvartálnych splátkach vo výške podľa tejto Prílohy.

1. Objednávateľ na základe licenčného ujednania Produktu Magma HCM prevádzkuje licenciu v rozsahu:

Moduly	ks	Cena / ks	Cena celkom
<b>Magma HCM balíčky</b>			
Licencia IS Magma HCM – personalistika a mzdy	5	1 660 Eur	8 300 Eur
IS MAGMA pre ďalších 100 zamestnancov	10	166 Eur	1 660 Eur
<b>Celková cena licencií</b>			<b>9 960 Eur</b>

Aktualizácie IS	%	Hodnota licencie	Cena celkom
Ročná cena za službu Aktualizácia IS	18%	9 960 €	1 792,8 €
Kvartálny paušálny poplatok za službu Aktualizácia IS			448,2 €

Pri rozšírení ktorejkoľvek licencie alebo na základe rozšírenia licencie uskutočnenej pri dodávke add-on modulov produktu Magma HCM, sa cena za túto službu automaticky a bez ďalšieho upozornenia stanovuje úmerne percentom z ceny tohoto rozšírenia, počínajúc mesiacom nasledujúcim po mesiaci, v ktorom bolo toto rozšírenie vygenerované.

2. Špecifické programové úpravy Produktu Magma HCM vytvorené iba pre Objednávateľa:

Špecifické úpravy Magma HCM, vytvorené Zhotoviteľom iba pre potreby Objednávateľa, navyšujú hodnotu licencie Produktu Magma HCM v celkovej výške za vývoj danej programovej úpravy.

Z navyšenej hodnoty licencie Magma HCM je Zhotoviteľom Objednávateľovi stanovená výška paušálneho poplatku za službu Aktualizácia IS.

Navýšenie paušálneho poplatku za službu Aktualizácia IS je Zhotoviteľom fakturované prvý deň v nasledujúcom mesiaci po dni Akceptácie danej špecifickej programovej úpravy Objednávateľom.

## Príloha č. 2 – Katalóg služieb

<b>Katalógový list Služby</b>	
Identifikácia (ID)	SD01
Názov Služby	Zaistenie dostupnosti IS
Popis Služby	vykonávanie všetkých prác spojených s riešením Incidentov a zaistením dostupnosti IS.
<b>Definícia činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Na základe definovaných priorít a v odpovedajúcich termínoch zaistiť dohodnutú dostupnosť Produktu Magma HCM.  <b>Požadovaná dostupnosť IS je 92 %, merané za obdobie každého kalendárneho štvrťroka v rámci Pracovnej doby.</b></p> <p><b>Definícia priorít:</b></p> <p><u>Priorita 1 - Vysoká:</u>  Definované časti Systému zlyhali a sú celkom nefunkčné alebo je ich funkčnosť obmedzená tak, že je kritickým spôsobom ovplyvnená činnosť IS.</p> <p>Definícia oblasti Systému, kde môže byť hlásený Incident s touto prioritou:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikácia s Dochádzkovým systémom: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Import plánovacích kalendárov z Dochádzkového systému do Produktu Magma HCM</li> <li>b. Import podkladov pre spracovanie miezd z Dochádzkového systému do Produktu Magma HCM</li> </ol> </li> <li>2. Komunikácia s účtovným systémom: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Výpočet dávky pre zaúčtovanie miezd</li> <li>b. Import účtovného dokladu</li> </ol> </li> <li>3. Spracovanie mesačnej mzdovej uzávierky: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Výkazy do Sociálnej poisťovne</li> <li>b. Výkazy do zdravotných poisťovní</li> <li>c. Výkazy do poisťovní penzijného a životného poistenia</li> <li>d. Spracovanie mzdy, príplatkov, odmien, mzdových zvýhodnení a náhrad mzdy vo výplate</li> <li>e. Spracovanie odpracovaného času a neprítomnosti vo výplatách</li> <li>f. Výpočet miezd</li> <li>g. Spracovanie exekúcií</li> <li>h. Spracovanie odborárskych príspevkov</li> <li>i. Spracovanie zrážok z čistej mzdy</li> <li>j. Prevodné príkazy z miezd</li> <li>k. Distribúcia výplatných lístkov</li> </ol> </li> <li>4. Spracovanie ročnej mzdovej uzávierky: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Uzávierka a otvorenie roka</li> <li>b. Ročné zúčtovanie dane a bonusov</li> <li>c. Evidenčné listy DP</li> </ol> </li> <li>5. Priebežné spracovanie miezd:</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Spracovanie štatistík Trexima</li> <li>b. Spracovanie nemocenských dávok a práceneschopností</li> <li>c. Spracovanie mimoevidenčných stavov</li> <li>d. Zápis zrážok</li> <li>e. Spracovanie nemocenského a dôchodkového poistenia</li> <li>f. Spracovanie zdravotného poistenia</li> <li>g. Spracovanie zdaňovania</li> </ul> <p>6. Personálna administratíva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zápis nového zamestnanca</li> <li>b. Vyradenie zamestnanca</li> <li>c. Zmena údajov v karte zamestnanca</li> </ul> <p>7. Vzdelávanie a lekárske prehliadky</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zápis novej akcie</li> <li>b. Nastavenie plánov účastníkov</li> <li>c. Zápis do evidenčnej karty školení a lekárskeho prehliadok</li> <li>d. Upozornenie na končiacu platnosť</li> </ul> <p>8. Systemizácia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Vytvorenie a zmena organizačnej štruktúry</li> <li>b. Vytvorenie a zmena pracovných miest</li> <li>c. Zaradenie pracovného miesta do organizačnej štruktúry</li> <li>d. Vytvorenie a zmena organizačného strediska</li> <li>e. Priradenie zamestnanca na pracovné miesto</li> <li>f. Vytvorenie zástupu na pracovnú pozíciu</li> </ul> <p>9. Hodnotenie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zápis novej akcie</li> <li>b. Vygenerovanie plánu účastníkov a hodnotiteľov</li> <li>c. Nastavenie hodnotiaceho formulára</li> <li>d. Export akcie na web</li> <li>e. Zápis do evidenčných kariet hodnotenia</li> <li>f. Vytvorenie hodnotiaceho workflow na portáli</li> <li>g. Vyplnenie hodnotiacich formulárov na portáli</li> </ul> <p>10. Cestovné príkazy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Vytvorenie cestovného príkazu</li> <li>b. Schválenie cestovného príkazu</li> <li>c. Vytvorenie vyúčtovania</li> <li>d. Schválenie vyúčtovania</li> <li>e. Tlač formulára pre likvidáciu</li> </ul> <p>11. Self-service zamestnanec</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Zobrazenie vlastných osobných údajov</li> <li>b. Vytvorenie žiadosti o zmenu osobných údajov</li> <li>c. Spracovanie workflow pre zmenu osobných údajov</li> </ul> <p>12. Self-service manažér</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Vytvorenie žiadosti o zmenu organizačných údajov podriadených</li> </ul>
--	---

