

Zmluva o poskytovaní služieb

uzavretá podľa §269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany

Obchodné meno/Názov:	Asseco Central Europe, a. s.
Sídlo:	Galvaniho 19045/19, 821 04 Bratislava--mestská časť Ružinov
IČO:	35 760 419
DIČ:	2020254159
IČ DPH:	SK7020000691
Obchodný register:	Mestský súd Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 2024/B
Bank. Spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a. s., Bratislava
IBAN:	SK49 0900 0000 0001 7152 4706
Zastúpený:	RNDr. Jozef Klein, predseda predstavenstva
Kontakt:	e-mail: matej.cifra@asseco-ce.com , faba.podpora@asseco-ce.com tel.: +421 911 410 759

(ďalej len „Poskytovateľ“)

Obchodné meno/Názov	Regionálna správa a údržba ciest Nitra a.s.
Sídlo	Štúrova 147, 949 65 Nitra
IČO	35 960 736
DIČ	2022074186
IČ DPH	SK2022074186
Obchodný register	Okresný súd Nitra, oddiel: Sa, vložka 10309/N
Bank. Spojenie	Všeobecná úverová banka, a.s.
IBAN	SK57 0200 0000 0032 6544 4751
Zastúpený	Ing. Matúš Starovič, riaditeľ a predseda predstavenstva

(ďalej len „Objednávateľ“)

uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej aj ako „Zmluva“):

1. PREDMET ZMLUVY

- 1) Predmetom zmluvy je záväzok Poskytovateľa dodať Objednávateľovi informačný systém cez webové rozhranie uložené v cloude, ktorý slúži na ukladanie, sledovanie, spracovanie a poskytovanie elektronických dokumentov, zabezpečujúce správu registratúry a elektronických podaní v zmysle zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Zákon o archívoch a registratúrach“) a zabezpečenie elektronickej komunikácie v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o e-Governmente“) a s tým súvisiace doplňujúce služby podrobne špecifikované v Prílohe č. 1 zmluvy pod názvom - Špecifikácia služieb (ďalej len „Príloha č. 1“), ktorá je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi za riadne a včas poskytnuté plnenie podľa zmluvy dohodnutú odmenu, a to všetko na základe podmienok stanovených zmluvou.
- 2) Poskytovateľ je autorizovaným vlastníkom služby. Predmet zmluvy je poskytovaný Objednávateľovi formou cloudovej služby. Službou sa rozumie poskytnutie špecializovanej informačnej služby na správu registratúry, ktorá je certifikovaná Ministerstvom vnútra Slovenskej

republiky na úroveň zhody „vysoká“ a elektronickú komunikáciu podľa Zákona o e-Governmente (ďalej tiež „služba na správu registratúry“). Legislatívne požiadavky, ktoré musí spĺňať služba na správu registratúry, základné systémové požiadavky služby na správu registratúry, základná funkčná špecifikácia služby na správu registratúry a minimálna funkčná špecifikácia služby na správu registratúry, sú podrobne špecifikované v Prílohe č. 1 zmluvy.

- 3) Predmet zmluvy zahŕňa najmä tieto činnosti/služby, ktoré sú podrobne špecifikované v Prílohe č. 1 zmluvy:
 - a) Prístup do služby na správu registratúry pre 8 používateľov, a hotline podpora, ktorej rozsah a forma je špecifikovaná v prílohe č. 1 tejto zmluvy. Služba plní všetky funkcie týkajúce sa správy registratúr v zmysle platných právnych predpisov. Garantovaná prevádzková doba služby na správu registratúry je stanovená v pracovných dňoch od 7:00 hod. do 16:00 hod. V tejto garantovanej prevádzkovej dobe Poskytovateľ garantuje Objednávateľovi plnú funkčnosť služby na správu registratúry podľa zmluvy s výhradou možných výpadkov v rozsahu do troch (3) hodín mesačne.
 - b) Zavedenie služby do prevádzky s nastavením príslušných procesov a integrácia služby na správu registratúry na Ústredný portál verejnej správy (ďalej tiež „ÚPVS“).
 - c) Prezenčné školenie používateľov v rozsahu 4 hodín.
- 4) Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za služby poskytnuté podľa tejto Zmluvy odmenu podľa čl. 3 tejto Zmluvy.

