

**RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB**

uzavretá v súlade s § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení  
(ďalej len „Obchodný zákonník“)

**Článok 1. Zmluvné strany**

Obchodné meno/Názov : **Nuaktiv a. s.**  
Sídlo : Žižkova 8096/26, 811 02 Bratislava  
IČO : 35 722 533  
DIČ : 2020218486  
IČ DPH : SK2020218486  
Obchodný register : odd. Sa, vložka č. 7833/B, Mestský súd Bratislava III  
Bank. Spojenie : Všeobecná úverová banka, a. s.  
IBAN : SK6302000000004493418859  
Zastúpený  
Meno a priezvisko : Mgr. Miroslav Ličko – predseda predstavenstva  
(ďalej len „Dodávateľ“)

a

Obchodné meno/Názov : **Mesto Košice**  
Sídlo : Trieda SNP 48A, 040 11 Košice  
IČO : 00691135  
DIČ : 2021186904  
Bank. Spojenie : Prima banka Slovensko, a.s.  
IBAN : SK03 5600 0000 0004 4248 6001  
Zastúpený  
Meno a priezvisko : Ing. Jaroslav Polaček, DPA - primátor  
(ďalej len „Objednávateľ“)

**Článok 2. Predmet zmluvy**

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa zabezpečovať a poskytovať Objednávateľovi služby, ktorých plnenie sa priamo viaže k integrovanému informačnému systému ESKE a doplneniam tohto systému v rámci projektu Malé zlepšenia eGov služieb mesta Košice.
- 2.2 Služby budú realizované a špecifikované na základe objednávky v dojednanom termíne a za dohodnutých podmienok v zmysle tejto zmluvy a jednotlivých objednávok Objednávateľa.
- 2.3 Predmetom tejto zmluvy je aj záväzok Objednávateľa za poskytnuté služby zaplatiť Dodávateľovi odmenu vo výške dojednanej podľa jednotlivých objednávok Objednávateľa a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
- 2.4 Službami sa pre účely tejto zmluvy rozumejú nasledovné činnosti:
- a) Systémová podpora IS ESKE poskytovaná mesačne, bližší popis v prílohe č. 1.
  - b) Služby nad rámec systémovej podpory (analytické, programátorské, konzultačné práce).
- 2.5 V prípade potreby je možné si objednať expertné činnosti nešpecifikované v tejto zmluve. Zmluvné strany si dohodnú cenu týchto činností pred ich poskytnutím.

### **Článok 3. Spôsob poskytovania služieb**

- 3.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, v termíne, lehote, v mieste plnenia a v rozsahu špecifikovanom v tejto zmluve a v zmysle objednávok Objednávateľa.
- 3.2 Objednávateľ je oprávnený zaslať objednávku na služby na e-mail Dodávateľa:  
Prijatie objednávky Dodávateľ potvrdí písomne (stačí e-mailom) Objednávateľovi. Objednávka musí obsahovať minimálne názov a množstvo požadovaných služieb, požadovaný termín dodania, dátum a podpis oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 3.3 Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom sa včas informovať o všetkých skutočnostiach rozhodných pre spoluprácu podľa tejto zmluvy.

### **Článok 4. Termín a miesto plnenia**

- 4.1 Miestom poskytnutia služieb bude prevádzka IS ESKE u Objednávateľa alebo v sídle Objednávateľa.
- 4.2 Služby budú poskytované za odmenu a v termíne podľa jednotlivých objednávok Objednávateľa, doručených Dodávateľovi.