- b. Spracovanie workflow pre zmenu organizačných údajov podriadených

Priorita 2 - Stredná:

IS je funkčný iba čiastočne, je ovplyvnený zlyhaním alebo obmedzením niektorej z funkcií IS a neovplyvňuje zásadným spôsobom činnosť IS. Funkcie sú dostupné s náhodným obmedzením (obmedzenie rozsahu funkcie sa prejaví občas).

1. Spracovanie miezd
  - a. Prenos údajov o zamestnancoch z Produktu Magma HCM, časť Personalistika, do Dochádzkového systému.
2. Komunikácia s Dochádzkovým systémom:
  - a. Prenos údajov o zamestnancoch z Produktu Magma HCM, časť Personalistika, do Dochádzkového systému
3. Priebežné spracovanie miezd:
  - a. Automatické stanovenie nároku na dovolenku
  - b. Spracovanie štatistiky P2
  - c. Zápis exekúcií
  - d. Spracovanie mzdového listu
  - e. Spracovanie dávok pre import do miezd
  - f. Zavedenie novej alebo zmena existujúcich mzdových zložiek
  - g. Nastavenie nového pracovného kalendára alebo zmena existujúcich
  - h. Príprava vlastných štatistík, vr. pivotných tabuliek
4. Spracovanie ročnej mzdovej uzávierky:
  - a. Povinný podiel
  - b. Hlásenie o vyúčtovaní dane
  - c. Rezerva na dovolenku
5. Personálna administratíva
  - a. Prihlášky a odhlášky k nemocenskému a dôchodkovému poisteniu
  - b. Prihlášky a odhlášky k zdravotnému poisteniu
  - c. Príprava zmlúv a dokumentov cez šablóny v MS Word
6. Vzdelávanie a lekárske prehliadky
  - a. Vytvorenie nového plánu
  - b. Zmeny v pláne
  - c. Hromadný zápis akcie účastníkom
  - d. Zasielanie emailov účastníkom
  - e. Prihlasovanie na akciu cez portál
7. Systemizácia
  - a. Export organizačnej štruktúry
  - b. Export schémy pracovných miest
  - c. Zaradenie pracovnej pozície do organizačnej štruktúry
  - d. Zaradenie strediska do organizačnej štruktúry
  - e. Vytvorenie a zmena funkcie v katalógu funkcií