2. DOBA PLNENIA

Zmluva sa uzatvára na dobu určitú v trvaní 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom jej zverejnenia Objednávateľom v Centrálnom registri zmlúv v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 1) Odmena za predmet zmluvy podľa Článku 1. ods. 3. písm. b) a c) zmluvy je dohodnutá v sume **3 640,- EUR** (slovom **tritisíc šesťsto štyridsať**) bez DPH, výška DPH pri sadzbe 23% je 837,20,- EUR, cena s DPH je vo výške 4 477,20,- EUR.
- 2) Odmena za predmet zmluvy podľa Článku 1 ods. 3. písm. a) zmluvy je dohodnutá v sume **670,- EUR** (slovom **šesťsto sedemdesiat**) bez DPH za kalendárny mesiac, výška DPH pri sadzbe 23% je 154,10,- EUR, cena s DPH je vo výške 824,10,-EUR za kalendárny mesiac
- 3) Objednávateľ uhradí odmenu podľa Článku 3 odsek 1) na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Faktúra podľa predchádzajúcej vety bude Objednávateľovi doručená najneskôr do 15 dní od podpísania príslušného Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami.
- 4) Prvá faktúra podľa Článku 3 ods. 2) bude Objednávateľovi doručená najneskôr do 15 dní od podpísania príslušného Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami. Ďalšie faktúry vystavené podľa bodu Článku 3 ods. 2 doručí Poskytovateľ Objednávateľovi vždy do 15 dní od začiatku príslušného obdobia.
- 5) Objednávateľ je oprávnený doobjednať od Poskytovateľa aj služby nad rámec tejto Zmluvy, pričom cena za poskytovanie služieb Poskytovateľa nad rámec tejto Zmluvy je 75,- EUR (slovom sedemdesiat päť) bez DPH za každú začatú hodinu poskytovania doobjednanej služby, výška DPH pri sadzbe 23% je 17,25,- EUR, cena s DPH je vo výške 92,25,- EUR za každú začatú hodinu doobjednanej služby.
- 6) Objednávateľ uhradí cenu podľa ods 5. tohto článku Zmluvy na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Faktúra podľa predchádzajúcej vety bude Objednávateľovi doručená najneskôr do 15 dní od podpísania príslušného Akceptačného protokolu zmluvnými stranami.

- 7) Vzor Akceptačného protokolu tvorí neoddeliteľnú prílohu č. 2 tejto Zmluvy.
- 8) Lehota splatnosti faktúry je 45 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi fakturovanú sumu prevodom na bankový účet uvedený vo faktúre. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania fakturovanej sumy na účet Poskytovateľa. Ak faktúra bude obsahovať nesprávne údaje alebo bude neúplná, prípadne ak nebude obsahovať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o daňi z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, je Objednávateľ oprávnený ju počas lehoty jej splatnosti vrátiť na prepracovanie Poskytovateľovi, čím sa preruší splatnosť faktúry a nová splatnosť začína plynúť od doručenia novej faktúry.

4. ZÁVÄZOK OBJEDNÁVATEĽA

Objednávateľ sa zaväzuje riadne a včas zabezpečiť kvalifikovaný systémový certifikát. Poskytovateľ poskytne k tomuto potrebnú súčinnosť.

5. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi porušením povinnosti Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy najviac do výšky 30% zo sumy uhradenej Objednávateľom podľa tejto zmluvy Poskytovateľovi.