### **Článok 5. Cena a platobné podmienky**

- 5.1 Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytnuté služby systémovej podpory podľa čl. 2 ods. 2.4 písm. a) je dohodnutá ako pevná čiastka v hodnote 3 200,00 EUR (slovom: tritisícdivesto eur) mesačne bez príslušných platných sadzieb DPH. Výška DPH pri sadzbe 23% je 736,00 EUR (slovom: sedemstotridsaťšesť eur), celková cena s DPH je vo výške 3 936,00 EUR (slovom: tritisícdeväťstotridsaťšesť eur).
- 5.2 Cena za poskytnuté služby podľa čl. 2 ods. 2.4 písm. b) sa určí osobitne, a to na základe dohody medzi Objednávateľom a Dodávateľom, s prihliadnutím na rozsah služieb špecifikovaný v jednotlivých objednávkach Objednávateľa, pričom takto dohodnutá cena bude určená vždy vopred, pred začatím poskytovania príslušných služieb. V prípade, že medzi zmluvnými stranami nedôjde k dohode o cene za službu uvedenú v objednávke, zaväzujú sa rokovať v dobrej viere o odmene za služby, ktoré majú byť poskytnuté.
- 5.3 Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytnuté služby nesmie byť vyššia ako ceny Dodávateľa v zmysle Prílohy č. 2 zmluvy – Cenník Dodávateľa.
- 5.4 Cena dohodnutá pri každej jednotlivej objednávke bude konečná a bude fakturovaná s daňou z pridanej hodnoty (DPH).
- 5.5 Cena za systémovú podporu podľa čl. 2 ods. 2.4 písm. a) bude fakturovaná mesačne na základe tejto zmluvy.
- 5.6 Cena za služby podľa čl. 2 ods. 2.4 písm. b) bude fakturovaná najskôr k prvému dňu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom sa služby poskytl.
- 5.7 V prípade omeškania Dodávateľa s odstránením prevádzkovej vady v zmysle kategorizácie uvedenej v Prílohe č. 1, je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% pre

kategóriu A, 0,03% pre kategóriu B a 0,02% pre kategóriu C za každý deň omeškania z ročnej dohodnutej zmluvnej ceny.

- 5.8 V prípade omeškania Dodávateľa s dodaním diela, ktoré bolo zhotovené na základe Objednávky je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% za každý deň omeškania z ceny objednávky. Termín dodania je individuálny pre každú Objednávku a je stanovený na základe dohody s dodávateľom ešte pred zadaním Objednávky.
- 5.9 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry, si Dodávateľ môže uplatniť nárok na úrok z omeškania vo výške 0,03% z nezaplatennej sumy za každý deň omeškania. V prípade, ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry za služby podľa Zmluvy viac ako 30 dní po jej splatnosti, je Dodávateľ oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie servisných služieb až do úplného zaplatenia faktúry. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb nezbavuje Objednávateľa povinnosti uhradiť cenu za servisné služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené poskytovanie služieb, v takom prípade je však Objednávateľ povinný zaplatiť iba pomernú časť ceny zodpovedajúcu rozsahu a obdobiu skutočne poskytovaných služieb. .
- 5.10 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.
- 5.11 Faktúra predstavuje daňový doklad, ktorý musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi. Objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru Dodávateľovi na prepracovanie, ak neobsahuje všetky náležitosti v súlade so zákonom. Vrátením faktúry sa plynutie lehoty splatnosti prerušuje.
- 5.12 Doručovanie faktúr Dodávateľom sa realizuje prednostne listinnou podobou odoslaním poštovou službou na adresu Objednávateľa.
- 5.13 Faktúra je uhradená dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu Objednávateľa.
- 5.14 Dodávateľ je oprávnený postúpiť pohľadávky a iné práva vyplývajúce z tejto zmluvy voči Objednávateľovi len po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa. Dodávateľ je oprávnený použiť pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy voči Objednávateľovi ako zábezpeku, alebo pre iné zabezpečenie svojich záväzkov voči tretej osobe len po predchádzajúcom písomnom súhlase Objednávateľa.
- 5.15 Objednávateľ je oprávnený na započítanie akýchkoľvek splatných aj nesplatných pohľadávok voči Dodávateľovi na akékoľvek splatné i nesplatné pohľadávky, a to aj v prípade odstúpenia od zmluvy, tzn. že možnosť započítania sa vzťahuje aj na pohľadávky z prípadného bezdôvodného obohatenia. Dodávateľ nie je oprávnený započítať svoje pohľadávky voči pohládkam Objednávateľa bez písomného súhlasu Objednávateľa.