	<p>f. Automatické nastavenie parametrov zamestnanca podľa údajov na pracovnom mieste alebo funkcií</p> <p>8. Hodnotenie</p> <p>a. Administrátorský zásah do hodnotiaceho workflow</p> <p>b. Administrátorský zásah do formulára</p> <p><u>Priorita 3 - Nízka:</u>  IS je operatívny, závada nemá vplyv na činnosť IS. Vyskytujú sa nedostatky nepodstatnej povahy, ktoré spôsobujú napríklad nekomfortné ovládanie užívateľom sťažujúcu bežnú prevádzku, resp. zvyšujúcu pracovnosť činností v bežnej prevádzke. Táto priorita požiadavky zároveň zahŕňa situácie, kedy niektoré funkcie preukázateľne zlyhali, ale nie sú v daný moment využívané alebo nemajú žiadny vplyv na riadny chod IS.</p> <p>Za nedostupnosť sa považuje súčet dôb riešení Incidentov priority 1. Za vyriešenie Incidentu priority 1 sa považuje tiež stav, kedy Incident má už nižšiu prioritu. Doba s Incidentom súvisiacej obnovy dát, primárne zaisťovanej Objednávateľom, sa nezapočítava do doby nedostupnosti IS.</p> <p>Zhotoviteľ v aktuálny čas rieši iba jeden Incident s Prioritou 1. V prípade nahlásenia ďalšieho Incidentu s Prioritou 1 musí Objednávateľ určiť, ktorý Incident má Zhotoviteľ ďalej riešiť.</p>
<b>Parametre činnosti</b>	
Rozsah poskytovania Služby	V Pracovnej dobe. Produkt Magma HCM. Mimo rozsah poskytovania služby sú ASW, HW, Prevádzkové prostredie, Testovacie prostredie a Vývojové prostredie a Infraštruktúra a tie časti IS alebo Produktov, ktoré nie sú zaisťované alebo spravované Zhotoviteľom.
Odozva	V termínoch alebo lehotách odozvy podľa zvolenej úrovne parametrov servisného programu uvedeného v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy  Čas vyriešenia Incidentov Zhotoviteľ negarantuje.
Merací bod	ServiceDesk Zhotoviteľa.
Objem poskytovanej služby	Všetky práce spojené so splnením uvedeným v popise služby tohoto katalógového listu počas celého obdobia poskytovania služby.
<b>Doplňujúce informácie</b>	
Poznámka	Každý zásah do IS pri riešení Incidentu bude zhodnotený Zhotoviteľom a toto zhodnotenie bude Objednávateľovi (z pohľadu dopadu na ostatné komponenty) oznámené. Zásah do IS podlieha schváleniu Objednávateľom.  Za dobu Odozvy sa považuje doba od vzniku a preukázateľného nahlásenia Incidentu do doby Odozvy – v ServiceDesku stav „05A_NAVRH“. Pričom pre Incident s prioritou 1 je Odozva nahradená odpoveďou z Hotline o prijatí požiadavky k riešeniu na vopred definovaný email Objednávateľa:  <b>mesticka@kysuckanemocnica.sk</b> Za dobu trvania Incidentu sa považuje doba od vzniku a preukázateľného nahlásenia Incidentu do doby jeho vyriešenia – v ServiceDesku stav „30Z_PREDAN“. V prípade reklamácie vyriešenia Incidentu sa do doby trvania Incidentu pripočítava i doba od vrátenia



	<p>Incidentu do statusu „zadané – 01A_ZADAN“ do doby jeho opätovnej zmeny na „vyriešené – 30Z_PREDAN“.</p> <p>Za dobu vzniku Incidentu sa považuje dátum a čas jeho preukázateľného nahlásenia na ServiceDesk Zhotoviteľa. U Incidentov priority 1 je súčasne nutné nahlásenie Incidentu Zodpovedným pracovníkom Objednávateľa na Hotline Telefónne číslo pre hlásenie Incidentov uvedené v Prílohe č.5 Zmluvy, pričom Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného omeškania potvrdiť nahlásenie Incidentu tomu pracovníkovi Objednávateľa, ktorý Incident nahlásil prostredníctvom ServiceDesku, a to e-mailom. Pri hlásení na Hotline je pracovník Objednávateľa povinný nahlásiť Zhotoviteľovi za týmto účelom založené identifikačné číslo Incidentu Objednávateľa.</p> <p>Za dobu vyriešenia Incidentu sa považuje dátum a čas v ServiceDesku, kedy bol status Incidentu zmenený na „vyriešené – 30Z_PREDAN“. Do doby vyriešenia Incidentu sa nepočíta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Doba vplynutá z preukázateľného porušenia povinností alebo súčinnosti Objednávateľa definovaných v bode 7., respektíve 8. Zmluvy.</li> <li>b) Doba vplynutá z porušenia pravidiel stanovených v Prílohe č.4 Zmluvy na strane Objednávateľa.</li> <li>c) Doba vplynutá z riešení príčin, riešení dôsledkov, alebo zaistenie podpory pre riešenie Incidentov vzniknutých u tých častí IS, ktorých autorom nie je Zhotoviteľ alebo tretia strana na strane Zhotoviteľa, alebo ktoré neboli súčasťou dokončenia projektu implementácie Informačného systému podľa Zmluvy o dielo č. 539/SW/05. Takými časťami sú najmä, nie však výhradne, funkčnosť a programové úpravy realizované Objednávateľom, výrobcami ASW alebo treťou stranou na strane Objednávateľa. Zhotoviteľ je však povinný bezodkladne požiadať o súčinnosť výrobcu ASW za účelom riešení Incidentov a o jeho priebehu Objednávateľa informovať.</li> <li>d) Doba vplynutá zo schvaľovania, pripomienkovania a rozhodnutia o realizácii návrhov riešení na strane Objednávateľa podľa bodu 8 Zmluvy.</li> </ol>
Platobné podmienky	Paušálna mesačná cena podľa čl. 5.1. Zmluvy, u hodín nezahrnutých v paušálnej mesačnej cene sa platba uskutočňuje podľa hodinovej sadzby uvedenej v Prílohe č. 3 Zmluvy v odsúhlasenej dobe na realizáciu služby, pričom minimálna účtovaná jednotka je 0,5 hodiny.
Služba nezahŕňa	Obnovu dát alebo opravu ich konzistencie v prípade nutnosti (pričom je nevyhnutná súčinnosť a výlučná zodpovednosť Objednávateľa).
Spôsob dokladovania	Mesačný report dodaný do 10. dňa po uplynutí mesiaca.

