

# SERVISNÁ ZMLUVA

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka v platnom znení

Číslo zmluvy Zákazníka: .....

Číslo zmluvy NESS: NESS-OPP214185

Zmluvné strany:

Objednávateľ: Košický samosprávny kraj

Sídlo: Námestie Maratónu Mieru 1, 042 66 Košice

IČO: 35 541 016

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Č.ú.: 7000186513 / 8180

Zastúpený: Ing. Rastislav Trnka

(ďalej len „Zákazník“)

a

Poskytovateľ: NESS Slovensko, a.s.

Sídlo: Galvaniho 15/C, 821 04 Bratislava

IČO: 00 603 783

DIC: 2020486732

IČ DPH: SK2020486732

Zapísaná v: OR OS Bratislava I v odd: Sa, vložka č. 89/B

Bankové spojenie: Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky

IBAN: SK0581300000002009710104

Zastúpená: Ing. Pavol Sokol, predseda predstavenstva

Ing. Milan Slanina, člen predstavenstva

(ďalej len „NESS“)

sa dohodli na tejto servisnej zmluve (ďalej len „Zmluva“):

# 1. Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom Zmluvy je záväzok NESS poskytovať Zákazníkovi za podmienok stanovených touto Zmluvou Služby podpory, potrebné na zabezpečenie všeobecnej použiteľnosti povinných a voliteľných elektronických služieb Košického samosprávneho kraja, ktoré sú výsledkom projektu: „Elektronizácia služieb VÚC Košického samosprávneho kraja“, kód ITMS: 21110220005, realizovanom Objednávateľom v rámci Operačného programu informatizácia spoločnosti (ďalej len ako „dielo“), ktoré realizoval NESS na základe zmluvy o dielo, č. zmluvy Zákazníka: 211/2012-RU112/675, č. zmluvy NESS: SK-SC100054 zo dňa 11.01.2012 v znení jej dodatkov (ďalej len „Zmluvná dokumentácia“) tak, aby toto dielo (e-gov služby) bolo súladné s právnymi predpismi, najmä zákonom č. 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 a požiadavkami na informačné systémy verejnej správy, v rozsahu podľa bodu 1.2. Zmluvy a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „Servisné služby“). Predmetom Zmluvy je aj záväzok Zákazníka poskytnúť NESS dohodnutú súčinnosť a zaplatiť NESS cenu za Servisné služby. Účelom tejto Zmluvy je upraviť práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb spoločnosťou NESS Zákazníkovi k Plneniu.
- 1.2. NESS poskytuje k dielu nasledovné Servisné služby:
  - 1.2.1. Hot-Line;
  - 1.2.2. Online;
  - 1.2.3. Servis a podpora;
  - 1.2.4. Koordinácia supportných služieb;
  - 1.2.5. Servisný zásah;
  - 1.2.6. Úpravy na požiadanie – rozvoj riešenia a zapracovanie zmien, školenia na požiadanie;
  - 1.2.7. Licenčný maintenance a onSite servis.Detailná špecifikácia Servisných služieb podľa bodov 1.2.1. až 1.2.6. Zmluvy je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.  
Funkčná dekompozícia komponentov služby podľa bodu 1.2.7. Zmluvy je uvedená v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 1.3. Služby podľa bodov 1.2.6 poskytnú NESS Zákazníkovi na základe písomnej Objednávky alebo samostatnej zmluvy, v ktorej bude určená špecifikácia plnenia, cena, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa plnenia nad zmluvne dohodnutý rozsah. Objednávka nadobudne účinnosť dňom jej písomnej akceptácie zo strany NESS. Na Objednávku sa primerane vzťahujú ustanovenia Zmluvy. Ak je v Objednávke odchylna úprava ako v tejto Zmluve, majú prednosť ustanovenia Objednávky.
- 1.4. Servisné služby uvedené v bode 1.2. budú poskytované v pracovných dňoch v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod.
- 1.5. Predmet Zmluvy je NESS oprávnený vykonávať podľa potreby v priestoroch Zákazníka, ako aj vo svojich priestoroch, prípadne na inom vhodnom mieste podľa uváženia NESS so súhlasom Zákazníka. Miestom dodania Servisných služieb je sídlo Zákazníka - Úrad Košického samosprávneho kraja, Námestie Maratónu mieru 1,042 66 Košice.

## **2. Cena za Servisné služby a platobné podmienky**

- 2.1. Cena za Servisné služby podľa bodov 1.2.1 až 1.2.5 a bodu 1.2.7 tejto Zmluvy je dohodnutá spolu vo výške 68.583,- EUR bez DPH (slovom: šesťdesiatosem tisíc päťstoosemdesiat tri eur). K cene bude účtovaná DPH podľa právnych predpisov platných v čase vystavenia faktúry. Cena plnenia je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 2.2. Cena za Servisné služby podľa bodov 1.2.1. až 1.2.5. Zmluvy počas celého trvania Zmluvy je vo výške 63.609,- EUR bez DPH a bude fakturovaná paušálne mesačne do 15. dňa každého mesiaca počnúc vo výške 21.203,- EUR bez DPH za mesiace december 2021 až február 2022. Prílohou faktúry bude report zo systému evidencie incidentov na príslušný mesiac.
- 2.3. Cena za Servisnú službu podľa bodu 1.2.6. Zmluvy bude čerpaná na základe požiadaviek zákazníka podľa bodu 1.3 tejto Zmluvy a bude fakturovaná podľa Cenníka prác NESS Slovensko, a.s. uvedeného v Prílohe č. 9 Zmluvy na základe akceptačného protokolu podpísaného Zákazníkom po poskytnutí Servisnej služby
- 2.4. Cena za Servisné služby podľa bodu 1.2.7 Zmluvy počas celého trvania Zmluvy je vo výške 4.974,- EUR bez DPH a bude fakturovaná paušálne mesačne do 15. dňa každého mesiaca počnúc vo výške 1.658,- EUR bez DPH za mesiace december 2021 až február 2022.
- 2.5. Lehota splatnosti faktúr je 30 kalendárnych dní od vystavenia faktúry, nie však menej ako 20 kalendárnych dní od doručenia faktúry Zákazníkovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve alebo v objednávke.
- 2.6. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky.
- 2.7. Ak faktúra nebude obsahovať ustanovené náležitosti alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Zákazník oprávnený vrátiť ju v lehote splatnosti s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Zákazníkovi. V prípade, že Zákazník faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, lehota sa nepozastavuje a pokiaľ Zákazník faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškaní.
- 2.8. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania celej fakturovanej čiastky na účet NESS.

## **3. Trvanie zmluvy a čas plnenia**

- 3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 3 (slovom: tri) mesiace od 01.12.2021 do 28.02.2022.
- 3.2. V prípade neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Zákazníkom, alebo v prípade omeškania Zákazníka s plnením povinností podľa Zmluvy, sa primerane predlžujú termíny plnenia, ktoré je inak NESS povinný v zmysle Zmluvy dodržať. Projektoví manažéri Zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovujú dobu, o ktorú sa predlžujú termíny plnenia. Doba, o ktorú sa predĺži termín plnenia, bude najmenej počet pracovných dní, o ktoré došlo k omeškaniu z príčin na strane Zákazníka.

## **4. Práva a povinnosti zmluvných strán**

- 4.1. NESS sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi Servisné služby riadne a včas.

- 4.2. NESS je povinný poskytovať Servisné služby sám alebo prostredníctvom tretej osoby – subdodávateľa. V takom prípade však NESS zodpovedá voči Zákazníkovi tak, ako keby Servisné služby poskytoval sám.
- 4.3. Zmluvné strany sú si povinné nahlásiť zmenu kontaktných osôb písomne do 5 dní odo dňa, keď došlo k zmene.
- 4.4. Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom sa informovať o všetkých faktoch a skutočnostiach, ktoré by mohli vplývať na realizovanie služieb.
- 4.5. NESS je povinný poskytovať Servisné služby tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu podpisu Zmluvy. Zákazník sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. podávať písomne Projektovému manažérovi NESS.
- 4.6. Zákazník sa zaväzuje uzavrieť zmluvy s príslušnými výrobcami hardvéru alebo softvéru (napr. IBM, ÚPVS, zabezpečiť certifikáty a pod.), aby NESS mohol riadne poskytovať Servisné služby podľa tejto Zmluvy. V prípade nesplnenia tejto povinnosti sa aplikuje postup podľa bodu 3.2. Zmluvy.