6. DÔVERNÉ INFORMÁCIE

Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia pri plnení tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou, najmä o spôsobe a systéme práce Zmluvných strán, o ich obchodnej politike, a to vrátane údajov o obchodných partneroch, iných spolupracujúcich osobách, finančnej situácii a hospodárení Zmluvných strán, vnútornej organizácii, vzťahoch, o ktorých sa dozvedia pri plnení tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že skutočnosti uvedené v predchádzajúcej vete, neprezeradia tretím osobám a ani ich nepoužijú v rozpore s ich účelom pre svoje potreby a ani potreby tretích osôb, pričom táto povinnosť trvá i po skončení tejto Zmluvy.

7. UKONČENIE ZMLUVY

- 1) Táto Zmluva zaniká:
 - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená,
 - b) písomnou dohodou podpísanou obidvomi zmluvnými stranami,
 - c) odstúpením od Zmluvy.
- 2) Zmluvná strana môže od Zmluvy odstúpiť v prípade, ak druhá zmluvná strana, ktorá je v omeškaní, nespĺni svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote, ktorá jej na to bola poskytnutá. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.

8. POVERENIE SPRACÚVANÍM OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 1) Objednávateľ je v zmysle článku 4 ods. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie“) na účely tohto článku Zmluvy Prevádzkovateľom.
- 2) Poskytovateľ je v zmysle článku 4 ods. 8 Nariadenia na účely tohto článku Zmluvy Sprostredkovateľom.
- 3) Prevádzkovateľ týmto v zmysle článkov 4 a 28 Nariadenia poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu a za podmienok dojednaných v Zmluve o spracúvaní osobných údajov sprostredkovateľom, ktorá bude uzavretá najneskôr k odovzdaniu iRegistaráry ver. FABASOFT eGov-Suite Objednávateľovi.

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 1) Miestom pre doručovanie písomností sú adresy zmluvných strán uvedené v záhlaví tejto Zmluvy. Každá zo zmluvných strán je povinná písomne oznámiť druhej zmluvnej strane akúkoľvek zmenu ohľadne doručovania a to bezodkladne po tom, čo k takejto zmene dôjde.
- 2) Zmluvné strany sa dohodli, že vzťahy založené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 3) Zmluvu možno meniť len písomnými dodatkami, podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 4) Táto zmluva sa vyhotovuje v dvoch rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu.
- 5) Zmluvné strany vyhlasujú, že si zmluvu riadne prečítali, že ju neuzatvorili v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, porozumeli jej obsahu, na znak čoho túto zmluvu podpisujú.

PRÍLOHY ZMLUVY:

Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:

- Príloha č. 1 - Špecifikácia služieb
- Príloha č. 2 - Vzor Akceptačného protokolu

ZA OBJEDNÁVATEĽA

ZA POSKYTOVATEĽA

.....
Regionálna správa a údržba ciest Nitra a.s.
Ing. Matúš Starovič
riaditeľ a predseda predstavenstva

.....
Asseco Central Europe, a.s.
RNDr. Jozef Klein
Predseda predstavenstva

Príloha č. 1 - Špecifikácia služieb

Špecifikácia rozsahu a formy poskytovania služieb uvedených v čl. 1. ods. 1. Zmluvy:

a) špecializovaný informačný systém na správu registratúry iRegistratúra ver. FABASOFT eGov-Suite pre 8 používateľov, formou cloudovej služby, zabezpečujúci správu registratúry a elektronických podaní v zmysle zákona 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Poskytovaná služba na správu elektronickej registratúry je v súlade s nasledujúcou legislatívou:

Legislatívne požiadavky
<ul style="list-style-type: none">- Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov- Vyhláška Ministerstva vnútra Slovenskej republiky č. 628/2002 Z. z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov- Výnos MV SR č. 525/2011 Z.z. o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu registratúry v znení neskorších predpisov- Výnos MF SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov- Vyhláška MV SR č. 410/2015 Z.z. o podrobnostiach výkonu správy registratúry orgánov verejnej moci a o tvorbe spisu v znení neskorších predpisov- Zákon 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e- Governmente) v znení neskorších predpisov