### **Vyhodnocovanie limitu dostupnosti pre službu Zaistenie dostupnosti IS podľa katalógového listu SD01 a zľava z ceny služby SD01**

V prípade, že dostupnosť služieb IS klesne počas kalendárneho štvrťroka pod 92%, má Objednávateľ nárok na zľavu z ceny Služieb vo výške 40,-EUR (slovom: štyridsať eur) za každú začatú hodinu nedostupnosti nad limit štvrťročnej nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti sa nezapočítavajú plánované odstávky IS oznámené a vzájomne odsúhlasené najmenej 2 dni vopred za účelom Upgrade Produktu Magma HCM (nahranie novej verzie Produktu Magma HCM) realizácia profylaktických a iných činností nevyhnutných pre zaistenie prevádzky IS. Do doby nedostupnosti sa ďalej nezapočítavajú Požiadavky a Požiadavky Objednávateľom nahlásené ako Incidenty, ktoré nespĺňajú definíciu Incidentu podľa tejto Zmluvy, alebo Incidenty, ktoré nevyplývajú z prípadných chýb Produktu Magma HCM.

### **Vyhodnocovanie doby Odozvy**

V prípade, že Zhotoviteľ nedodrží požadovanú dobu pre Odozvu podľa tejto prílohy, má Objednávateľ nárok na zľavu z ceny Služieb podľa nasledujúcej tabuľky:

<b>Priorita</b>	<b>Výška zľavy v EUR</b>	<b>Doba prekročenia Odozvy</b>
Priorita 1 – Kritická	-	Vyhodnocuje sa ako nedostupnosť
Priorita 2 – Vysoká	40,-	za každých začatých 16 hodín Pracovnej doby po uplynutí lehoty Odozvy
Priorita 3 – Stredná	40,-	za každých začatých 24 hodín Pracovnej doby po uplynutí lehoty Odozvy

### **Uplatnenie zľavy z ceny Služieb**

Vypočítaný nárok na zľavu za uplynulý kvartál podľa tejto Prílohy zohľadní Zhotoviteľ pri najbližšej fakturácii služieb poskytnutých podľa tejto Zmluvy a Objednávateľovi zašle faktúru zníženú o túto zľavu. Maximálna zľava za jeden kvartál je obmedzená dohodou Zmluvných strán na 1 000,-EUR. Pokiaľ nárok na zľavu prevýši čiastku v najbližšej fakturácii, zohľadní Zhotoviteľ zvyšnú časť zľavy v ďalšej faktúre.

### **Prípád spoplatnenia práce Zhotoviteľa podľa katalógového listu SD01**

Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ Zhotoviteľ identifikuje, že Objednávateľom nahlásený Incident nespĺňa definíciu Incidentu podľa tejto Zmluvy, alebo Objednávateľom nahlásený Incident nevyplýva z prípadných chýb Produktu Magma HCM, je Zhotoviteľ povinný toto zistenie oznámiť bezprostredne po tomto zistení Objednávateľovi.

Počet hodín spotrebovaných Zhotoviteľom pri riešení týchto Incidentov je Zhotoviteľom spoplatnený hodinovou sadzbou podľa Prílohy č. 3, pričom minimálna účtovaná jednotka je 0,5 hodiny.

Tieto Incidenty vykáže Zhotoviteľ k fakturácii v mesačnom reporte spolu s prípadnými Požiadavkami podľa katalógového listu SD04.

<b>Katalógový list Služby</b>	
Identifikácia (ID)	SD02
Názov Služby	Upgrade Produktu Magma HCM
Popis Služby	<p>Zhotoviteľ vykonáva práce spojené s inštaláciou Hlavnej verzie, Vedľajšej verzie a Patch software do Produktu Magma HCM prevádzkovaným Objednávateľom.</p> <p>Upgradom Produktu Magma HCM sú v Produktu Magma HCM sprevádzkované legislatívne zmeny v súlade s aktuálnou legislatívou Českej republiky a Slovenskej republiky v tej časti legislatívy, ktorá je algoritmizovaná Produktom Magma HCM.</p> <p>Upgradom Produktu Magma HCM sú do Produktu Magma HCM dodané tiež ďalšie užitočné funkcionality nad rámec legislatívy.</p>
<b>Definície činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Upgrade Produktu Magma HCM obsahuje nasledujúce činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- inštalácia Hlavnej verzie,</li> <li>- inštalácia Vedľajšej verzie na vyžiadanie od Objednávateľa,</li> <li>- inštalácia Software, ktorý dočasne odstraňuje chyby v Aplikačných moduloch IS alebo vytvára náhradnú funkcionality pre IS (tzv. Patch)</li> <li>- informovanie Objednávateľa o obsahu Upgrade Produktu Magma HCM dodaného Hlavnou verziou, Vedľajšou verziou a Patch software</li> </ul> <p>Pozn.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inštalácia zahŕňa <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Výmena verzií</li> <li>b. Vykonanie konverzií</li> <li>c. Aktualizácia legislatívnych parametrov</li> <li>d. Údržba pomocných a obslužných aplikačných súborov</li> <li>e. Údržba pracovných aplikačných adresárov</li> </ul> </li> </ul>
<b>Parametre činnosti</b>	
Rozsah poskytovania Služby	V Pracovnej dobe podľa paušálneho poplatku a podmienok uvedených v Prílohe č. 3.
Odozva	Nie je relevantné
Merací bod	Nie je relevantné
Objem poskytovania služby	Všetky práce spojené o plnením uvedeným v popise služby tohoto katalógového listu po celé obdobie poskytovania služby. V prípade predpokladaného objemu nad 8 Hod./mesiac si Zhotoviteľ vyžiada písomný súhlas Objednávateľa.
<b>Doplňujúce informácie</b>	
Poznámka	-
Platobné podmienky	Paušálna mesačná cena podľa čl. 5.1. Zmluvy, u hodín nezahrnutých v paušálnej mesačnej cene sa platba uskutočňuje podľa hodinovej sadzby uvedenej v Prílohe č. 3 Zmluvy v odsúhlasenej dobe na realizáciu služby, pričom minimálna účtovaná jednotka je 0,5 hodiny.
Služba nezahŕňa	Detailnú analýzu a testovanie vydaných opráv a Patch v Prevádzkovom prostredí Objednávateľa.
Spôsob dokladovania	Mesačný report dodaný do 10 dňa po uplynutí mesiaca.