## **Článok 6. Doba trvania zmluvy a spôsob jej ukončenia**

- 6.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to od odo dňa jej účinnosti na obdobie 12 mesiacov.
- 6.2 Zmluvu je možné ukončiť:
- a) dohodou zmluvných strán ku dňu uvedenému v písomnej dohode;
  - b) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany bez uvedenia dôvodu, s 1-mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane,
  - c) odstúpením podľa ods. 6.3 tohto článku zmluvy

- 6.3 Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením ktorejkoľvek oprávnene fakturovanej sumy o viac ako 15 dní, má Dodávateľ právo odstúpiť od tejto zmluvy. Objednávateľ má právo odstúpiť od tejto zmluvy v prípade porušenia povinností Dodávateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy, ak Dodávateľ tieto nedostatky ani po písomnej výzve v primeranej lehote neodstráni. Pokiaľ nie je uvedené inak, za primeranú sa považuje lehota 7 pracovných dní. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia písomného vyhotovenia tohto jednostranného písomného právneho úkonu druhému účastníkovi.

## **Článok 7. Protikorupčná doložka**

- 7.1. Pri plnení tejto zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje zaviesť a vykonávať všetky nevyhnutné a vhodné postupy a opatrenia vedúce k zabráneniu protispoločenskej činnosti, vrátane korupcie. Dodávateľ vyhlasuje, že podľa jeho vedomostí žiaden z jeho predstaviteľov, zástupcov, zamestnancov alebo iných osôb konajúcich v jeho mene v súvislosti s uzavretím zmluvy a plnením záväzkov na základe zmluvy neponúkal, neponúka a ani nebude priamo alebo nepriamo ponúkať, dávať, vyžadovať ani prijímať finančné prostriedky alebo akékoľvek oceneľné hodnoty, alebo poskytovať akékoľvek výhody, dary alebo pohostenia zamestnancov ani predstaviteľom Objednávateľa (pričom na tento účel sa predstaviteľom Objednávateľa rozumejú aj poslanci Mestského zastupiteľstva v Košiciach), za účelom ovplyvňovať konanie takejto osoby v jej funkcii, s využitím odmeňovania, alebo navádzania k nekorektnému výkonu príslušnej funkcie alebo činnosti akoukoľvek osobou, za účelom získania alebo udržania výhody pri výkone činnosti Dodávateľa. Dodávateľ sa zaväzuje okamžite oznámiť primeranou formou zástupcovi Objednávateľa akékoľvek podozrenie na porušenie ustanovenia tohto odseku (na emailovú adresu [obcianskalinka@kosice.sk](mailto:obcianskalinka@kosice.sk)) a byť plne súčinný pri dôkladnom vyšetrení podozrenia.
- 7.2. V prípade preukázaného porušenia povinnosti Dodávateľa podľa predchádzajúceho odseku je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy bez predchádzajúceho písomného upozornenia, a to s okamžitou platnosťou bez toho, aby Dodávateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje, že ak bude preukázané protispoločenské konanie a/alebo porušenie protikorupčného správania, nahradí škodu Objednávateľovi v maximálne možnom rozsahu podľa platných právnych predpisov za akúkoľvek stratu, ujmu, poškodenie alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tohto článku zmluvy.