## 5. Sankcie

- 5.1. V prípade omeškania NESS s realizáciou Servisných služieb podľa tejto Zmluvy je Zákazník oprávnený požadovať od NESS zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny mesačných Servisných služieb podľa bodu 2.2.1. Zmluvy za každý deň omeškania, maximálne do výšky 10% ceny Servisných služieb podľa bodu 2.1., na ktorú vznikne nárok NESS za celé obdobie trvania tejto Zmluvy. NESS však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spolu zavinené Zákazníkom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Zákazníkovi
- 5.2. V prípade omeškania Zákazníka so zaplatením faktúry je NESS oprávnený požadovať od Zákazníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania, maximálne do výšky 10 % ceny ročných Servisných služieb podľa bodu 2. 1. Zmluvy. V prípade, že toto omeškanie Zákazníka presiahne 30 dní, je NESS oprávnený obmedziť, alebo pozastaviť vykonávanie Servisných služieb až do jej úplného zaplatenia. V prípade pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Servisných služieb podľa tohto bodu Zmluvy sa NESS nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy.
- 5.3. Zmluvná strana nie je v omeškaní s plnením svojich zmluvných povinností, ak je jej omeškanie zapríčinené dôvodmi u druhej Zmluvnej strany.
- 5.4. Zmluvná strana nie je v omeškaní s plnením svojich zmluvných povinností v prípadoch vyššej moci, ktorou sa rozumie každá vonkajšia udalosť alebo okolnosť výnimočného a neodvratného charakteru, ktorú Zmluvné strany nemohli rozumne predvídať pri podpisovaní Zmluvy a ktorá znemožňuje realizáciu plnenia alebo jeho časti (napr. živelné pohromy, pandémie a pod.).
- 5.5. Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazníkovi nevznikne nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie spoločnosti NESS, ak
  - 5.5.1. Zákazník nie je schopný problém jasne resp. jednoznačne zdokumentovať, alebo NESS zabezpečí funkčné náhradné riešenie s obmedzeniami nebrániacimi biznis procesu, ktoré vyplývajú z poskytovania služieb dohodnutých v bode 1.2.1 až 1.2.5 a 1.2.7 tejto Zmluvy po dobu opravy.

## 6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obomi Zmluvnými stranami resp. poslednou zo Zmluvných strán a účinnosť dňa 01.12.2021 za predpokladu jej predošlého zverejnenia v zmysle platných právnych predpisov.
- 6.2. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá Zmluvná strana obdrží dva.
- 6.3. Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, práva a povinnosti Zmluvných strán sa spravujú Všeobecnými obchodnými podmienkami NESS Slovensko a.s. pre dodávku tovarov a služieb uvedenými v Prílohe č. 3 Zmluvy.
- 6.4. Prílohy sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Zmluvy, v prípade rozporu medzi jednotlivými prílohami má prednosť príloha s nižším poradovým číslom.
- 6.5. Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.
- 6.6. Z prílohy č. 3 sa na účel tejto zmluvy neaplikujú body: 7.5.6, 10.2.1..
- 6.7. Bod 5.4. prílohy č.3 sa mení nasledovne: Pri presune programov z testovacieho a vývojového prostredia na produkčný server NESS zodpovedá za dodržanie doporučeného postupu inštalácie. NESS sa zaväzuje bez zbytočného odkladu po obdržaní, otestovaní a akceptovaní, presunúť z testovacieho a vývojového servera na produkčný server programy zaslané NESS a bezodkladne o tejto skutočnosti mailovou správou informovať Zákazníka o dátume a čase presunu. NESS je povinný dodané Plnenie otestovať a následne na základe úspešného testu vykonaného zo strany NESS je povinný dodané plnenie otestovať aj Zákazník (ak to povaha Plnenia umožňuje). NESS zodpovedá za otestovanie a nasadenie dodaného Plnenia.
- 6.8. V zmysle VOP pojem rutinne znamená vykonávanie činností v produkčnej prevádzke.
- 6.9. Bod 7.5.3 prílohy č. 3 sa mení nasledovne: NESS nenesie zodpovednosť za Vady, t.j. záruka podľa Zmluvy sa nevzťahuje na prípady, keď Vada vznikla v dôsledku nepoužívania Plnenia v súlade s dodanou užívateľskou resp. technickou dokumentáciou, alebo s inštrukciami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Zákazníkovi
- 6.10. Bod 7.10 prílohy č.3 sa mení nasledovne: Ak NESS zistí, že za Vadu, ktorej odstránenie Zákazník žiadal v rámci záruky, nezodpovedá (nie je ju povinný odstrániť bezodplatne v zmysle Zmluvy), ale vznikla z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, chybou softvérového produktu nedodávaného NESS podľa Zmluvy, chybou hardvéru, zásahom tretej osoby, atď.), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Zákazníkovi. V ďalšom odstraňovaní Vady nie je NESS povinný pokračovať, môže tak urobiť na základe objednávky Zákazníka, za dohodnutých podmienok a za osobitnú odplatu.
- 6.11. Bod 11.2. prílohy č. 3 sa mení nasledovne: Zmluvná strana je oprávnená vypovedať Zmluvu aj bez udania dôvodu.  
Bod 11.3. prílohy č. 3 sa mení nasledovne: Výpovedná lehota je 14 dní a začína plynúť od nasledujúceho dňa po dni, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane,
- 6.12. V zmysle VOP Objednávkou sa rozumie písomná požiadavka vyhotovená projektovým manažérom objednávateľa.

Zoznam príloh:

Príloha č. 1 – Špecifikácia predmetu Zmluvy

Príloha č. 2 – Funkčná dekompozícia komponentov a služieb plnenia

Príloha č. 3 – Všeobecné obchodné podmienky NESS Slovensko a.s. pre dodávku tovarov a služieb

Príloha č. 4 – Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky

Príloha č. 5 – Formulár o poskytnutí služieb / Akceptačný protokol

Príloha č. 6 – Vysvetlenie pojmov a skratiek

Príloha č. 7 – Orientačná schéma riešenia požiadaviek

Príloha č. 8 – Zoznam kontaktných osôb

Príloha č. 9 – Cenník prác NESS Slovensko a.s.

Príloha č.10 – Kategorizácia služieb

Podpisy zmluvných strán

Zákazník:

NESS:

Košický samosprávny kraj

NESS Slovensko a.s.

V Košiciach dňa 01.12.2021

V Bratislave dňa 26.11.2021

Podpis: \_\_\_\_\_

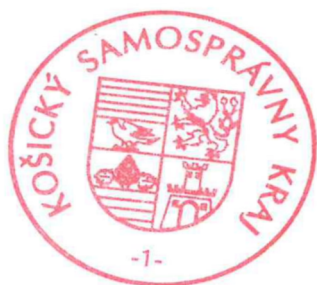
Podpis: \_\_\_\_\_

Meno: Ing. Rastislav Trnka

Meno: Ing. Pavol Sokol

Funkcia: predseda

Funkcia: predseda predstavenstva



Podpis: \_\_\_\_\_

Meno: Ing. Milan Šlanina

Funkcia: člen predstavenstva

# Príloha č. 1 k Zmluve

Špecifikácia predmetu zmluvy

NESS sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi Servisné služby podľa nasledovnej špecifikácie:

## 1. Služba Hot-Line

Služba Hot-Line je podpora Zákazníka pri používaní Systému v pracovných dňoch v Slovenskej republike od 08:00 do 16:00.