<b>Katalógový list Služby</b>	
Identifikácia (ID)	SD03
Názov Služby	Profylaxia komponent IS
Popis Služby	Proaktívne a profylaktické činnosti na komponentoch Produktu Magma HCM, smerujúce k udržaniu funkčnosti, spoľahlivosti a výkonnosti Systému vr. realizácie opravných opatrení, ktoré smerujú k udržaniu bezporuchového stavu a predchádzajú tak vzniku incidentov.
<b>Definícia činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>V rámci tejto služby sú vykonávané nasledujúce činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- návrh plánu údržby; <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sledovanie a vyhodnocovanie logov Produktu Magma HCM</li> <li>o Vyhodnocovanie dlhých otázok a deadlockov</li> <li>o Vyhodnocovanie bežiacich úloh a dostupného miesta v databáze</li> <li>o Kontrola behu dávkových úloh</li> <li>o Kontrola maintenance plánu na SQL serveri (Microsoft alebo ORACLE SQL)</li> <li>o Návrh optimalizácie na základe vyhodnotených parametrov</li> </ul> </li> <li>- realizácia činností podľa plánu údržby</li> <li>- správa o vykonaní činnosti</li> </ul>
<b>Parametre činnosti</b>	
Rozsah poskytovania Služby	V Pracovnej dobe.
Odozva	Nie je relevantné
Merací bod	Nie je relevantné
Objem poskytovanej služby	Všetky práce spojené s plnením uvedeným v popise služby tohoto katalógového listu po celé obdobie poskytovania služby.
<b>Doplňujúce informácie</b>	
Poznámka	-
Platobné podmienky	Paušálna mesačná cena podľa čl. 5.1. Zmluvy, u hodín nezahrnutých v paušálnej mesačnej cene sa platba uskutočňuje podľa hodinovej sadzby uvedenej v Prílohe č. 3 Zmluvy v odsúhlasenej dobe na realizáciu služby, pričom minimálna účtovaná jednotka je 0,5 hodiny.
Služba nezahŕňa	Profylaxiu mimo Produkt Magma HCM.
Spôsob dokladovania	Mesačný report dodaný do 10. dňa po uplynutí mesiaca.

<b>Katalógový list Služby</b>	
Identifikácia (ID)	SD04
Názov Služby	Odborné konzultácie a rozvoj IS v rámci Požiadaviek Objednávateľa
Popis Služby	Konzultačná podpora IS podľa uvedených oblastí
<b>Definícia činnosti</b>	
Popis činnosti	<p>Konzultačná činnosť na vyžiadanie a rozvoj modulov a komponentov IS.</p> <p>Služba zahŕňa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Audit využívania systému</li> <li>2. Audit znalostí systému</li> <li>3. Konzultačnú a poradenskú činnosť</li> <li>4. Analýza a návrh riešenia požiadaviek Objednávateľa</li> <li>5. Správa užívateľov <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Zriadenie a konfigurácia užívateľského účtu</li> <li>b. Role a oprávnenia</li> <li>c. Notifikácia</li> <li>d. Úlohy</li> <li>e. Komunikácia</li> </ol> </li> </ol>
<b>Parametre činnosti</b>	
Rozsah poskytovania Služby	V Pracovnej dobe. Produkt Magma HCM.
Odozva	<p><i>Požiadavka:</i> Odozva do 40 hodín v Pracovnej dobe, alebo v termínoch dohodnutých zmluvnými stranami pre realizáciu Požiadavky.</p> <p>V termínoch alebo lehotách odozvy podľa priority predmetnej Požiadavky</p>
Merací bod	ServiceDesk Zhotoviteľa
Objem poskytovanej služby	<p>Navrhnuté a odsúhlasené práce spojené s plnením uvedeným v popise služby tohoto katalógového listu počas celého obdobia poskytovania služby, vo výške maximálne 3 hodín za kalendárny mesiac pre každé Kwartálne obdobie určených na vyhotovenie Reportu Incidentov podľa šablóny definovanej objednávatelom.</p> <p>Nad rámec objemu zahrnutého v paušálnej mesačnej cene je Zhotoviteľ povinný poskytnúť služby iba na žiadosť Objednávateľa.</p> <p>Odhadnutý objem 0 hodín bude každý kvartál vyhodnocovaný a na základe toho môže dôjsť po dohode oboch strán ku zmene objemu predplatených hodín.</p> <p>Nedočerpané hodiny, s výnimkou hodín už rozpočtovaných na otvorených požiadavkách, zanikajú vždy ku 30.6. a k 31. 12. daného kalendárneho roku.</p>
<b>Doplňujúce informácie</b>	
Poznámka	-
Platobné podmienky	Paušálna mesačná cena podľa čl. 5.1. Zmluvy, u hodín nezahrnutých v paušálnej mesačnej cene sa platba uskutočňuje podľa hodinovej sadzby uvedenej v Prílohe č. 3 Zmluvy v odsúhlasenej dobe na realizáciu Požiadavky, pričom minimálna účtovaná jednotka je 0,5 hodiny.
Služba nezahŕňa	-
Spôsob dokladovania	Mesačný report dodaný do 10. dňa po uplynutí mesiaca.