## **Článok 8. Kybernetická bezpečnosť**

- 8.1 Zmluvné strany touto zmluvou upravujú aj vzájomné práva a povinnosti v oblasti kybernetickej a informačnej bezpečnosti tak, aby boli v súlade s ustanoveniami zákona č. 69/2018 Z. z. a vykonávacej vyhlášky NBÚ č. 227/2025 Z. z. o bezpečnostných opatreniach.
- 8.2 Dodávateľ sa v zmysle ods. 8. 1 tohto článku zmluvy zaväzuje najmä:
- udržiavať a uplatňovať primerané bezpečnostné opatrenia podľa zákona č. 69/2018 Z. z. a vyhlášky č. 227/2025 Z. z.
  - zabezpečiť, aby všetky jeho subdodávky, technológie a procesy používané pri plnení zmluvy spĺňali minimálne požiadavky definované NBÚ.
  - bezodkladne, najneskôr do 24 hodín, oznámiť Objednávateľovi akýkoľvek kybernetický incident, ktorý by mohol mať dopad na služby, dáta alebo systémy Objednávateľa.
  - poskytnúť Objednávateľovi všetku súčinnosť pri riešení incidentu, jeho analýze a náprave.
  - umožniť Objednávateľovi alebo poverenej osobe vykonať audit alebo preverenie dodržiavania bezpečnostných opatrení, a to najmenej raz ročne alebo po vzniku závažného incidentu.
- 8.3 Porušenie povinností Dodávateľa uvedených v ods. 8.2 tohto článku zmluvy sa považuje za závažné porušenie zmluvy. Dodávateľ taktiež zodpovedá za škody vzniknuté v dôsledku nesplnenia bezpečnostných

opatrení.

- 8.4 V prípade zistenia závažného porušenia si Objednávateľ vyhradzuje právo od zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť.
- 8.5 Dodávateľ berie na vedomie, že neplnenie povinností podľa ods. 8.2 tohto článku zmluvy môže byť oznámené Národnému bezpečnostnému úradu SR ako orgánu dohľadu.
- 8.6 Objednávateľ poskytne Dodávateľovi informácie o požadovanej úrovni bezpečnosti a o charaktere prevádzkovanvej základnej služby, ktorých poskytnutie je nevyhnutné na riadne plnenie povinností Dodávateľa podľa tejto zmluvy.

### **Článok 9. Dôvernoscť informácií a mlčanlivoscť**

- 9.1 Ak si zmluvné strany navzájom poskytnú alebo poskytnú informácie označené ako dôverné, nesmie zmluvná strana, ktorej sa tieto informácie poskytnú, prezradiť ich tretej osobe a ani ich použiť v rozpore s ich účelom pre svoje vlastné potreby. Dôverné informácie nemôžu byť sprístupnené, či už úplne alebo čiastočne, tretej osobe bez výslovného predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany, ak z tejto zmluvy nevyplyva inak. Za dôverné informácie sa na účely tejto zmluvy pokladajú aj všetky informácie, údaje alebo iné skutočnosti, o ktorých sa zmluvná strana dozvedela na základe a/alebo v spojení s touto zmluvou.
- 9.2 Uvedené obmedzenia sa nevzťahujú na povinné zverejnenie tejto zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka. Rovnako zmluvné strany berú na vedomie, že porušením ustanovení tohto článku nie je prípad poskytnutia dôvernej informácie na požiadanie orgánu verejnej moci alebo iného štátneho orgánu, a prípad, kedy je poskytnutie dôvernej informácie strane uložené všeobecne záväzným právnym predpisom.
- 9.3 Povinnoscť mlčanlivosti trvá bez ohľadu na ukončenie účinnosti alebo platnosti tejto zmluvy.
- 9.4 Povinnoscť mlčanlivosti sa neaplikuje v prípade, ak zmluvná strana zodpovedne preukáže, že:
- a) je povinná predmetnú dôvernú informáciu sprístupniť a/alebo zverejniť na základe zákona alebo
  - b) dôverná informácia sa stala všeobecne známa.
- 9.5 Každá zmluvná strana je povinná upovedomiť druhú stranu o porušení povinnosti mlčanlivosti bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o takomto porušení dozvie.