- 1.1. Prostredníctvom služby Hot-Line NESS zabezpečuje evidovanie hlásení Zákazníka na poskytnutie Servisných služieb. Možnosť evidovania hlásení je nepretržite 24h za predpokladu zabezpečenia bezpečného sa pripojenia k strane Zákazníka .
- 1.2. Službu Hot-Line môžu využívať len Zákazníkom určení a NESS vyškolení pracovníci Zákazníka. Absolvovanie školenia bude potvrdené podpisom na prezenčnej listine zo školenia. Zákazník do 15 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy zašle NESS meno, funkciu, telefonický a e-mailový kontakt osoby, ktorá bude vykonávať práva a povinnosti správcu informačného systému Zákazníka v súvislosti s poskytovaním plnení podľa Zmluvy. V prípade zmeny v osobe alebo údajoch je Zákazník povinný zaslať aktualizované informácie NESS. Zmena je voči NESS účinná nasledujúci pracovný deň po doručení oznámenia NESS.
- 1.3. V rámci služby Hot-Line nie sú poskytované informácie o obsluhu počítačov, o práci s operačným systémom, o správe bázy dát, informácie konzultačného charakteru o vecnej problematike, napr. účtovníctve, zákonoch, vyhláškach a podobne. Služba Hot-Line nenahrádza školenie v akomkoľvek rozsahu.
- 1.4. V rámci služby Hot-Line budú poskytované služby:
  - Preberanie hlásení Systému od Zákazníka,
  - Vedenie agendy hlásení. Zákazník zasiela svoju požiadavku na poskytnutie Servisných služieb hlásením s prideleným stupňom závažnosti na NESS prostredníctvom tiketovacieho systému NESS, ktorý zaevidovanej požiadavke pridelí automaticky evidenčné číslo hlásenia. V prípade doručenia neúplne alebo nesprávne vyplneného hlásenia, bude hlásenie vrátené Zákazníkovi na doplnenie alebo opravenie údajov s uvedením nedostatkov. Lehoty na poskytnutie Servisných služieb NESS v zmysle Zmluvy začnú plynúť až po zaevidovaní a správnom vyplnení hlásenia požiadavky na poskytnutie služieb. Iný spôsob nahlasovania požiadaviek nie je možný. Zákazník je povinný nahlásiť vadu Systému bezodkladne, ak sa o vade Systému dozvie. Ak tak neurobí, práce navyiac ktoré vzniknú v súvislosti s odstraňovaním väd Systému, budú predmetom rokovania náhrady za práce navyiac.
- 1.5. Informácie o zaevidovanej požiadavke je Zákazník oprávnený požadovať nasledovným spôsobom:
  - a) Prostredníctvom tiketovacieho systému

- b) prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na [hotline.sk@ness.com](mailto:hotline.sk@ness.com), pričom v predmete správy Zákazník uvedie evidenčné číslo požiadavky, ku ktorej sa daný e-mail vzťahuje;
- c) prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na projektového manažéra.

## 2. Služba OnLine

- 2.1. Služba OnLine je doplňujúcou službou k službe HotLine a umožňuje prístup NESS do informačných systémov Zákazníka v potrebnom rozsahu za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Systému a prípadné uskutočnenie servisného zásahu.
- 2.2. Zákazník umožní NESS kontrolovaný prístup do lokálnej siete Zákazníka pomocou diaľkového prenosu dát, ktorý zabezpečí sprístupnenie Systému v testovacom a/alebo produkčnom prostredí a to v rozsahu vymedzenom Zákazníkom. Technické detaily spojenia a rozsahu prístupu dohodnú správcovia systémov NESS a Zákazníka.
- 2.3. Náklady na zriadenie vlastných prípojných miest na strane Zákazníka a poplatky za prevádzku telekomunikačných zariadení na strane Zákazníka hradí v plnej miere Zákazník.
- 2.4. Služba je doplňujúcou službou aj k službám Servis a podpora a Servisný zásah.

## 3. Služba Servis a podpora

- 3.1. V rámci služby Servis a podpora dodá NESS Zákazníkovi:
  - 3.1.1. Update Systému zahŕňajúci opravu problémov, ktoré sú vadou podľa týchto servisných podmienok;
  - 3.1.2. Vedenie a aktualizáciu dokumentácie Systému a to predovšetkým popis databázovej štruktúry a tabuliek Systému, funkčný popis Systému implementovaných zmien a užívateľskú príručku;
  - 3.1.3. Pohotovosť pracovníkov a vykonanie servisných zásahov v zmysle definovaných parametrov
  - 3.1.4. Monitoring systému – monitoring OS, DB, sledovanie zaplnenia file systémov
  - 3.1.5. Systémová podpora – všeobecná údržba riešenia (monitorovanie výsledkov behu aplikačných procesov), monitorovanie a čistenie logov
  - 3.1.6. Služba obnovy systému – podpora Zákazníka pri obnove produkčného systému v existujúcom prostredí. Predmetom nie je vystavenie/vytvorenie systému v inom prostredí, kópia, klonovanie,...
  - 3.1.7. Sledovanie legislatívnych zmien vplývajúcich na funkčnosť Systému nasledujúcim spôsobom:
    - 3.1.7.1. NESS v oblasti informačných systémov verejnej správy a zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci
    - 3.1.7.2. v oblasti ostatnej (sektorovej) odbornej agendy, ktorá spadá do pôsobnosti samosprávnych krajov je povinný uvedené sledovať zákazník.

## 4. Koordinácia supportných služieb

**Koordinácia supportných služieb SLA** – riadenie poskytovaných služieb s cieľom dosiahnuť zmluvnú kvalitu a kvantitu

- monitorovanie poskytovaných SLA služieb – zber informácií o vykonávaných službách, analýza informácií o vykonávaných službách, monitorovanie spokojnosti s poskytovanými službami
- pravidelné stretnutia k prevádzke systému, návrh nápravných opatrení, realizácia nápravných opatrení,



- reporting poskytovaných služieb (report plnenia jednotlivých služieb, report väd, report hlášení HelpDesk)

## 5. Servisný zásah

- 5.1. Počas poskytovania Servisných služieb k Systému je NESS povinný po zaevidovaní hlášení vady Systému podľa bodu 1.5 tejto prílohy začať realizovať Servisný zásah, prípadne poskytnúť Zákazníkovi náhradné riešenie.
- 5.2. Servisný zásah je činnosť NESS vedúca k lokalizácii vady, alebo spracovaniu pokynov pre správanie sa Zákazníka v súvislosti s možným výskytom lokalizovanej vady. Lokalizácia prebehne spôsobom, ktorý NESS uzná za vhodný, a to buď konzultáciou po telefóne, diagnostikou cez online spojenie, ktoré je povinný zabezpečiť Zákazník prostredníctvom VPN prístupov do produkcie kvôli analýze incidentov a monitoringu pre členov tímu na strane NESS určených dohodou oboch zmluvných strán.
- 5.3. Termíny zahájenia Servisného zásahu sú pre jednotlivé stupne vady Systému uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Stupeň závažnosti	Termín zahájenia servisného zásahu*:	Termín odstránenia vady alebo dodania náhradného riešenia
I. Vada kategórie A	Vzdialeným prístupom do 4 pracovných hodín	Do 8 pracovných hodín
II. Vada kategórie B	Vzdialeným prístupom do 8 pracovných hodín	Do 40 pracovných hodín
III. Vada kategórie C**	Do 24 pracovných hodín	Do 80 pracovných hodín

\*Lehota plynie len počas Pracovného dňa od 08:00 do 16:00 pričom termín odstránenia vady plynie až po akceptácii vady zo strany NESS.

\*\*Pre Elektronické služby Priority 2 je platný len stupeň - III. Vada kategórie C.

Zoznam Elektronických služieb s rozdelením na priority definuje tabuľka v Prílohe č.10 Zmluvy - Priorita Elektronickej služby.

Poskytované servisné služby a ich priority touto Zmluvou sa vzťahujú len na vybrané služby, ktoré boli predmetom Obnovy systému v období 10-11.2021 pokiaľ sa obe strany navzájom nedohodnú inak.

- 5.4. Termíny zahájenia Servisného zásahu pre vybranú časť infraštruktúry

Komponent	Režim	Termín zahájenia

Infraštruktúra:		
SMARTnet	Pracovné dni 8:00 – 16:00	Nasledujúci pracovný deň
Serverová farma:		
Chassis: PW1	24 hodín denne	Do 4 hodín pracovného dňa
Server 1: PW1	24 hodín denne	Do 4 hodín pracovného dňa
Server 2: PW1	24 hodín denne	Do 4 hodín pracovného dňa
Server 3: PW1	Pracovné dni 8:00 – 16:00	Do 4 hodín pracovného dňa
Rack: PW1	Pracovné dni 8:00 – 16:00	Do 4 hodín pracovného dňa
UPS	Pracovné dni 8:00 – 16:00	Nasledujúci pracovný deň
Výpočtová technika (Diskové pole):		
PW1	Pracovné dni 8:00 – 16:00	Ten istý pracovný deň
Výpočtová technika (Zálohovanie):		
PW1	Pracovné dni 8:00 – 16:00	Ten istý pracovný deň

- 5.5.
- 5.6. Servisný zásah je ukončený odstránením vady alebo dodaním opravenej časti Systému Zákazníkovi alebo úspešnou implementáciou adekvátneho náhradného riešenia, odsúhlaseného Zákazníkom.
- 5.7. V prípade, že bola vada odstránená implementáciou náhradného riešenia, je NESS povinný dodať opravenú časť systému najneskôr do 20 pracovných dní, pokiaľ sa písomne nedohodnú inak.
- 5.8. Písomne odsúhlasiť alebo zamietnuť riešenie môže iba kontaktná osoba Zákazníka. Prípadné zamietnutie navrhnutého náhradného riešenia musí byť zo strany Zákazníka odôvodnené.
- 5.9. Zákazník je povinný poskytnúť NESS potrebnú súčinnosť (zabezpečiť online spojenie, vstup zamestnancov a/alebo subdodávateľov NESS a pod.).
- 5.10. V prípade neoprávneného zásahu do Plnenia Zákazníkom alebo treťou stranou bez predchádzajúceho súhlasu NESS, nie je NESS povinný vykonať servisný zásah. Ak NESS v takom prípade na základe požiadavky Zákazníka poskytne servisnú službu, bude sa túto považovať za Úpravu na požiadanie v zmysle časti 7. tejto prílohy a NESS bude mať nárok na samostatnú odmenu.