Poskytovaná služba obsahuje nasledovné požiadavky a funkčnosti:

Základné systémové požiadavky:
<ul style="list-style-type: none">- Každý dokument v systéme bude implementovaný ako určitý objekt. Tento objekt bude obsahovať popisné údaje (metadáta - napr. názov dokumentu, dátum vzniku) a samotný obsah (napr. zoskenovaný obraz papierového dokumentu - súbor typu PDF).
<ul style="list-style-type: none">- Systém musí podporovať väzbu na organizačnú štruktúru (napr. pre definovanie aktérov schvaľovania), zostane ponechaná aj možnosť manuálneho výberu.
<ul style="list-style-type: none">- Používateľské prostredie pre prácu so systémom musí byť riešené prostredníctvom web rozhrania.
<ul style="list-style-type: none">- Systém musí podporovať centralizované vedenie správy registratúry.
<ul style="list-style-type: none">- Systém musí umožniť validáciu a prednastavovanie údajov (kontrolu povinných údajov).
<ul style="list-style-type: none">- Systém musí byť lokalizovaný do slovenského jazyka.
<ul style="list-style-type: none">- Dostupnosť zo všetkých najbežnejšie používaných internetových prehliadačov v ich aktuálnych verziách (Google Chrome, Mozilla Firefox, MS Edge, Safari). Prezentačná vrstva riešená ako tenký klient
<ul style="list-style-type: none">- Riešenie implementované formou hostingu aplikácie v cloud prostredí a prístupné z bežných webových prehliadačov
<ul style="list-style-type: none">- možnosť priložiť k registratúrnemu záznamu elektronické dokumenty zo súboru vrátane spôsobu drag and drop

-	možnosť prepojenia registratúrneho systému s aplikáciou Microsoft Outlook 2019, aby bolo možné priamo z e-mailov vytvárať registratúrne záznamy
-	generovanie e-mailových notifikácií z registratúrneho systému ktoré upozorňujú užívateľov na rôzne stavy v registratúre (upozornenie pri doručení záznamu, úlohy, administratívne notifikácie o dostupnosti služieb a pod.) a priamy vstup z mailových notifikácií do tej časti registratúry, ktorej sa notifikácia týka.
-	grafické zobrazovanie formulárov a príloh priamo v registratúrnom systéme
-	rozšírené vyhľadávanie umožňujúce filtrovanie nad zobrazovanými dátami vrátane kombinácie jednotlivých filtračných kritérií
-	možnosť nastavenia aplikačného zastúpenia užívateľa užívateľom a to aj z pozície užívateľa samotného, ako aj s pozície administrátora registratúrneho systému

Základná funkčná špecifikácia REGISTRATÚRY:

•	evidencia a spracovanie všetkých registratúrnych dokumentov (záznamov a spisov),
•	spracovanie dokumentov, ktoré vstupujú/vystupujú do/z organizácie, s maximálnou mierou ich automatizácie a s využitím elektronického schvaľovania a podpisovania,
•	podpora elektronického vytvárania dokumentov prostredníctvom šablón s automatickým vyplnením niektorých údajov,
•	elektronické ukladanie dokumentov vo väzbe na fyzické dokumenty,
•	sprístupňovanie spisov a zabezpečenie elektronickej komunikácie vo vnútri organizácie,
•	tvorbu všetkých evidenčných pomôcok (napr. registratúrny denník záznamov) v elektronickej aj tlačovej forme,
•	správu elektronickej aj papierových záznamov vo forme hybridného spisu. Na zabezpečenie správy neelektronických registratúrnych záznamov umožniť spravovať ich metadáta a digitalizovať ich obsah. Tieto metadáta umožnia vyhľadávať, sledovať, vybrať a posudzovať profilové údaje o listinných neelektronických registratúrnych záznamoch a ich znázornenia (elektronický obraz).
•	uchovávať registratúrne záznamy až do odovzdania do trvalej archívnej starostlivosti archívu alebo zničenia po rozhodnutí vo vyraďovacom konaní.
•	v elektronickej forme zabezpečovať prijímanie, evidenciu, tvorbu, obeh, odosielanie, ukladanie, zapožičiavanie, ochranu a vyraďovanie registratúrnych záznamov a spisov.