### **Článok 10. Ochrana osobných údajov**

- 10.1 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé svojich povinností vyplývajúcich z ochrany osobných údajov tak, ako je táto upravená v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov), (ďalej len „GDPR“) a v zákone č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“), (spolu tiež aj „legislatíva GDPR“).
- 10.2 Zmluvné strany nepredpokladajú, že pri plnení Zmluvy bude dochádzať k spracúvaniu osobných údajov podľa legislatívy GDPR, ktoré by ich kvalifikovalo do postavenia prevádzkovateľa a sprostredkovateľa.
- 10.3 Pokiaľ Dodávateľ pri plnení Zmluvy identifikuje potrebu spracovania osobných údajov tak, že si to bude vyžadovať uzatvorenie zmluvy podľa článku 28 všeobecného nariadenia alebo § 34 zákona o ochrane osobných údajov, Dodávateľ nevykoná takéto spracovanie osobných údajov a bezodkladne bude informovať Objednávateľa o potrebe uzatvorenia príslušnej zmluvy, pričom vymedzí aj účel a spôsob spracúvania osobných údajov, prípadne ďalšie relevantné náležitosti. Zmluvné strany sa zaväzujú v takomto prípade uzatvoriť bezodkladne samostatnú zmluvu o spracovaní osobných údajov.

## Článok 11. Závěrečné ustanovenia

- 11.1 Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch: dve pre Objednávateľa a jeden pre Dodávateľa. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť deň po dni jej zverejnenia na Centrálnom registri zmlúv ([www.crz.gov.sk](http://www.crz.gov.sk)).
- 11.2 Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto zmluvy je možné vykonať len formou písomného očíslovaného dodatku, ktorý bude podpísaný oboma zmluvnými stranami.
- 11.3 Zmluvné strany sa týmto dohodli, že ich záväzkový vzťah, upravený zmluvou a spory z neho vzniknuté, sa budú riadiť slovenskými právnymi predpismi - Obchodným zákonníkom a súvisiacimi právnymi predpismi.
- 11.4 V prípade akejkolvek zmeny identifikačných údajov zmluvných strán uvedených v záhlaví tejto zmluvy, sú zmluvné strany povinné túto skutočnosť vopred písomne oznámiť druhej zmluvnej strane.
- 11.5 Zmluvné strany prehlasujú, že zmluva je podpísovaná podľa ich pravej a slobodnej vôle, nie v tiesni alebo za jednostranne nápadne nevýhodných podmienok, že si ju riadne prečítali a súhlasia s celým jej obsahom.
- 11.6 Ak sa niektoré z ustanovení tejto zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, neplatnosť, alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy, ani samotnej zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto zmluvy sledovali neplatným alebo neúčinným ustanovením. Obdobne budú zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je nevykonateľné.
- 11.7 Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto zmluvy alebo inak súvisiace s touto zmluvou budú riešené prednostne rokovaním a dohodou zmluvných strán.

## Článok 12. Prílohy

Príloha č. 1 - Špecifikácia služby - systémová podpora

Príloha č. 2 - Cenník Dodávateľa

### **OBJEDNÁVATEĽ**

MENO : ING. JAROSLAV POLAČEK, DPA  
FUNKCIA : PRIMÁTOR  
MIESTO : KOŠICE  
DÁTUM DŇA :

### **DODÁVATEĽ**

MENO : MGR. MIROSLAV LIČKO  
FUNKCIA : PREDSEDA PREDSTAVENSTVA  
MIESTO : BRATISLAVA  
DÁTUM DŇA :

PODPIS :

.....  
ZA OBJEDNÁVATEĽA

PODPIS :

.....  
ZA DODÁVATEĽA

## Príloha č. 1 - Špecifikácia služby – systémová podpora

Služby systémovej podpory sú služby poskytované mesačne a obmedzené len na udržanie nevyhnutnej prevádzky a funkčnosti integrovaného informačného systému ESKE v nasledovnom rozsahu:

- zabezpečenie rutínnej prevádzky systému ESKE,
- poskytnutie riešenia v prípade incidentov,
- monitorovanie systému a proaktívne upozornenie na predvídateľné komplikácie /platnosť certifikátov, licencií/,
- riešenie, identifikácia, analýza nahlásených/zistených incidentov a chýb/vád systému,
- služby preventívnej a periodickej údržby, vrátane testovania, nasadzovania bezpečnostných záplat do systému.