<b>Katalógový list Služby</b>	
Identifikácia (ID)	SD05
Názov Služby	HelpDesk
Popis Služby	Konzultačné služby vykonávané pomocou Telefonickej konzultácie
Názov činnosti	HelpDesk
<b>Definícia činnosti</b>	
Popis činnosti	Telefonická konzultačná podpora
<b>Parametre činnosti</b>	
Rozsah poskytovania Služby	V Pracovnej dobe. Produkt Magma HCM.
Odozva	Nie je relevantné
Merací bod	ServiceDesk Zhotoviteľa – zaznamenaný konzultantom Zhotoviteľa.
Objem poskytovanej služby	Všetky práce spojené s plnením uvedeným v popise služby tohoto katalógového listu počas celého obdobia poskytovania služby. Predpokladom je 0 Hod./mesiac.
<b>Doplňujúce informácie</b>	
Poznámka	-
Platobné podmienky	Platba sa uskutočňuje podľa hodinovej sadzby uvedenej v Prílohe č. 3 Zmluvy na základe doby trvania Konzultačnej služby. Minimálna účtovaná jednotka je 0,25 hodiny.
Služba nezahŕňa	Realizácia konzultačnej podpory vyžadujúca pripojenie k Produktu Magma HCM.
Spôsob dokladovania	Mesačný report dodaný do 10. dňa po uplynutí mesiaca.

### Príloha č.3 - Cena servisných služieb

SERVISNÝ PROGRAM	SP-M
<b>Služby servisného programu</b>	
Periódna úhrada servisného programu	<b>kvartálne</b>
Aktualizácie IS podľa Prílohy č. 1	448,2 EUR
SD01 – Zaistenie dostupnosti IS - Bronze ako 6% z hodnoty licencie podľa Prílohy č.1	149,4 EUR
SD02 – Upgrade produktu Magma HCM	Neobjednané
SD03 – Profylaxia komponentov IS vyhotovenie Report Incidentov (0 h/mesiac)	Neobjednané
SD04 – Odborné konzultácie a rozvoj IS (0 h/mesiac)	Neobjednané
SD05 – HelpDesk (0 h/mesiac)	Neobjednané
<b>Celkom servisný program – paušálny poplatok</b>	<b>597,60 EUR</b>
<b>Podmienky poskytovania služieb servisného programu</b>	
Evidencia požiadaviek ServiceDesk	Servisný portál
Úroveň služby HelpDesk	8-16/5
Reakčná doba (Incident)	podľa katalógového listu SD01
Reakčná doba (Požiadavka)	podľa katalógového listu SD04
Hodinová sadzba	67,00 EUR
Hodinová sadzba pre predplatené služby	57,00EUR
Hodinová sadzba pre riešenie Incidentov priority 1*	65,00 EUR
Hodinová sadzba pre riešenie Incidentov priority 2*	60,00 EUR
Hodinová sadzba pre riešenie Incidentov priority 3*	57,00 EUR
Doprava: Čas strávený na ceste/hodina	23,50 EUR
Doprava: Vzdialenosť/km	0,50- EUR
Plánované práce mimo Pracovnú dobu (9-17), v dňoch pracovného voľna a kľudu	+50%
Minimálna účtovaná jednotka plnenia Zhotoviteľa vzdialene cez ServiceDesk	½ hodiny
Minimálna účtovaná jednotka plnenia Zhotoviteľa vzdialene pre HelpDesk	¼ hodiny
Minimálna účtovaná jednotka plnenia Zhotoviteľa v priestoroch Objednávateľa	1 hodina

\* Pozn.:

Hodinová sadzba pre prípady spolplatenia práce Zhotoviteľa podľa katalógového listu SD01.