Minimálna funkčná špecifikácia REGISTRATÚRY

Podateľňa	<ul style="list-style-type: none"> - evidencia všetkej došlej pošty z vonkajšieho prostredia do organizácie - evidencia všetkej odoslanej pošty smerom von z organizácie - evidencia a správa adresátov a odosielateľov (komplexná databáza osôb a organizácií) - podpora e-podacieho hárku - možnosť pripojiť naskenovaný dokument priamo k registratúrnemu záznamu - Podpora integrácie na elektronickú schránku verejného obstarávateľa - možnosť vytvoriť registratúrny záznam priamo z emailu užívateľa registratúry - pridelenie pošty na vybavenie organizačnému útvaru alebo spracovateľov - príjem, spracovanie a vytváranie dokumentov z elektronických formulárov (XML/eFormuláre) - evidencia stavu odosielania jednotlivých doručovacích úloh
-----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - súbežná práca viacerých podateľní, resp. súbežná práca viacerých užívateľov na jednej podateľni (konkurenční užívatelia)
Spisy, záznamy, dokumenty	<ul style="list-style-type: none"> - vytváranie spisov a stanovenie vecnej skupiny - vytváranie obsahu spisu, zakladanie záznamov v spise - prečíslovanie spisov pri prechode na nový rok - spracovanie záznamov spracovateľom alebo riadiacim pracovníkom organizačného útvaru - vybavenie/uzatvorenie spisu automatické nastavenie agendy podľa vstupného elektronického formulára - vyhľadávanie a filtrovanie záznamov - tlač obsahu spisu a spisového obalu - export dát z tabuľkových prehľadov do tabuľkového procesora (MS Excel a kompatibilné) - sledovanie lehôt pre vybavenie záznamov, emailová notifikácia a kontrola na blížiaci sa termín vybavenia, - Systém umožní označiť v spise iné súvisiace spisy
Registratúrne stredisko	<ul style="list-style-type: none"> - zmena roka - ročná uzávierka spisov - presun do registratúrneho strediska - vyradňovacie konanie - implementuje elektronické vyradňovacie konanie spisov, v rámci ktorého sa rozhodne, či spisy majú byť archivované alebo fyzicky zničené - Výpožičky/nahliadnutie umožňuje evidovať výpožičky, nahliadnutia, reverz a výpisy zo spisov v registratúrnom stredisku, pričom umožňuje zadať aj trvalú výpožičku spisu. - Zmena lokácie umožňuje zmenu lokácie/uloženia spisov v registratúrnom stredisku, ak sú ukladané vo fyzickej podobe - Správa registratúrneho plánu
Adresáre: osoby a organizácie	<ul style="list-style-type: none"> - Adresár kontaktov spravovaný spracovateľmi a podateľňou - Vytváranie skupín adresátov pri doručovaní registratúrneho záznamu viacerým príjemcom - Zobrazenie stavu edesk schránok kontaktov na základe integrácie na slovensko.sk - Možnosť manuálneho pridávania nových kontaktov - Automatické vytváranie kontaktov po stiahnutí elektronických prijatých správ

b) pripojenie do siete elektronickej komunikácie podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,

Integrácie na Ústredný portál verejnej správy	
Integrácia na ÚPVS umožní	<ul style="list-style-type: none"> - Splnenie legislatívnych požiadaviek na elektronicкую komunikáciu a správu registratúry. - Elektronizáciu a automatizáciu obslužných činností spojených s integráciou na ÚPVS.
	- Sprístupnenie služby závisí od súčinnosti tretej strany NASES.