Základné požiadavky na Dodávateľa sú:

- zabezpečenie a garancia funkčnosti komplexného systému ESKE,
- zabezpečenie a garancia funkčnosti všetkých interných a externých integrácií ESKE,
- poskytovanie služieb servisnej podpory ESKE v rámci základnej funkčnosti ako aj nových funkčností,
- rešpektovanie aktuálnej architektúry riešenia ESKE,
- garantovanie a dodržiavanie reakčnej doby s prípadným návrhom riešení v prípade incidentov.
- Predkladanie pracovného výkazu za fakturovaný mesiac

Vykonávanie kontroly funkčnosti a obsahu predstavuje zásah do systému ESKE najmä ako:

- kontrola a testovanie systému z hľadiska softvérovej funkčnosti,
- kontrola aplikačných logov,
- monitoring systému, kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu, kontrola synchronizácie služieb,
- vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov.

Servisná podpora v podobe **HOT-LINE podpory** systému ESKE bude poskytovaná:

- základná podpora, lokalizácia prípadnej vady v systéme, definovanie návrhov riešenia, odstránenie vady zásahom do systému,
- služba bude poskytovaná v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 16:00.

Obe strany sa dohodli, že nahlasovanie všetkých incidentov a požiadaviek bude evidované v ServiceDesku SW JIRA u Dodávateľa a termín plnenia bude začínat dňom zadania do daného systému (JIRA).

Na riešenie vzniknutých väd v systéme ESKE, ktoré budú zabraňovať jeho normálnej funkčnej prevádzke, sú stanovené nasledovné doby: doba odozvy, doba dodania opravy podľa tabuľky vid. nižšie:

| VADA        | PRIORITA     | PRIORITA          | DOBA ODOZVY | DOBA DODANIA OPRAVY |
|-------------|--------------|-------------------|-------------|---------------------|
| KATEGÓRIE A | Veľmi vysoká | Blocker, Critical | do 4* hod   | 5 prac. dní         |
| KATEGÓRIE B | Vysoká       | Major             | do 8* hod   | 10 prac. dní        |
| KATEGÓRIE C | Normálna     | Minor, Trivial    | do 16* hod  | 20 prac. dní        |

Doba odozvy je doba, v ktorej Dodávateľ zaeviduje hlásenie vady systému elektronických služieb a zároveň informuje Objednávateľa o predpokladanom termíne odstránenia vady, ktorý by nemal presiahnuť ohraničenie doby dodania opravy definované pre príslušnú kategóriu vady. Doba dodania opravy je predpokladaná doba, v ktorej Dodávateľ vadu systému ESKE odstráni; skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností; skutočná doba opravy bude upravená po vzájomnej dohode zmluvných strán.

#### **Kategórie Vád:**

- Vada kategórie A – vada vylučujúca používanie systému ESKE alebo jeho ucelenej časti, služby;
- Vada kategórie B – vada obmedzujúca prevádzku systému EKSE, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní systému alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania;
- Vada kategórie C – ostatné vady a vady integračných rozhraní v správe Dodávateľa.

#### **Riešenie problémov**

V prípade vzniku problémov v priebehu plnenia podľa Zmluvy sa Zmluvné strany pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom osôb uvedených v eskalačnej matici. Najskôr bude problém riešený prostredníctvom osôb uvedených v 1. stupni a následne v prípade nevyriešenia problému osobami v 2. stupni.

#### **Eskalačná matica**

| Stupeň | Meno a kontakt osoby |           |
|--------|----------------------|-----------|
|        | Objednávateľ         | Dodávateľ |

**Príloha č. 2 – Cenník Dodávateľa**

| Predmet                                                                                        | Cena bez DPH | DPH 23%  | Cena s DPH |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|------------|
| Poskytovanie systémovej podpory / mesiac *                                                     | 3 200,00 €   | 736,00 € | 3 936,00 € |
| Poskytovanie služieb mimo systémovej podpory /<br>hodina (zahŕňa všetky pracovné role/pozície) | 60,00 €      | 13,80 €  | 73,80 €    |

*\* Cena zahŕňa náklady spojené so zabezpečením súčinnosti integračných partnerov a funkčnosti ich integrovaných komponentov v rámci IIS ESKE (Softec, Intelsoft East).*