## 6. Licenčný maintenance a onSite servis

- 6.1. Vid' Príloha č. 2 Zmluvy

## 7. Úpravy na požiadanie

- 7.1. Službu Úpravy na požiadanie poskytne NESS Zákazníkovi na základe objednávky, za osobitnú odplatu, za podmienok dohodnutých pre každú Úpravu na požiadanie osobitne.
- 7.2. Úprava na požiadanie nebude Zákazníkovi dodaná, ak by jej dodanie mohlo ohroziť konzistentnosť Systému. Konkrétne dôvody budú Zákazníkovi oznámené spolu s návrhom náhradného riešenia požiadavky Zákazníka. K požiadavke Zákazníka na poskytnutie služby Úpravy na požiadanie doručenej NESS zašle NESS odhad kapacitnej náročnosti v termíne do 20 pracovných dní od doručenia požiadavky. V prípade požiadaviek, ktoré vyžadujú náročnejšiu prípravu, Zákazník obdrží od NESS záväzný termín dodania kapacitného odhadu s tým, že kapacitný odhad bude zaslaný do 20 dní od doručenia požiadavky. V prípade ak bude požiadavka Zákazníka vyžadovať dlhšiu prípravu kapacitného odhadu, NESS oznámi Zákazníkovi do 5 pracovných dní od doručenia požiadavky, kedy mu bude zaslaný kapacitný odhad k danej požiadavke.
- 7.3. Zákazník je v požiadavke na dodanie Úpravy na požiadanie povinný zdefinovať vlastné požiadavky. Zadanie musí byť písomné a musí obsahovať:
- a) písomné zdefinovanie požiadavky zákaznikom (zdôvodnenie, cieľ, popis požiadavky osobou znalou problematiky);
  - b) stručný technický popis riešenia naformulovaný osobou znalou výpočtovej techniky, s ohľadom na existujúce dátové štruktúry Zákazníka;
  - c) podrobné definovanie požadovanej Úpravy na požiadanie;
- 7.4. Zákazník sa zaväzuje vytvoriť potrebné organizačné predpoklady k tomu, aby sa do požiadaviek dostali už profesionálne preverené požiadavky.
- 7.5. V prípade individuálnej zmeny Systému v dôsledku dodania Úpravy na požiadanie NESS spolu s Úpravou na požiadanie dodá Zákazníkovi aj aktualizovanú dokumentáciu vo forme funkčných popisov.
- 7.6. Ak sa Zákazník rozhodol pre dodanie Úpravy na požiadanie a chce, aby mu boli Servisné služby poskytované aj k tejto Úpravy na požiadanie, uvedie to v akceptačnom protokole.
- 7.7. Akceptácia Úpravy na požiadanie:  
Dokument, ktorý je súčasťou dodávky Úpravy na požiadanie, bude akceptovaný v súlade s prílohou Zmluvy Riadenie projektov ako dokument.  
Programové úpravy, ktoré sú súčasťou Úpravy na požiadanie (vývojových prác), budú akceptované v súlade s prílohou Zmluvy Riadenie projektov ako Programové úpravy (vývojové práce).





## Príloha č. 2 k Zmluve

Funkčná dekompozícia komponentov a služieb plnenia

Rozsah služieb v paušále servisnej Zmluvy

### 7.8. Licenčný maintenance pre softvérové produkty

Licenčný maintenance je poplatok výrobcu softvéru 3. strán, ktorý poskytuje zákazníčkovi výhody a služby v zmysle platných licenčných podmienok výrobcu. Dostupnosť služieb a ich ceny závisia od aktuálnych podmienok a cenníka výrobcu.

Ide o licenčný maintenance pre: ASR Fabasoft v rozsahu 250licencií, Active Office framework.

Predmetom nie je maintenance pre VMWare, ktorý je aktuálne platný do 28.2.2022.

### 7.9. OnSite servis jednotlivých výrobcov pre hardvérové zariadenia

Servisný paušál je ročný poplatok výrobcu hardvéru, ktorý poskytuje zákazníčkovi výhody a služby v zmysle platných podmienok výrobcu. Dostupnosť služieb a ich ceny závisia od aktuálnych podmienok a cenníka výrobcu.

Ide o produkty IBM, Lenovo, APC, ktoré boli predmetom dodávky diela.

Výpočtová technika (Serverová farma)	SN
Chassis: PW1 Year Onsite repair 24x7 4 Hour Response	06EHWY4
Server 1: PW1 Year Onsite repair 24x7 4 Hour Response	06EPMH9, 06EPMK2, 06EPMK4, 06EPMK3
Server 2: PW1 Year Onsite repair 24x7 4 Hour Response	06EPMK1, 06EPMK0
Server 3: PW1 Year Onsite repair 9x5 4 Hour Response	06GRPL7
Rack server: PW1 Year Onsite repair 9x5 4 Hour Response	KD7W3VM
UPS + baterie: Servisna podpora, Start-Up 5x8	PS1235130594

Infraštruktúra diela mimo podpory:

Výpočtová technika (Infraštruktúra)	SN	pozn.
SMARTnet 8x5 Next Bussines Day	FCQ1633X1GM	Nekritická infraštruktúra, v prípade potreby je možné nahradiť iným switchom.
Výpočtová technika (Diskové pole)		
PW1 Year Onsite repair 9x5 Same Business Day	13D0XC8, 13D0Y52, 13D0RKP	Chýbajúca zmluva KSK - IBM na predĺženie podpory.
Výpočtová technika (Zálohovanie)		
PW1 Year Onsite repair 9x5 Same Business Day	78X5637	Podľa dostupných informácií nepoužívaný HW.



## 7.10. Podpora elektronických služieb

Servis elektronických služieb v zmysle nižšie uvedených parametrov pre servisný zásah.

Položka
Elektronické formuláre (eForms)
GIS (front end)
GIS (Back Office)
Business Process Management systém (BPM)
Enterprise Service Bus (ESB)
Audit Log
Data Service Provider (DSP)
Workflow Management Systém (WFM)
Document Management Systém (DMS)
Registratúra
Lokálne registre
Portál ES
Operatívne dátové úložiská <ul style="list-style-type: none"><li>• DEFPO - Definičné údaje o podaní</li><li>• DOT - Dotácie: na základe požiadavky funkčnosť bez podpory</li><li>• EDEMO - eDemokracia</li><li>• GIS - GIS Back-Office, Front-End, Register ohlásení problémov na ceste a Register zachytávajúci priestorovú polohu uzávierok, obchádzok a rekonštrukcií ciest</li><li>• LIC - Licencie</li><li>• OBST - Obstarávanie: na základe požiadavky funkčnosť bez podpory</li><li>• REG - Modul ODU, ktorý pojednáva o registrácii poskytovateľov sociálnych služieb</li><li>• RPSS - Register (služby) poskytovateľov sociálnych služieb</li><li>• RZZZa - Register poskytovateľov lekárenskej starostlivosti - lekárne/farmaceuti: na základe požiadavky funkčnosť neobnovená</li><li>• RZZZb - Register zdravotných a zdravotníckych zariadení: na základe požiadavky funkčnosť neobnovená</li></ul>



Interný reporting

7.11. Podpora externých integrácii vrátane CEP

7.12. Profylaktika

- 7.13. 1. Monitoring systému – monitoring OS, sledovanie zaplnenia file systémov na serveroch inštalovaných a konfigurovaných Poskytovateľom pre potreby implementácie Elektronických služieb VÚC KSK.
2. Systémová podpora – všeobecná údržba riešenia (monitorovanie výsledku behu aplikačných procesov), monitorovanie a čistenie logov.
3. Monitoring IBM DS3500 na mesačnej báze
4. Aplikačný monitoring na dennej báze
5. Monitoring CEP na dennej báze



