

### Zmluva o poskytovaní servisu

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka  
(ďalej len ako „Zmluva“)

#### Zmluvné strany:

Obchodné meno: **Rozhlas a televízia Slovenska**  
Sídlo: Mlynská dolina, 845 45 Bratislava  
IČO: 47 232 480  
IČ DPH: SK2023169973  
Zapísaná: v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Po, Vložka č. 1922/B  
IBAN: XXXXXX  
SWIFT kód: XXXXXX  
Zastúpená: PhDr. Jaroslav Rezník, generálny riaditeľ

(ďalej len ako „objednávateľ“)

a

Obchodné meno: **CREANET a.s.**  
Sídlo: L. Svobodu 73, 058 01 Poprad, Slovenská republika  
ICO: 44 813 244  
DIČ: 2022848564  
IC DPH: SK2022848564  
Zapísaná: v obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sa, vložka č. 10500/p  
IBAN: XXXXXX  
SWIFT kód: XXXXXX  
Zastúpená: Marek Môcik, predseda predstavenstva

(ďalej len ako „poskytovateľ“)

(objednávateľ a poskytovateľ ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“)

### ČI. I

#### Predmet Zmluvy

1. Na základe tejto zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje po dobu platnosti tejto zmluvy dodávať Objednávateľovi služby technickej podpory (support, údržba a rozšírenia), ktoré zabezpečia odstránenie prevádzkových problémov a umožnia bezkolízny chod a plnú funkčnosť webového portálu, mobilnej aplikácie a redakčného systému **spravy.rtvs.sk**.
2. Predmetom zmluvy sú dodávky servisných služieb software podľa prílohy č.1.

### ČI. II

#### Odmena

1. Odmena za poskytovanie služieb je stanovená dohodou zmluvných strán a v súlade so zákonom č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 1160,- EUR bez DPH, paušálne za kalendárny mesiac. Celková odmena za kalendárny rok je 13 920,- EUR bez DPH. V odmene sú započítané služby v rozsahu 29 hodín za kalendárny mesiac, čo

predstavuje 40,- EUR (slovom: štyridsať eur) za jednu hodinu poskytovania služieb bez DPH. V odmene upravenej v tomto článku je zahrnutá aj odmena za udelenie súhlasu podľa čl. IV bod 3 tejto zmluvy.

2. V prípade, ak poskytovateľ neposkytne služby v rozsahu 29 hodín v kalendárnom mesiaci, nevyužitú hodinu sa považujú za predplatené. Faktúry budú vystavované mesačne, vždy po ukončení príslušného mesiaca, za ktorý sa služby fakturujú.
3. Objednávateľ zaplatí odmenu poskytovateľovi na základe faktúry vystavenej poskytovateľom so splatnosťou 30 dní odo dňa jej doručenia do sídla objednávateľa.
4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov. Prílohou k faktúre je aj detailný rozpis požiadaviek a uskutočnených úkonov podpísaný oboma zmluvnými stranami (zodpovednými osobami), vrátane vyčíslenia spotreby servisných hodín a všetkých nevyčerpaných prenesených hodín.
5. V prípade, ak doručená faktúra nebude obsahovať náležitosti stanovené touto zmluvou alebo zákonom, resp. bude obsahovať iné nezrovnalosti, je objednávateľ oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi na prepracovanie. Oprávneným vrátením faktúry lehota splatnosti plynie odznova odo dňa doručenia novej (opravenej) faktúry objednávateľovi.
6. Objednávateľ je povinný fakturovanú odmenu za služby zaplatiť, a to bezhotovostným prevodom na účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Povinnosť objednávateľa zaplatiť odmenu za služby je splnená odpísaním fakturovanej odmeny za služby z jeho účtu.
7. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry je poskytovateľ oprávnený požadovať od objednávateľa zaplataenie úroku z omeškania v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka v platnom znení.