Parametre servisných programov:

BRONZE 6 %		SILVER 12 %		GOLD 18 %	
<b>Servisný program</b>		<b>Servisný program</b>		<b>Servisný program</b>	
Periódá úhrady	mesačne	Periódá úhrady	mesačne	Periódá úhrady	mesačne
Úroveň služby HelpDesk	8 - 16 / 5	Úroveň služby HelpDesk	8 - 16 / 5	Úroveň služby HelpDesk	8 - 16 / 5
Odozva na Kritický incident	16 hodín	Odozva na Kritický incident	8 hodín	Odozva na Kritický incident	4 hodín
Odozva na Vážny incident	24 hodín	Odozva na Vážny incident	16 hodín	Odozva na Vážny incident	8 hodín
Odozva na Drobný incident	40 hodín	Odozva na Drobný incident	24 hodín	Reakčná doba Drobný incident	16 hodín
Odozva na Požiadavku	40 hodín	Odozva na Požiadavku	24 hodín	Odozva na Požiadavku	16 hodín



## Príloha č.4 - Pravidlá služby HelpDesk a ServiceDesk

### Pravidlá odovzdávania a spracovania Incidentov a Požiadaviek

#### Pravidlá služby HelpDesk

- 1.1 Telefonické konzultácie bude Zodpovedný pracovník Objednávateľa využívať v Pracovnej dobe.
- 1.2 Pokiaľ bude v priebehu Telefonickej konzultácie detekovaná Požiadavka alebo Incident, ku ktorého vyriešeniu je treba pristúpiť k databáze IS Objednávateľa, zaregistruje Zodpovedný pracovník Objednávateľa túto Požiadavku alebo Incident k riešeniu prostredníctvom pracoviska ServiceDesk. Riešenie Požiadavky alebo Incidentu ďalej podlieha pravidlám prevádzky ServiceDesk.

#### 2. Pravidlá prevádzky ServiceDesk

- 2.1 Požiadavky eviduje Zodpovedný pracovník Objednávateľa elektronicky prostredníctvom Servisného portálu Zhotoviteľa prípadne pomocou štruktúrovaného e-mailu podľa Prílohy č. 4 - Štruktúrovaný email pre registráciu Požiadavky. Pracovisko ServiceDesk prideliť Požiadavke registračné číslo a informáciu o registrácii požiadavky zašle elektronicky Zodpovednému pracovníkovi Objednávateľa.
- 2.2 Zasláním Požiadavky vyslovuje Objednávateľ súhlas s prístupom pracovníkov Zhotoviteľa k databáze IS Objednávateľa za účelom vyriešenia Požiadavky.
- 2.3 Reakčná doba na Požiadavku alebo Incident je závislá na type Požiadavky či Incidentu a je špecifikovaná v Prílohe č. 2 - Rozsah služieb servisného programu.
- 2.4 Zhotoviteľ je oprávnený vyžiadať si upresnenie už zaslanej Požiadavky či Incidentu, v prípade, že špecifikácia poskytnutá Objednávateľom je neúplná a neumožňuje Zhotoviteľovi riešiť príslušnú Požiadavku či Incident. Doba, počas ktorej Objednávateľ upresňuje špecifikáciu Požiadavky, respektíve Incidentu, sa nezapočítava do doby Vyriešenia Požiadavky, respektíve Incidentu.
- 2.5 K Požiadavke registrovanej pracoviskom ServiceDesk Zhotoviteľ vypracuje návrh riešenia s cenovou kalkuláciou a odošle ho Zodpovednému pracovníkovi Objednávateľa k schváleniu. V prípade, že si Požiadavka vyžiada väčší rozsah analytických prác, vypracuje Zhotoviteľ cenovú ponuku na prevedenie analýzy a odošle ju Zodpovednému pracovníkovi Objednávateľa ku schváleniu. Analýza tak bude riešená oddelene od vlastného riešenia Požiadavky. Na riešenie Požiadavky bude zaslaná po schválení analýzy samostatná cenová ponuka. Práce Zhotoviteľa odvedené za účelom analýzy a návrhu riešenia sú Objednávateľovi účtované bez ohľadu na rozhodnutie Objednávateľa o tom, či bude daná Požiadavka realizovaná alebo nie.
- 2.6 Objednávateľ je u každého Incidentu povinný uviesť nasledujúce informácie, aby bolo možné vykonať simuláciu Incidentu. Do doby poskytnutia týchto informácií sa jedná o upresnenie Incidentu.
  - 2.6.1 Testovacie dáta – na akej vzorke dát, alebo filtrami alebo inými obmedzeniami je možné test vykonať
  - 2.6.2 Testovací proces – akým spôsobom postupovať, aby bolo možné chybu nasimulovať. Aký použiť modul, aký formulár, akú funkciu / tlačidlo /.
  - 2.6.3 Testovací výsledok – aký je očakávaný výsledok, ktorý nenastal. Hodnota, vznik záznamov, aktualizácia záznamov atď.
- 2.7 Zhotoviteľ je povinný riešiť v aktuálnom čase vždy iba jeden Incident, pričom Zhotoviteľ automaticky zahajuje riešenie Incidentu s najvyššou prioritou. V prípade prerušenia práce na už