## Príloha č. 3 k Zmluve

Všeobecné obchodné podmienky NESS Slovensko, a.s. pre dodávku tovarov a služieb

### 1. Definície pojmov

Pojmy definované v Zmluve sa vzťahujú aj na pojmy uvedené v týchto Všeobecných obchodných podmienkach NESS Slovensko a.s. pre dodávku tovarov a služieb (ďalej len „VOP“). Pojmy uvedené v týchto VOP a začínajúce veľkým písmenom, sa vzťahujú aj na pojmy uvedené v Zmluve a majú nasledovný význam:

- 1.1. **Akceptačné konanie** – proces schvaľovania a schválenia Čiastkového plnenia alebo celého Plnenia predmetu Zmluvy;
- 1.2. **Akceptačné kritériá** – sú merateľné technické alebo vecné parametre, vopred dohodnuté Zmluvnými stranami;
- 1.3. **Akceptačný protokol** – dokument, ktorým Zákazník potvrdí Akceptáciu odovzdaného Čiastkového resp. celého Plnenia;
- 1.4. **Akceptácia** – je fyzická kontrola a potvrdenie kompletnosti a funkčnosti Čiastkového resp. celého Plnenia, t.j. moment ukončenia Akceptačného konania, ktorého výsledkom je podpísanie Akceptačného protokolu Zmluvnými stranami;
- 1.5. **Autorské dielo** – Plnenie, ktoré je: literárnym, umeleckým, vedeckým a/alebo iným dielom, ktoré je výsledkom vlastnej tvorivej duševnej činnosti autora najmä, avšak nielen Software, programovací nástroj, Dokumentácia alebo iné dielo, ktoré je výsledkom vlastnej tvorivej duševnej činnosti autora;
- 1.6. **Čiastkové plnenie** – jednotlivé Plnenia uvedené v Zmluve;
- 1.7. **Človekoden** – práca jedného pracovníka NESS počas 8 (osem) pracovných hodín, ktoré môžu, ale nemusia byť odpracované v jeden pracovný deň;
- 1.8. **Človekohodina** – práca jedného pracovníka NESS počas 60 (šesťdesiat) minút;
- 1.9. **Dokument** – popis, detailná špecifikácia Plnenia, alebo iný dokument dodávaný podľa Zmluvy;
- 1.10. **Hardware (Hardvér)** – súbor technických prostriedkov – zariadení tvoriacich pevné, hmatateľné súčasti počítača. Neoddeliteľnou súčasťou Hardware je aj podkladový materiál potrebný na jeho používanie a Dokumentácia. Hardware zahŕňa najmä server, plotter, pevný disk, monitor, tlačiareň, skener, kopírovacie zariadenie;
- 1.11. **Help Desk** – je služba NESS, ktorá slúži k prijímaniu a evidencii všetkých požiadaviek na záručné opravy, ako aj požiadaviek v rámci Servisné služby;
- 1.12. **Koncový užívateľ** – je pracovník Zákazníka, ktorý využíva výstupy podľa Zmluvy v rámci plnenia svojich pracovných povinností;
- 1.13. **Kontaktná osoba** – zamestnanec Zmluvnej strany alebo iná osoba určená Zmluvnou stranou v Zmluve alebo objednávke, ktorá je oprávnená zastupovať Zmluvnú stranu (najmä podpisovať Akceptačný protokol) a kontaktovať druhú Zmluvnú stranu v zmluvných, obchodných a technických záležitostiach súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy a/alebo objednávky ako aj v akejkoľvek inej súvislosti s plnením predmetu Zmluvy a/alebo objednávky. Ak v objednávke nie je vyslovene stanovené inak, Kontaktná osoba Zmluvnej strany uvedená len v objednávke, má právo zastupovať Zmluvnú stranu len vo veciach Plnenia dodávaného podľa danej objednávky;





- 1.14. **Migrácia dát** – je proces zahrňujúci prípravu, testovanie a prenos dát z existujúceho informačného systému Zákazníka do nového informačného systému;
- 1.15. **NESS** – spoločnosť NESS Slovensko, a.s., so sídlom Galvaniho 15/C, 821 04 Bratislava;
- 1.16. **Obdobie podpory** – je doba uvedená v Zmluve, počas ktorej sa NESS zaväzuje poskytnúť Servisné služby, ak sú dohodnuté;
- 1.17. **Objednávka** – písomný dokument vyhotovený Zákazníkom na základe písomnej ponuky NESS alebo na základe Zmluvy a odoslaný NESS poštou, elektronickou poštou, faxom, verejne prístupnou elektronickou komunikačnou sieťou internet na kontaktné údaje NESS, alebo odovzdaný osobne Kontaktnej osobe NESS, na základe ktorého je NESS povinný dodať/poskytnúť Zákazníkovi Plnenie špecifikované v Objednávke v súlade, v rozsahu, v kvalite, spôsobom a za ďalších podmienok uvedených v písomnej ponuke NESS alebo dohodnutých Zmluvnými stranami v Zmluve alebo inak dohodnutých Zmluvnými stranami. Za Objednávku sa považuje aj čiastková zmluva uzatvorená na základe Zmluvy. Na práva a povinnosti Zmluvných strán z Objednávky sa primerane vzťahuje úprava práv a povinností Zmluvných strán zo Zmluvy uvedená vo VOP a Zmluve, ak z daného ustanovenia VOP alebo Zmluvy nevyplýva opak;
- 1.18. **Off site** – práca mimo priestorov Zákazníka;
- 1.19. **On site** – práca v rámci priestorov Zákazníka;
- 1.20. **Offshore** – služba NESS, umožňujúca Zákazníkovi využiť ľudské zdroje NESS k vývoju softvéru pre Zákazníka formou Off-site, t.j. mimo sídlo Zákazníka;
- 1.21. **Plnenie** – tovary a/alebo služby, ktoré NESS dodá alebo dodal Zákazníkovi podľa Zmluvy, objednávky alebo inej dohody Zmluvných strán a na ktoré sa Zmluva vzťahuje;
- 1.22. **Podporný softvér** – softvér vyrábaný tretími stranami, ktorý sa dodáva popri realizácii predmetu Zmluvy;
- 1.23. **Pracovný deň** – každý deň okrem sobôt a dní pracovného pokoja Slovenskej republiky;
- 1.24. **Pracovná doba** – čas od 8.00 hodiny do 16.00 hodiny v Pracovný deň;
- 1.25. **Programové úpravy** – výsledky vývojových prác;
- 1.26. **Projekt** – súbor činností a postupov vedúcich k riadnej realizácii a dodávke Plnenia podľa Zmluvy;
- 1.27. **Projektový manažér NESS** – je osoba vymenovaná NESS, ktorá riadi práce na Projekte. Je zodpovedný za detailné plánovanie, koordináciu a kontrolu všetkých činností vykonávaných v rámci realizácie Projektu;
- 1.28. **Projektový manažér Zákazníka** – je osoba vymenovaná Zákazníkom, ktorá je zodpovedná za zabezpečenie zdrojov a kapacít Zákazníka potrebných pre riadnu realizáciu Projektu. Je zodpovedný za aktívnu spoluprácu zamestnancov Zákazníka v spoločných pracovných tímoch;
- 1.29. **Projektový plán** – je detailný popis Projektu, ktorý je vytvorený na jeho začiatku a obsahuje popis:
  - 1.29.1. cieľov a požiadaviek (vrátane metrik a ich hodnôt) Projektu, rozsah Projektu,
  - 1.29.2. štruktúry a zloženia pracovných tímov Projektu,
  - 1.29.3. pravidiel vedenia dokumentácie,
  - 1.29.4. základných zodpovedností, väzieb a informačných tokov v rámci organizácie Projektu,
  - 1.29.5. dôležitých termínov Projektu,
  - 1.29.6. projektových postupov a procedúr vrátane kontroly kvality, odovzdania a Akceptácie Plnenia,



- 1.29.7. formy a štruktúry výstupov (plnení) Projektu;
- 1.30. **Riadiaci výbor** – je vrcholný rozhodovací a riadiaci orgán Projektu. Členovia Riadiaceho výboru sú definovaní priamo v Zmluve alebo v Projektovom pláne;
- 1.31. **Servisné služby** – služby prevádzky a podpory Plnenia špecifikované v Zmluve a/alebo v týchto VOP;
- 1.32. **Systém** – informačný systém Zákazníka;
- 1.33. **Vada** – je správanie Plnenia podrobne definované v časti 7 týchto VOP;
- 1.34. **Vedenie projektu** – je Projektový manažér Zákazníka a Projektový manažér NESS;
- 1.35. **Zmluva** – zmluva uzatvorená medzi Zmluvnými stranami, ktorej prílohou a neoddeliteľnou súčasťou sú tieto VOP, vrátane akýchkoľvek a všetkých jej príloh a dodatkov a ktorej obsahom je úprava práv a povinností Zmluvných strán súvisiacich s plnením predmetu Zmluvy.