c) Objednávateľ je oprávnený využívať Hotline podporu počas pracovných dní od 7:00 do 16:00. V rámci Zmluvy je Objednávateľ oprávnený využívať Hotline podporu v rozsahu 8 človekohodín (čh) za 12 po sebe nasledujúcich mesiacov (ďalej len „Rozsah“). Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade prekročenia Rozsahu bude Poskytovateľ každú ďalšiu (aj začatú) človekohodinu poskytnutej Hotline podpory fakturovať Objednávateľovi ako službu nad rámec Zmluvy v sume 75 EUR bez DPH/človekohodinu. Hotline podpora znamená poskytovanie podpory Objednávateľovi pri využívaní informačného systému na správu registratúry, konkrétne poskytovanie doplňujúcich informácií. V rámci Hotline podpory nie sú poskytované

najmä všeobecné informácie o obsluhu počítačov, práci s operačným systémom, správe databázy a pod. a taktiež nie sú poskytované informácie konzultačného alebo analytického charakteru o vecnej problematike, napr. o účtovníctve, legislatívnych zmenách, vyhláškach a pod. Hotline podpora v žiadnom prípade nenahrádza školenia, dokumentáciu ani implementáciu.

V prípade potreby nahlasovania incidentu Objednávateľ ohlašuje svoje požiadavky/incidenty Poskytovateľovi telefonicky a/alebo písomne prostredníctvom elektronickej pošty a/alebo s využitím helpdeskového nástroja podľa dohody. Pre nahlasovanie väd bude slúžiť kontakt Poskytovateľa (meno, e-mailová adresa, tel. kontakt) uvedený v záhlaví tejto Zmluvy, pričom je ho Poskytovateľ povinný udržiavať aktuálny počas doby trvania Zmluvy

Objednávateľ bude podľa možnosti rozlišovať tri typy incidentov: kritický incident, hlavný incident, drobný incident. Poskytovateľ garantuje reakčnú dobu a dobu na vyriešenie v zmysle nižšie uvedenej tabuľky:

VADA	PRIORITA	Doba odozvy do	Doba vykonania opravy do
KATEGORIE A	Veľmi vysoká	4* hod	2 prac. dni
KATEGORIE B	Vysoká	8* hod	5 prac dni
KATEGORIE C	Normálna	16* hod	15 prac dní

- Reakčná doba je doba, v ktorej Poskytovateľ zaeviduje incident a toto zaevidovanie potvrdí písomne Objednávateľovi.
- Doba na vyriešenie je doba, do ktorej je Poskytovateľ povinný incident vyriešiť. Reakčná doba a doba na vyriešenie začne plynúť a plynie len počas pracovných dní od 7:00 do 16:00 Pokiaľ z povahy incidentu vyplýva, že na vyriešenie incidentu je potrebná dlhšia doba, Poskytovateľ je povinný o tom Objednávateľa písomne upovedomiť a dohodnúť s ním primeranú dobu na vyriešenie incidentu.

Príloha č. 2 - Vzor Akceptačného protokolu

AKCEPTAČNÝ PROTOKOL

Názov projektu:	
Objednávateľ:	
Zhotoviteľ:	
Zodpovedný riešiteľ:	
Dátum akceptácie:	
Miesto akceptácie:	

Zmluva:	
Špecifikácia predmetu akceptácie:	

Ďalšie vymedzenia:
Podpisom tohto protokolu vykonáva Objednávateľ akceptáciu špecifikovaného riešenia, ktoré preberá bez pripomienok / s pripomienkami, uvedenými nižšie.

Pripomienky objednávateľa:

Miesto, deň:

Miesto, deň:

.....

.....

za Objednávateľa

za Zhotoviteľa

11

11