### Čl. III

#### Spôsob poskytovania služieb

1. Poskytovateľ poskytuje služby podľa povahy služieb cez vzdialený prístup, prípadne v sídle objednávateľa, za podmienok a v čase podľa prílohy č. 1 na vlastné náklady a na svoje nebezpečenstvo v rozsahu 29 hodín za kalendárny mesiac. V prípade, ak objednávateľ nevyužije stanovený rozsah hodín v kalendárnom mesiaci podľa predchádzajúcej vety, tak sa nevyužitú hodiny prenášajú do ďalších kalendárnych mesiacov a to aj opakovane. Čas poskytovania služby poskytovateľom sa počíta po minútach. Poskytovateľ pri poskytovaní služieb môže poskytovaním služieb poveriť aj inú osobu. V takom prípade má poskytovateľ zodpovednosť akoby poskytoval služby poskytovateľ. Poskytovateľ je povinný služby poskytovať s vynaložením odbornej starostlivosti a v súlade s právnymi predpismi tak, aby objednávateľovi nevznikla škoda a aby nebolo ohrozené dobré meno a dobrá povesť objednávateľa. V prípade porušenia povinnosti podľa prvej vety je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi náhradu vzniknutej škody. Poskytovateľ poskytuje služby na základe pokynov objednávateľa v lehotách podľa prílohy č. 1. Poskytovateľ je povinný upozorniť objednávateľa na nevhodnú povahu pokynov objednávateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla na základe nevhodných pokynov objednávateľa len v prípade, ak objednávateľ na nevhodnú povahu pokynov upozornil. Poskytovateľ poskytuje služby na základe požiadavky objednávateľa, ktorú objednávateľ poskytovateľovi nahlási telefonicky na telefónnom čísle +421 918 561 984, prípadne e- mailom na adresu [mocik@creanet.sk](mailto:mocik@creanet.sk). Poskytovateľ prijatie požiadavky na poskytnutie služby potvrdí e- mailovou notifikáciou na e- mailovú adresu oznamovateľa, prípadne na e- mailovú adresu kontaktnej osoby objednávateľa.
2. Pre účely splnenia záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy si zmluvné strany stanovili kontaktné osoby. Kontaktnou osobou za poskytovateľa je p. Marek Mócik, tel. č. XXXXXXXX, e- mail: [mocik@creanet.sk](mailto:mocik@creanet.sk) a kontaktnou osobou za objednávateľa je p. Maroš Dojčák, tel. č. XXXXXXXX, e- mail: [maros.dojcak@rtvs.sk](mailto:maros.dojcak@rtvs.sk). Akékoľvek zmeny kontaktných osôb si zmluvné strany písomne oznámia bez zbytočného dokladu.
3. Po vyriešení požiadavky objednávateľa, je poskytovateľ povinný informovať oznamovateľa, prípadne kontaktnú osobu objednávateľa e- mailovou notifikáciou. Okamihom doručenia

notifikácie podľa predchádzajúcej vety plynie objednávateľovi doba troch pracovných dní na kontrolu poskytnutej služby, pričom lehota na poskytnutie služby zo strany poskytovateľa prestáva plynúť. V prípade, ak má poskytnutá služba vady, služba nebola poskytnutá v súlade s požiadavkami objednávateľa, prípadne bola poskytnutá čiastočne, objednávateľ túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámi poskytovateľovi a poskytovateľ je povinný odstrániť vady poskytnutej služby tak, aby bola dodržaná pôvodná lehota na poskytnutie služby. Po odstránení vád, plynie opäť trojdňová lehota na kontrolu poskytnutých služieb. V prípade, ak objednávateľ nevytkne vady poskytnutých služieb v lehote troch dní, má sa za to, že poskytnutá služba nemá vady.

4. Objednávateľ je oprávnený kontrolovať poskytovanie služieb poskytovateľom a poskytovateľ je povinný túto kontrolu objednávateľovi umožniť.
5. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi potrebnú súčinnosť. Za týmto účelom objednávateľ:
  - a) Poskytne poskytovateľovi informácie, dokumentáciu a údaje, ktoré sa objednávateľ zaviazal v zmysle tejto zmluvy dodať poskytovateľovi, aby sa poskytovateľ s takýmito informáciami, dokumentáciou a údajmi mohol oboznámiť za účelom plnenia povinností poskytovateľa podľa tejto zmluvy,
  - b) Umožniť prístup na pracovisko objednávateľa, prípadne zabezpečiť prístup dodávateľa infraštruktúrnych služieb objednávateľa pre účely poskytovania plnení podľa tejto Zmluvy,
  - c) Poskytnúť súčinnosť pri vykonávaní testovania a pri odstránení vád,
  - d) Zabezpečiť potrebný rozsah súčinnosti dodávateľov infraštruktúrnych služieb objednávateľa resp. iných tretích strán
6. V prípade, ak objednávateľ neposkytne poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie služieb. O tejto skutočnosti je poskytovateľ povinný písomne informovať objednávateľa.