## 2. Organizácia a riadenie projektu

- 2.1. Komunikácia Zmluvných strán vo veci plnenia predmetu Zmluvy prebieha na úrovni Projektových manažérov za Zákazníka a NESS, poprípade na úrovni ich zástupcov. Tým nie je dotknutá možnosť Zmluvných strán komunikovať prostredníctvom štatutárnych orgánov.
- 2.2. Všetky podklady súvisiace s realizáciou predmetu Zmluvy vyhotovené vo forme viacstranných alebo jednostranných úkonov Zmluvných strán (napr. zápisy z rokovaní, vyhlásenia, potvrdenia, protokoly, výzvy, upozornenia, žiadosti a iné oznámenia) musia byť vyhotovené písomne a podpísané príslušným Projektovým manažérom resp. štatutárnym orgánom, ak nie je dohodnuté inak.
- 2.3. Plnenie Zmluvných strán podľa Zmluvy bude riadené orgánmi riadenia Projektu stanovenými ďalej.
- 2.4. Zmluvné strany menujú Vedenie projektu a môžu zriadiť Riadiaci výbor. Členmi Vedenia projektu sú Projektoví manažéri oboch Zmluvných strán. Členmi Riadiaceho výboru sú štatutárni zástupcovia a/alebo zodpovední zástupcovia každej zo Zmluvných strán, ak nie je dohodnuté inak.
- 2.5. Ďalšie orgány riadenia Projektu menuje v prípade potreby Riadiaci výbor. V prípade ich zriadenia Riadiaci výbor tiež písomne definuje ich právomoci a zodpovednosti.
- 2.6. Zmeny v orgánoch riadenia Projektu podľa čl. 2.4. tejto prílohy je príslušná Zmluvná strana povinná oznámiť druhej strane najneskôr na najbližšom nasledujúcom rokovaní Riadiaceho výboru.
- 2.7. **RIADIACI VÝBOR**
  - 2.7.1. Riadiaci výbor je vrcholným rozhodovacím a riadiacim orgánom Projektu. Úlohou Riadiaceho výboru je vytvárať podmienky pre úspešnú realizáciu jednotlivých Čiastkových plnení.
  - 2.7.2. Riadiaci výbor prerokúva záležitosti a prijíma svoje rozhodnutia v súlade s ďalej stanovenými podmienkami. Riadiaci výbor nie je oprávnený meniť Zmluvu.
  - 2.7.3. Riadiaci výbor schváli Projektový plán. Riadiaci výbor schvaľuje taktiež všetky zmeny Projektového plánu, ktoré v priebehu Projektu navrhne jedna zo Zmluvných strán.
  - 2.7.4. V ďalšom priebehu jednotlivých Čiastkových plnení Riadiaci výbor:



- pripravuje podnety pre Čiastkové plnenia a odporúča zmeny zmlúv. Všetky takéto zmluvy alebo zmeny zmlúv musia byť podpísané štatutárnymi orgánmi oboch Zmluvných strán,
  - kontroluje a sleduje priebeh a postup plnenia Zmluvy, plnenie cieľov a harmonogramu,
  - predkladá štatutárnym orgánom Zmluvných strán na rozhodnutie situácie, ktoré presahujú právomoci Riadiaceho výboru (najmä podpisy zmlúv, zmeny zmlúv, výnimočné situácie, nemožnosť prijať rozhodnutie),
  - ukladá svojim členom úlohy, ktoré z titulu ich funkcií v organizačnej štruktúre Zmluvných strán môžu podporiť realizáciu Plnenia.
- 2.7.5. Rokovania alebo časti rokovania Riadiaceho výboru sa môžu so súhlasom Riadiaceho výboru zúčastniť i ďalšie osoby. Takéto osoby sa však nezúčastňujú rozhodovania Riadiaceho výboru. Člen Riadiaceho výboru môže byť na základe písomnej plnej moci zastúpený inou osobou. V takejto plnej moci musí byť uvedené, pre aké konkrétne rokovania Riadiaceho výboru bola udelená.
- 2.7.6. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, zasadania Riadiaceho výboru sa konajú pravidelne najmenej jedenkrát mesačne. Rokovanie Riadiaceho výboru sa zvoláva dohodnutým spôsobom.
- 2.7.7. Riadiaci výbor je uznášaniaschopný, ak sú na jeho rokovaní prítomní všetci jeho členovia, alebo boli všetci členovia riadne pozvaní a rokovania sa zúčastní najmenej jeden (1) zástupca za každú zo Zmluvných strán. Riadiaci výbor prijíma rozhodnutia konsenzuálne, t.j. zhodou všetkých prítomných členov Riadiaceho výboru, ak nie je dohodnuté inak.
- 2.7.8. Z rokovania Riadiaceho výboru sa robia zápisy zachycujúce prerokované skutočnosti, ktoré odsúhlasia a podpíšu obe Zmluvné strany.
- 2.8. **VEDENIE PROJEKTU**
- 2.8.1. Vedenie projektu má v kompetencii:
- prerokovávať a navrhovať organizáciu Projektu,
  - kontrolovať postup prác,
  - prijímať opatrenia na zníženie možných rizík Projektu alebo vyriešenie vzniknutých problémov,
  - predkladať Riadiacemu výboru požiadavky na zmeny oproti zmluvným dojednaniám.
- 2.8.2. Vedenie projektu sa stretáva spravidla raz za dva týždne, ak nie je v Projektovom pláne dohodnuté inak. Z každého stretnutia sa vyhotoví zápis, ktorý podpíšu obidvaja Projektoví manažéri.
- 2.9. **PROJEKTOVÝ MANAŽÉR NESS**
- 2.9.1. Projektový manažér NESS najmä:
- zodpovedá za zabezpečenie zdrojov a kapacít NESS potrebných pre riadne Plnenie Projektu a za spoluprácu v spoločných tímoch pracujúcich na jednotlivých Čiastkových plneniach,
  - je oprávnený zadávať úlohy a vymáhať ich splnenie u osôb určených Zmluvnými stranami na spoluprácu v spoločných pracovných tímoch a na riešení Čiastkových plnení,
  - zodpovedá za celú realizáciu výstupov jednotlivých Čiastkových plnení a za plnenie Zmluvy podľa ustanovení Zmluvy,
  - schvaľuje výsledky kontroly kvality a procesu Akceptácie,



- zodpovedá za dodržiavanie termínov podľa schváleného harmonogramu,
- zodpovedá za dodržiavanie schváleného modelu pravidiel systému kvality a za dosiahnutie kvality riešenia,
- má právo vyžiadať si od vedúcich jednotlivých tímov odovzdávanie pravidelných alebo nepravidelných informácií o činnosti tímov,
- je povinný odovzdávať správy o priebehu realizácie Plnenia Vedeniu projektu a Riadiacemu výboru, ak bol zriadený,
- je povinný viesť dokumentáciu Projektu a dohliadať na dodržiavanie projektových postupov a procedúr, ktoré budú definované v Projektovom pláne,
- analyzuje možnosti a alternatívy vykonania zmeny, ktorej potreba sa v priebehu Projektu objavila, spolu s analýzou dopadov na zmenu ceny, termínov dodania Plnenia a kvality Plnenia,
- vypracováva varianty zmien jednotlivých častí Projektu, ktoré potom predkladá Vedeniu projektu a Riadiacemu výboru.

2.9.2. Zmeny, ktoré neznižujú rozsah ani kvalitu Plnenia a nemajú vplyv na cenu a termíny Plnenia, môže rozhodnúť Projektový manažér NESS a dať ich Vedeniu projektu a Riadiacemu výboru len na vedomie.