- riešenom Incidente z dôvodu vzniku Incidentu s vyššou prioritou, sa doba prerušenia nepočíta do doby Vyriešenia Incidentu. Toto platí i v prípade zadania dvoch Incidentov s rovnakou prioritou, kedy Zhotoviteľ rieši Incidenty s rovnakou prioritou v poradí ich prijatia.
- 2.8 Zhotoviteľ bude pokračovať s riešením Požiadavky až potom, čo Zodpovedný pracovník Objednávateľa schváli návrh riešenia a cenovú ponuku Požiadavky.
  - 2.9 V prípade, že sa Objednávateľ nevyjadrí do 10 /desiatich/ pracovných dní k navrhovanému riešeniu Požiadavky podľa článku 2.5 tejto prílohy bude Zhotoviteľ považovať túto Požiadavku za uzavretú a Zhotoviteľ je oprávnený fakturovať čas vynaložený na vykonanie analýzy a návrhu riešenia Požiadavky.
  - 2.10 Pracovník Zhotoviteľa pristupuje k IS Objednávateľa Vzdialeným pripojením pomocou terminálových služieb, pokiaľ tieto služby sú u Objednávateľa k dispozícii. V prípade, že vzdialené pripojenie nie je k dispozícii, pracovník Zhotoviteľa pristupuje k IS na pracovisku Objednávateľa. Termín návštevy na pracovisku Objednávateľa pracovník Zhotoviteľa vopred dohodne so Zodpovedným pracovníkom Objednávateľa.
  - 2.11 Objednávateľ je povinný zadávať prostredníctvom ServiceDesk Požiadavky a Incidenty tak, aby bola zadaná každá jednotlivá Požiadavka či jednotlivý Incident samostatne. V prípade zadania tzv. združenej Požiadavky či združeného Incidentu Objednávateľom, je Zhotoviteľ povinný požadovať, pred zahájením práce na ich vyriešení, od Objednávateľa ich rozdelenie na samostatné Požiadavky či Incidenty.
  - 2.12 Incidenty majú vyššiu prioritu než Prioritné požiadavky. Prioritné požiadavky majú vyššiu prioritu než Požiadavky. Zhotoviteľ rieši zadania na ServiceDesku v prvej úrovni podľa uvedených priorít a v druhej úrovni podľa poradia ich registrácie na ServiceDesk. Počas doby riešenia Kritického incidentu je pozastavené riešenie všetkých ostatných Incidentov. Počas doby riešenia Prioritnej požiadavky je pozastavené riešenie ostatných Požiadaviek. Zmenu v poradí riešenia Incidentov respektíve Požiadaviek je oprávnený stanoviť Zodpovedný pracovník Objednávateľa a to pred zahájením prác na riešení Požiadavky či Incidentu, ktorého sa zmena týka.
  - 2.13 Informáciu o realizácii Požiadavky alebo vyriešenie Incidentu spolu so spôsobom riešenia zadá pracovník Zhotoviteľa v ServiceDesk. Informácie o priebehu realizácie Požiadavky alebo Incidentu je tiež dostupná pre Objednávateľom poverené osoby na Servisnom portáli Zhotoviteľa.
  - 2.14 Požiadavka, alebo Incident je považovaný za vyriešený až po potvrdení Zodpovedným pracovníkom Objednávateľa. Iba v prípade, že sa Zodpovedný pracovník Objednávateľa nevyjadrí do 10 /desiatich/ pracovných dní k zaslanému riešeniu Požiadavky alebo Incidentu bude Zhotoviteľ požadovať túto Požiadavku či Incident automaticky za vyriešený.
  - 2.15 Nastavenie užívateľa pre prístup do servisného portálu vykoná zástupca Zhotoviteľa. Po nastavení zástupcom Zhotoviteľa príde automaticky vygenerovaný email s prihlasovacími údajmi priamo danému užívateľovi Objednávateľa. Pri prvom prihlásení je nutné si zmeniť prihlasovacie heslo najneskôr do troch dní. Heslo musí zodpovedať vysokým nárokom na bezpečnosť, ktoré sú u Zhotoviteľa uplatňované. Parametre hesla musia spĺňať:
    - 2.15.1 Minimálne 8 znakov
    - 2.15.2 Obsahovať malé a veľké písmená
    - 2.15.3 Obsahovať minimálne jeden špeciálny znak /\*,?,! apod./
    - 2.15.4 Obsahovať aspoň jednu číslicu
  - 2.16 Inštrukcie pre prevádzku ServiceDesk sú uvedené v manuály, ktorý sa Zhotoviteľ zaväzuje odovzdať Objednávateľovi najneskôr k okamihu vytvorenia účtu pre prvého užívateľa Objednávateľa

## Príloha č. 5 - Zodpovedné osoby a spojenie

### Zodpovedné osoby Objednávateľa:

Meno	Funkcia	Email / telefon
Ing. Georgína Širancová	Vedúca zamest. odboru	
Mgr. Veronika Mestická	Referentka zamestn. odboru	

### Zodpovedné osoby Zhotoviteľa:

Meno	Funkcia	Email / telefon
Lenka Matušková	Vedúci tímu PAS-SHCM	

### Spojenie na HelpDesk Zhotoviteľa:

Hotline telefón	

### Adresa pre registráciu Požiadavky Objednávateľa:

ServiceDesk	<a href="http://servis.autocont.com">http://servis.autocont.com</a>

### Adresa pre potvrdenie registrácie Požiadavky:

Email Objednávateľa	