#### **Čl. IV Poskytnutie služieb**

1. Služba sa považuje za poskytnutú po informovaní poskytovateľa objednávateľom o tom, že poskytnutá služba je bez vád, prípadne po uplynutí lehoty na kontrolu poskytnutých služieb podľa čl. III bod 3 tejto zmluvy.
2. V prípade, ak poskytovateľ pri poskytovaní služieb nedodrží lehotu určenú na poskytnutie danej služby podľa prílohy č. 1, tak poskytovanie tejto služby nad rámec dohodnutého času sa nezaráta do rozsahu hodín za poskytnutú službu.
3. V prípade, ak predmetom poskytnutej služby zo strany poskytovateľa podľa tejto zmluvy bude výsledok činnosti, ktorý je chránený právom z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva, udeľuje poskytovateľ objednávateľovi výhradný súhlas na všetky spôsoby použitia predmetu poskytnutej služby bez vecného, časového a teritoriálneho obmedzenia, vrátane poskytnutia súhlasu na akékoľvek použitie predmetu poskytnutej služby tretej osobe bez ďalšieho súhlasu poskytovateľa. Poskytovateľ sa zaväzuje, že vysporiada všetky dotknuté nároky prípadných autorov, alebo iných osôb, ktorým vyplývajú prípadné nároky práv z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva tak, aby objednávateľ nemusel poskytnúť akékoľvek ďalšie plnenie.
4. V prípade, ak si voči objednávateľovi uplatní akákoľvek oprávnená osoba nároky práv z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva v rozsahu vyplývajúcom z ods. 3, článku IV tejto zmluvy, poskytovateľ sa zaväzuje vysporiadať tieto nároky.

## Čl. V Záruka

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady a funkcionálnosť poskytnutých služieb a poskytuje objednávateľovi záruku na poskytnuté služby v trvaní 24 mesiacov.
2. Záruku si objednávateľ uplatní u poskytovateľa písomným oznámením, ktoré bude obsahovať popis vady. Za písomné oznámenie sa považuje aj oznámenie prostredníctvom e- mailu na adresu [mocik@creanet.sk](mailto:mocik@creanet.sk). Poskytovateľ je povinný bezodplatne odstrániť vady bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa oznámenia vady podľa čl. V bod 2 tejto zmluvy. Odstránenie väd sa nezapočítava do stanoveného rozsahu hodín podľa čl. 3 ods. 1 tejto zmluvy.
3. V prípade, ak poskytovateľ nespĺní povinnosť podľa čl. V bod 3 tejto zmluvy, je objednávateľ oprávnený odstrániť vadu sám, prípadne prostredníctvom tretej osoby na náklady poskytovateľa. Poskytovateľ neposkytuje záruku na vady, pokiaľ boli spôsobené vadným zariadením alebo vadným software, ktoré neposkytol poskytovateľ.