## 2.10. PROJEKTOVÝ MANAŽÉR ZÁKAZNÍKA

2.10.1. Projektový manažér Zákazníka najmä:

- zodpovedá za zabezpečenie potrebných zdrojov a kapacít Zákazníka v požadovanej kvalite a rozsahu podľa harmonogramu,
- schvaľuje výsledky kontroly kvality a procesu Akceptácie,
- zodpovedá za riešenie bežných problémov pri využívaní zdrojov,
- zodpovedá za zabezpečenie potrebnej technickej infraštruktúry pre využitie vyčlenených zdrojov,
- detailne plánuje, koordinuje a kontroluje všetky činnosti vykonávané v rámci tímov, ktoré sú tvorené len zamestnancami Zákazníka alebo osobami Zákazníkom určenými, k plneniu úloh, ktoré sú úplne v kompetencii Zákazníka,
- analyzuje možnosti a alternatívny vykonania zmeny, ktorej potreba sa v priebehu Projektu objavila, spolu s analýzou dopadov na zmenu ceny, termínov Plnenia a kvality Plnenia,
- vypracováva varianty zmien jednotlivých častí Projektu, ktoré potom predkladá Vedeniu projektu a Riadiacemu výboru.

## 3. Harmonogram plnenia predmetu zmluvy

3.1. NESS sa zaväzuje dodržať časový harmonogram podľa Zmluvy resp. prílohy Zmluvy za predpokladu, že:

3.1.1. Zákazník riadne a včas splní svoje povinnosti podľa Zmluvy a poskytne potrebnú súčinnosť požadovanú zo strany NESS podľa Zmluvy a týchto VOP;

3.1.2. nenastane zmena Plnenia;

3.1.3. nedôjde k obmedzeniu, prerušeniu alebo pozastaveniu prác v zmysle Zmluvy.

3.2. V prípade, ak nebude splnený niektorý z predpokladov uvedený v bode 3.1., Projektívni manažéri Zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovujú dobu, o ktorú sa predlžujú termíny dodania Plnenia stanovené v harmonograme, najmä s ohľadom na vyťaženosť kapacít NESS. Doba, o ktorú sa predĺži termín dodania Plnenia, bude v prípade omeškania Zákazníka



najmenej počet pracovných dní, o ktoré sa omeškal Zákazník. V prípade zmeny Plnenia sa predĺži termín dodania Plnenia najmenej o počet pracovných dní potrebných na pokrytie zvýšených kapacitných nárokov. V prípade obmedzenia, prerušenia alebo pozastavenia prác v zmysle Zmluvy sa predĺži termín Plnenia najmenej o počet pracovných dní, počas ktorých obmedzenie alebo pozastavenie prác trvalo.

- 3.3. Projektoví manažéri Zmluvných strán môžu písomne dohodnúť úpravu harmonogramu aj z iných dôvodov, ako je uvedené vyššie. V takom prípade bude harmonogram upravený s ohľadom na skutočnosti, ktoré vyvolali potrebu zmeny harmonogramu.

## 4. Odovzdávanie a Akceptácia plnenia

- 4.1. Všeobecné ustanovenia pre Akceptáciu výstupov NESS:
- 4.1.1. Zmluvné strany sa zaväzujú odsúhlasiť si Akceptačné kritériá najneskôr do dňa schválenia analýzy Projektu. Návrh Akceptačných kritérií vypracuje NESS za súčinnosti Zákazníka. V prípade, že Zákazník opakovane (2x) odmietne schváliť Akceptačné kritériá navrhnuté zo strany NESS, nie je NESS povinný pokračovať v realizácii predmetu Zmluvy a nedostáva sa do omeškania.
- 4.1.2. NESS vyzve Zákazníka k prevzatiu Plnenia najmenej tri (3) pracovné dni pred plánovaným dátumom odovzdania Plnenia alebo Čiastkového plnenia. NESS je oprávnený vyzvať Zákazníka k prevzatiu Plnenia alebo Čiastkového plnenia a Zákazník je povinný prevziať Plnenie alebo Čiastkové plnenie aj pred termínom stanoveným Zmluvou.
- 4.1.3. Zákazník je povinný podpísať Akceptačný protokol v lehote do 5 pracovných dní odo dňa prevzatia Plnenia alebo v rovnakej lehote doručiť NESS písomné pripomienky k odovzdanému Plneniu. V prípade márneho uplynutia uvedenej lehoty sa považuje Plnenie za akceptované zo strany Zákazníka v plnom rozsahu a bez výhrad. Akceptačný protokol sa v takom prípade považuje za podpísaný zo strany Zákazníka ku dňu uplynutia tejto lehoty.
- 4.1.4. V prípade uplatnenia písomných pripomienok Zákazníka k odovzdanému Plneniu v stanovenej lehote je NESS povinný zapracovať a predložiť Zákazníkovi prepracované Plnenie do 5 pracovných dní odo dňa obdržania pripomienok Zákazníka. V prípade, že pripomienky sú rozsiahlejšieho charakteru, Zmluvné strany dohodnú primeraný termín na ich odstránenie. V prípade, že niektorú z pripomienok nie je možné akceptovať alebo zapracovať, alebo ak sa netýkajú predmetu Plnenia, upozorní NESS Zákazníka na túto skutočnosť s príslušným odôvodnením.
- 4.1.5. Pre Akceptáciu prepracovaného Plnenia platí postup podľa bodu 4.1.3. týchto VOP obdobne. Zákazník môže zaslať stanovisko iba k spôsobu zapracovania pripomienok vznesených k predošlej verzii Plnenia.
- 4.1.6. Výstupy, ktoré nie sú výsledkom prác resp. činnosti NESS (najmä hardware, licencie na software a pod.), sa považujú za akceptované dňom ich odovzdania Zákazníkovi, čo Zákazník potvrdí podpisom preberacieho protokolu.
- 4.1.7. Akékoľvek Plnenie sa považuje za riadne vykonané a predmet Plnenia za riadne zhotovený a akceptovaný aj v prípade, ak Zákazník začal predmet Plnenia alebo jeho časť užívať pre iné účely, než pre účely vykonania Akceptácie resp. Akceptačného konania, alebo ak takéto užívanie umožnil tretej osobe.



- 4.1.8. Rozhodným obdobím pre kontrolu poskytovania Servisných služieb je jeden (1) mesiac, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak. Servisné služby sa považujú za akceptované vždy v posledný pracovný deň rozhodného obdobia, v ktorom boli poskytnuté.
- 4.1.9. Ak Zákazník odovzdáva Plnenie NESS svojmu konečnému odberateľovi (ďalej len „Koncový zákazník“), je Zákazník povinný akceptovať Plnenie NESS, ak toto Plnenie akceptoval Koncový zákazník, a to v rovnakom rozsahu a do 3 pracovných dní odo dňa Akceptácie zo strany Koncového zákazníka. V prípade márneho uplynutia tejto lehoty platí, že Zákazník podpísal Akceptačný protokol a Plnenie akceptoval bez výhrad.
- 4.1.10. Lehoty pre Akceptáciu uvedené v tejto prílohe platia, len ak v Zmluve alebo Objednávke nie je uvedené inak, alebo ak sa Projektoví manažéri Zmluvných strán písomne nedohodnú inak.
- 4.1.11. Akceptáciou Plnenia sa považuje Plnenie za riadne vykonané a odovzdané Zákazníkovi.
- 4.2. Špeciálne ustanovenia pre Akceptáciu programových úprav:
- 4.2.1. Realizované a otestované Programové úpravy budú odovzdané na testovanie u Zákazníka formou definovanou v Zmluve, Projektovom pláne alebo v objednávke. Ak nebolo Zmluvnými stranami dohodnuté inak, NESS zašle Programové úpravy Zákazníkovi v elektronickej forme, alebo na CD alebo DVD nosiči.
- 4.2.2. Zákazník otestuje dodané Programové úpravy do 5 pracovných dní od ich dodávky. Počas tohto obdobia je Zákazník oprávnený hlásiť NESS Vady vo funkcionalite realizovaných Programových úprav. Za Vadu sa v tomto prípade považuje iba nesúlad správania sa Programovej úpravy voči odsúhlasenému Dokumentu. Na iné skutočnosti namietané Zákazníkom NESS nie je povinný prihliadať a nemajú vplyv na Akceptáciu. V prípade, že sa Zmluvné strany v Zmluve alebo Projektovom pláne Projektu dohodli, že testovanie bude prebiehať za osobnej účasti zástupcu NESS, dohodnú sa aj na harmonogramy a dobu testovania dodaných Programových úprav.
- 4.2.3. Vady hlásené po termíne podľa bodu 4.2.2. tejto prílohy budú riešené v rámci Help Desk v zmysle servisnej zmluvy a nebudú mať vplyv na podpísanie Akceptačného protokolu. V prípade ak NESS k Plneniu neposkytuje servis na základe servisnej zmluvy, Vady hlásené po stanovenom termíne budú riešené v rámci záruky.
- 4.2.4. Na konci testovacej prevádzky Zákazník vyhotoví súpis Vád s ich rozdelením do troch kategórií v zmysle týchto VOP.
- 4.2.5. Projektový manažér NESS navrhne lehoty, v ktorých sa NESS zaväzuje odstrániť jednotlivé Vady.
- 4.2.6. Projektový manažér Zákazníka podpíše Akceptačný protokol, obsahujúci stanovisko k Akceptácii Plnenia. Plnenie môže byť:
- akceptované bez výhrad,
  - akceptované s výhradami, v prípade, že Plnenie obsahuje menej ako Väčšie množstvo Vád,
  - neakceptované, v prípade, že Plnenie obsahuje Väčšie množstvo Vád.



