

5. OvZP ako tretia osoba je z tejto zmluvy oprávnená a povinná okamihom, keď s ním prejaví súhlas. Písomný súhlas OvZP bude tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy a budú záväzným podkladom na postup zmluvných strán v zmysle tejto zmluvy.

6. Ak nie je v tejto zmluve uvedené inak, vo vzťahu k Poskytovateľovi koná za OvZP Odberateľ.

7. Poskytovateľ berie na vedomie, že voči OvZP je oprávnený konať až po tom, keď organizácia k zmluve pristúpi udelením súhlasu, resp. postupom podľa bodu 3.

III. Riešenie incidentov, reklamačné konanie a riešenie požiadaviek

1. Riešenie incidentov

Ak Odberateľ alebo OvZP oznámi Poskytovateľovi, že licencované *moduly nie sú správne funkčné*, Poskytovateľ je povinný vykonať servisný zásah.

Výklad pojmu „*moduly nie sú správne funkčné*“ sa pre účely tejto Zmluvy chápe tak, že moduly informačného systému vykazujú incident. Incidenty sú delené na **Kritické, Vážne a Drobné**.

- **Kritickým incidentom** sa rozumie incident, ktorý spôsobí, že softvér je nepoužiteľný alebo znemožňuje spracovanie údajov.
- **Vážnym incidentom** sa rozumie problém modulu, ktorý neumožňuje využívať kľúčové funkcie softvéru a softvér je použiteľný len s obmedzeniami.
- **Drobným problémom** sa rozumie incident, ktorý čiastočne obmedzuje používateľa v práci a neumožňuje využívať všetky funkcie aplikácie, ktorých sa funkcionality sa však dá nahradiť inými štandardnými postupmi v aplikácii.

Servisný zásah neznamená fyzickú prítomnosť pracovníka Poskytovateľa na pracovisku Odberateľa.

1.1. Riešenie kritických incidentov

Pri kritických incidentoch je Poskytovateľ povinný začať servisný zásah bezprostredne po oznámení v štandardnom časovom pokrytí. Oznámenie o začatí servisného zásahu a predpokladanej dobe riešenia neodkladne postúpi Poskytovateľ osobe, ktorá incident oznámila alebo autorizovanej osobe uvedenej v oznámení incidentu.

Kritický incident je poskytovateľ povinný vyriešiť najneskôr do 2 pracovných dní nasledujúcich po dni, v ktorom bol kritický incident oznámený.

1.2. Riešenie vážnych incidentov

Pri vážnych incidentoch je Poskytovateľ povinný začať servisný zásah do 8 hodín v štandardnom časovom pokrytí po oznámení. Oznámenie o začatí riešenia problému a predpokladanej dobe riešenia neodkladne postúpi Poskytovateľ osobe, ktorá incident oznámila alebo autorizovanej osobe uvedenej v oznámení.

Vážny incident je poskytovateľ povinný vyriešiť najneskôr do 5 pracovných dní nasledujúcich po dni, v ktorom bol kritický incident oznámený.

1.3. Riešenie drobných incidentov

Pri drobných incidentoch je Poskytovateľ povinný začať servisný zásah do 16 hodín v štandardnom časovom pokrytí po oznámení a najneskôr do 7 pracovných dní drobný incident odstrániť alebo zabezpečiť dočasné náhradné riešenie.

1.4. Spôsoby oznamovania a komunikácie pri riešení incidentov

Incident musí byť Poskytovateľovi oznámený autorizovanými osobami Odberateľa alebo OvZP jedným zo spôsobov podľa Prílohy č. 7 tejto Zmluvy.

Vyriešenie incidentu je Poskytovateľ povinný oznámiť osobe, ktorá incident oznámila alebo autorizovanej osobe uvedenej v oznámení incidentu. Autorizovaná osoba Odberateľa alebo OvZP sa po overení riešenia neodkladne vyjadrí k vyriešeniu incidentu Poskytovateľovi.

Vyriešenie incidentu a vyjadrenie k riešeniu sa vykonajú jedným zo spôsobov podľa Prílohy č. 7 tejto Zmluvy.