## Čl. VI Osobitné ustanovenia

1. Ak nastane taká výnimočná udalosť alebo okolnosť, ktorá objektívne znemožňuje zmluvnej strane plniť svoje povinnosti podľa tejto zmluvy a ktorá je mimo kontroly a vplyvu zmluvnej strany a ktorej sa nemohla zmluvná strana pri vynaložení primeraného úsilia vyhnúť alebo ju odvrátiť (ďalej ako vyššia moc), zmluvná strana sa nedostane do omeškania s plnením svojich záväzkov.
2. Ak nastanú okolnosti vyššej moci podľa čl. VI bod 1 tejto zmluvy, ktoré zmluvnej strane bránia v plnení povinností podľa tejto zmluvy je zmluvná strana povinná o tejto skutočnosti bezodkladne oboznámiť druhú zmluvnú stranu.
3. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť. Všetky informácie poskytnuté si navzájom zmluvnými stranami sa považujú za dôverné v prípade, ak neboli už niektorou zo strán zverejnené, alebo nie sú všeobecne známe. Zmluvné strany sú povinné zaobchádzať s takýmito informáciami ako prísne dôvernými a podniknúť všetky opatrenia, aby sa zachoval ich štatút dôverných informácií a pristupovať k nim tak, aby v žiadnom prípade neboli zverejnené ani poskytnuté tretím osobám.
4. Povinnosť mlčanlivosti podľa čl. VI bod 3 tejto zmluvy sa nevzťahuje na prípady, kedy je sprístupnenie informácií vyžadované právnymi predpismi či orgánmi verejnej moci alebo kedy ide o informácie, na ktorých sprístupnenie dala druhá zmluvná strana písomný súhlas.
5. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú 1 rok od podpisu zmluvy.
6. Zmluvné strany môžu ukončiť zmluvný vzťah aj pred dňom podľa čl. VI bod 5 tejto zmluvy dohodou alebo odstúpením od zmluvy, ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvných povinností.
7. Za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považuje:
  - a) Zo strany objednávateľa:
    1. Nevyplatenie odmeny podľa čl. II tejto zmluvy
    2. Neposkytnutie potrebnej súčinnosti ani v dodatočne určenej lehote
  - b) Zo strany poskytovateľa:
    1. Porušenie povinností poskytovateľa podľa čl. III bod 1, 3 a 4
8. Odstúpenie od zmluvy je účinné dňom doručenia písomného odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane. Písomnosť sa považuje za doručенú okamihom jej prevzatia zmluvnou stranou. V prípade, že si zmluvná strana riadne neprevezme doručovanú písomnosť, považuje sa písomnosť za doručенú okamihom, kedy sa táto vráti späť zmluvnej strane, ktorá ju odosiela, alebo okamihom, kedy zmluvná strana, ktorej je písomnosť určená, odmietne osobne prevziať písomnosť.

9. Ukončením platnosti zmluvy uplynutím času na ktorý bola zmluva dojednaná, dohodou alebo odstúpením od zmluvy nie je dotknuté ustanovenie čl. IV bod 3 tejto zmluvy, ustanovenie čl. V zmluvy a iné ustanovenia, z povahy ktorých vyplýva, že majú zostať v platnosti aj po skončení platnosti zmluvy.

## **Čl. VII Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Táto zmluva môže byť menená výlučne formou písomných a očíslovaných dodatkov, podpísaných oboma zmluvnými stranami.
3. Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré táto zmluva výslovne neupravuje, ako aj zmluva samotná sa riadia právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, najmä Obchodným zákonníkom.
4. Ak sa niektoré ustanovenie tejto zmluvy stane neplatným či neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa v tomto prípade zaväzujú bezodkladne písomným dodatkom nahradiť neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým ustanovením, ktoré zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu neplatného alebo neúčinného ustanovenia a účelu tejto zmluvy. Do doby uzavretia písomného dodatku platí zodpovedajúca úprava všeobecne záväzných právnych predpisov. Poskytovateľ nie je oprávnený previesť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na tretiu osobu, a ani jednostranne započítať vzájomné pohľadávky vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa.
5. Zmluvné strany berú na vedomie povinnosť objednávateľa zverejniť túto zmluvu podľa § 5a z. č. 211/2000 Z.z. v znení neskorších predpisov a na tento účel zmluvné strany prehlasujú, že súhlasia so zverejnením zmluvy v rozsahu platnej legislatívy.
6. Akékoľvek spory a nároky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace sa budú riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou zmluvných strán v dobrej viere a s dobrým úmyslom. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak akékoľvek spory alebo nároky vyplývajúce z tejto zmluvy alebo s ňou súvisiace nevyriešia dohodou, rozhodne o nich vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky.
7. Táto zmluva je vyhotovená v 2 originálnych rovnopisoch, pričom každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, vzájomne vysvetlili, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu s ňou ju slobodne, vážne, dobrovoľne, s určitosťou, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok vlastnoručne podpísali, a sú si plne vedomí následkov z nej vyplývajúcich.
9. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je príloha č. 1 - Poskytovanie servisných služieb ako aj príloha č. 2 - Rozpis poskytnutých úkonov a služieb

V Bratislave, dňa .....

.....

za poskytovateľa

Marek Môcik, predseda predstavenstva

.....

za objednávateľa

PhDr. Jaroslav Rezník,  
generálny riaditeľ RTVS

Príloha č. 1- Poskytovanie servisných služieb

1. **DEFINÍCIE**

1.1 V tejto Prílohe 1:

- (a) **Nahlásenie** znamená nahlásenie žiadosti o vykonanie zmeny od Objednávateľa písomne e-mailom na adresu [mocik@creanet.sk](mailto:mocik@creanet.sk) a zároveň potvrdené zo strany Poskytovateľa e-mailom;
- (b) **Riešenie** znamená funkčné riešenie webového portálu, mobilných aplikácií a redakčného systému, zhotoveného Poskytovateľom pre Rozhlas a televíziu Slovenska na základe predošlých zmluvných vzťahov Poskytovateľa a Rozhlasu a televízie Slovenska; Na základe zmluvy číslo ZM000000555 z roku 2017 Poskytovateľ dodal riešenie ktoré z technických príčin nie je možné delegovať na iný subjekt.
- (c) **Porucha** znamená chyba v Riešení;
- (d) **Reakčný čas** znamená čas potvrdenia prijatia hlásenia od Objednávateľa;
- (e) **Servisné hodiny** znamená servisné hodiny uvedené v čl. 2.6. tejto Prílohy;
- (f) **Servisná podpora** znamená zamestnanec Poskytovateľa alebo iná poverená osoba zo strany Poskytovateľa, ktorá poskytuje podporu Objednávateľovi pri riešení žiadostí o vykonanie zmeny podľa podmienok tejto Prílohy;
- (g) **Servisné služby** znamená služby potrebné pri znefunkčnení dodaného systému alebo jeho časti, prípadne také správanie tohto systému, ktoré znemožňuje alebo obmedzuje jeho používanie
- (h) **Mobilná aplikácia** je aplikácia typu klient-server vytvorená pre mobilné zariadenia s operačnými systémami Android a iOS.
- (i) **Redakčný systém** je webová aplikácia typu klient-server vytvorená pre manažment a správu obsahu mobilných a webových aplikácií.
- (j) **Hardware** technické zabezpečenie informačného systému.
- (k) **Software** programové vybavenie informačného systému.
- (l) **Priorita** je definovaná závažnosť prevádzkového problému.
- (m) **Náhradné riešenie** sa rozumie súbor úkonov potrebných na z dostupenie služby, ktorá bola z nedostupnená prevádzkovým problémom.
- (n) **Pracovný deň** sa rozumejú kalendárne dni s výnimkou víkendov, veľkonočného pondelku a nasledovných dátumov: 1.1, 24.12, 25.12, 26.12, 31.12
- (o) **CTS** (Customer Tracking System) je aplikácia slúžiaca na nahlasovanie supportných prípadov a ich zaznamenávanie a sledovanie.

## 2. ROZSAH SERVISNÝCH SLUŽIEB

### 2.1 Špecifikácia prostredia a rozsahu

- Dostupnosť servisu: pracovné dni (Pondelok – Piatok) v čase (8:00 – 16:00)
- Služby podpory zahŕňajú:
  - Používanie mobilnej aplikácie „Správy RTVS“
  - Používanie redakčného systému Wordpress pre mobilnú aplikáciu dostupného na adrese [www.spravy.rtvsk.sk](http://www.spravy.rtvsk.sk) v zmysle bodu 4.2.1
  - Prístup na aplikáciu CTS - Teamwork PM - <http://creanet.teamworkpm.net>
  - Telefonické a email konzultácie.
- Riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní software u Objednávateľa, vrátane odstraňovania závad na software (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“).
- Služby podpory **nezahŕňajú hlavne** :
  - Údržbu, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami informačných systémov.
  - Správu hostingu a serverových služieb webových portálov

### 2.2 Predmetom poskytovania Servisných služieb je:

Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať závažné poruchy mobilnej aplikácie podľa kategorizácie v tabuľke 2.6. po preukaznom ohlásení poruchy. Poskytovateľ sa zaväzuje odstraňovať poruchy ohlásené Objednávateľom formou opravy alebo úpravy mobilnej aplikácie, prípadne jej častí a komponentov, podľa dispozícií Objednávateľa

### 2.3 Poskytovateľ sa zaväzuje že:

(a) Bude informovať Objednávateľa o všetkých zásahoch a zmenách uskutočnených pri realizácii technickej podpory

(b) Bude vykonávať technickú podporu takým spôsobom, aby sa minimalizovali možné následné technické problémy a nebola negatívne ovplyvnená funkcionálna Objednávateľovej mobilnej aplikácie a redakčného systému.

(c) Bude pripravovať návrhy na trvalé riešenie pre Objednávateľa, predkladať mu ich do testovacieho prostredia a po ich schválení Objednávateľom, ich aj realizovať v lehote stanovenej v ďalšej časti tejto zmluvy v produkčnom prostredí.

### 2.4 Prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:

(a) **kategória 1** - prevádzkové problémy znemožňujúce používanie informačného systému; t.j. nie je zabezpečená elektronická komunikácia a tok dát informačného systému Objednávateľa a neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežných postupov v kompetencii správcu systému Objednávateľa. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán s najvyššou prioritou a v riešení sa pokračuje až pokiaľ nie je dosiahnutá funkčnosť tej úrovne, ktorá bola pred nastaním prevádzkového problému. Nahlásenie takéhoto prevádzkového problému musí byť vždy telefonicky, s následným urobeným záznamom do aplikácie CTS resp. zaslaním emailom.

(b) **kategória 2** - prevádzkové problémy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii/helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto PP je realizované urobením záznamu do aplikácie CTS.

(c) **kategória 3** – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového problému

je realizované urobením záznamu do aplikácie CTS resp. zaslaním emailom.

Kategorizácia prevádzkového problému je povinným údajom pri nahlásení prevádzkového problému.

## 2.5 Typy odozvy nahláseného prevádzkového problému:

(a) **Doba odozvy:** je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy Objednávateľ ohlásil prevádzkový problém na Poskytovateľa po dobu, kedy je spätne kontaktovaný Poskytovateľom.

(b) **Doba opravy:** je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy Objednávateľ ohlásil prevádzkový problém na Poskytovateľa po dobu, kedy je služba znedostupnená prevádzkovým problémom opäť v prevádzke. Pre dobu opravy je akceptované aj náhradné riešenie. Do doby opravy sa nezapočítava čas potrebný na parciálne riešenie problému treťou stranou.

(c) **Doba riešenia:** je definovaná ako časový interval meraný od doby, kedy Objednávateľ ohlásil prevádzkový problém na Poskytovateľa po dobu, kedy je tento problém odstránený. Riešenie musí byť efektívne a pre Objednávateľa plne vyhovujúce, čo potvrdí preukazateľným spôsobom reakciou na navrhované riešenie. Do doby riešenia sa nezapočítava čas potrebný na parciálne riešenie problému treťou stranou a čas potrebný na reakciu na navrhované riešenie, tj. doba medzi prijatím návrhu riešenia od Poskytovateľa, a reakciou Objednávateľa na tento návrh.

(d) Pri všetkých kategóriách je doba odozvy 1 hodina, doba opravy 2 pracovné dni a doba riešenia 3 pracovné dni.

## 2.6 Servisné služby budú poskytované v rámci Servisných hodín podľa typu poskytovanej Servisnej služby

Typ zmeny	Servisné hodiny	Typ
Android, iOS	15 hodín mesačne	Java, Swift programátor. UI dizajnér
Redakčný systém	7 hodín mesačne	BACK-END programátor
Webový portál	7 hodín mesačne	FRONT-END programátor, UI dizajnér



Príloha č. 2- rozpis úkonov - vzor

Rozpis úkonov za mesiac ..... 2019

Kód úkonu (SLA)	Popis	Výkon
SLA - 12345	Popis úpravy	1h:06m
<b>SPOLU</b>		

V Bratislave, dňa .....

.....

za poskytovateľa

.....

za objednávateľa