- 4.2.7. Úspešné uskutočnenie testovania a potvrdenie Akceptačného protokolu nezavahuje NESS povinnosti odstrániť všetky Vady Plnenia v lehote stanovenej v Akceptačnom protokole.
- 4.2.8. Po odstránení Vady Zákazník písomne potvrdí jej odstránenie.
- 4.2.9. V prípade, že nebudú Vady oznámené v lehote uvedenej v bode 4.2.2. tejto prílohy, budú sa Programové úpravy považovať za akceptované a bude podpísaný Akceptačný protokol. Za deň schválenia a ukončenia dodávky Programových úprav sa považuje nasledujúci deň po márnom uplynutí tejto lehoty. Zákazník je do 2 dní po tom, čo uplynula lehota na oznámenie Vád, povinný podpísať Akceptačný protokol. Ak Zákazník Akceptačný protokol v tejto lehote nepodpíše, Akceptačný protokol k programovým úpravám sa považuje za potvrdený Zákazníkom. V tomto prípade platí, že Plnenie bolo riadne vykonané a Zákazníkom prevzaté. Plnenie sa vždy považuje za riadne vykonané a Zákazníkom prevzaté aj ku dňu, kedy bolo prvý krát spustené do produkčnej prevádzky.
- 4.2.10. Podpísaním Akceptačného protokolu sa dodávka Programových úprav považuje za riadne splnenú a prevzatú Zákazníkom.
- 4.2.11. Pri Akceptácii konverzie dát alebo ich modifikácii sa postupuje analogickým spôsobom.
- 4.3. Špeciálne ustanovenia pre Akceptáciu implementácie modulu (modulov) aplikácie:
  - 4.3.1. Spôsob implementácie modulu (modulov) aplikácie bude popísaný v príslušnom Dokumente, ktorý podlieha Akceptácii v zmysle bodu 4.1. tejto prílohy.
  - 4.3.2. V Dokumente sú presne definované Akceptačné kritériá a testovacie procedúry, ktoré musí modul aplikácie spĺňať, aby mohla byť jeho implementácia považovaná za ukončenú.
  - 4.3.3. Po úspešnej realizácii testovacích procedúr definovaných v Dokumente je Projektový manažér Zákazníka povinný podpísať Akceptačný protokol.
  - 4.3.4. Vady zistené a hlásené po termíne podľa bodu 4.3.3. tejto prílohy budú riešené v rámci Help Desk v zmysle Servisnej zmluvy a nebudú mať vplyv na podpísanie Akceptačného protokolu. V prípade ak NESS k Plneniu neposkytuje servis na základe servisnej zmluvy, Vady hlásené po stanovenom termíne budú riešené v rámci záruky.
  - 4.3.5. V prípade, že sa počas realizácie testovacích procedúr vyskytnú Vady, Zákazník vyhotoví ich súpis s rozdelením do troch kategórií v zmysle týchto VOP.
  - 4.3.6. Projektový manažér NESS navrhne lehoty, v ktorých sa NESS zaväzuje odstrániť jednotlivé Vady.
  - 4.3.7. Projektový manažér Zákazníka podpíše Akceptačný protokol, obsahujúci stanovisko k Akceptácii Plnenia. Plnenie môže byť:
    - akceptované bez výhrad,
    - akceptované s výhradami, v prípade, že Plnenie obsahuje menej ako Väčšie množstvo Vád,
    - neakceptované, v prípade, že Plnenie obsahuje Väčšie množstvo Vád.
  - 4.3.8. Za Vadu modulu sa považuje iba nesúlad správania sa modulu voči odsúhlasenému Dokumentu (detailnej špecifikácii Plnenia a pod.). Na iné skutočnosti namietané Zákazníkom NESS nie je povinný prihliadať a nemajú vplyv na Akceptáciu.
  - 4.3.9. Úspešné uskutočnenie testovania a potvrdenie Akceptačného protokolu nezavahuje NESS povinnosti odstrániť všetky Vady Plnenia v lehote stanovenej v Akceptačnom protokole.



- 4.3.10. Modul sa vždy považuje za riadne implementovaný a Zákazníkom prevzatý aj ku dňu, keď bol prvý krát spustený do produkčnej prevádzky.
- 4.3.11. Po odstránení Vady Zákazník písomne potvrdí jej odstránenie.
- 4.4. Špeciálne ustanovenia pre Akceptáciu školenia:
  - 4.4.1. Účastníci školenia vyslaní na školenie Zákazníkom sú povinní svoju účasť na školení potvrdiť v prezenčnej listine.
  - 4.4.2. Podpísaním prezenčnej listiny účastníkmi školenia sa školenie považuje za akceptované Zákazníkom.

## 5. Súčinnosť zákazníka

- 5.1. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť NESS potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy najmä:
  - 5.1.1. zabezpečiť vstupy pracovníkov NESS do všetkých potrebných priestorov, zabezpečiť pracovné miesta s primeraným prostredím pre práce pracovníkov NESS realizované v priestoroch Zákazníka;
  - 5.1.2. poskytnúť sieťový prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom potrebným pre realizáciu Plnenia a/alebo Servisných služieb, a to tak, aby bolo možné realizovať predmet Zmluvy On site aj Off site;
  - 5.1.3. poskytnúť on-line spojenie cez internet na vývojový a testovací server Zákazníka;
  - 5.1.4. umožniť NESS vzdialený prístup do Systémov Zákazníka v potrebnom rozsahu (najmä avšak nie len do testovacieho a/alebo produkčného prostredia Systému) za účelom diagnostikovania problémov vzniknutých pri používaní Systému a za účelom poskytnutia Servisných služieb. Náklady na zriadenie vlastných prípojných miest a poplatky za prevádzku telekomunikačných zariadení hradí v plnej miere Zákazník;
  - 5.1.5. poskytnúť včas všetky potrebné informácie, dokumentáciu a dáta ktoré môžu mať vplyv na plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Zákazník sa zároveň zaväzuje oboznámiť NESS s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa styku Zákazníka s dodávateľmi informačných technológií, alebo ináč ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Zákazníka;
  - 5.1.6. v prípade, ak sú predmetom plnenia Zmluvy Programové úpravy existujúceho softvéru, zaväzuje sa Zákazník poskytnúť zdrojové kódy tohto softvéru;
  - 5.1.7. v prípade, ak je predmetom plnenia Zmluvy migrácia údajov, zaväzuje sa Zákazník poskytnúť štruktúru súčasných databáz a prístup k údajom;
  - 5.1.8. zabezpečiť spoluprácu so svojimi zamestnancami, ako aj zamestnancami tretej strany, ktorí sa prípadne budú podieľať na preberaní výstupov Projektu;
  - 5.1.9. bezodkladne oznámiť všetky zmeny, ktoré vznikli a majú vplyv na Plnenie.
- 5.2. Ak je súčasťou Plnenia dodanie softvéru od tretej strany, Zákazník sa zaväzuje uzatvoriť licenčnú, alebo inú obdobnú zmluvu s takým obsahom, aby NESS mohol Plnenie riadne poskytnúť a Zákazník ho mohol riadne užívať.
- 5.3. Zákazník sa zaväzuje vykonávať pravidelné zálohové kópie kompletných údajov rutinného spracovania dát minimálne 1x za kalendárny deň, a vždy v prípade, ak ho o to požiada NESS.





- 5.4. Pri presune programov z testovacieho a vývojového prostredia na produkčný server Zákazník zodpovedá za dodržanie doporučeného postupu inštalácie. Zákazník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu po obdržaní, otestovaní a akceptovaní, presunúť z testovacieho a vývojového servera na produkčný server programy zaslané NESS a bezodkladne o tejto skutočnosti mailovou správou informovať NESS o dátume a čase presunu.
- 5.5. Zákazník je povinný dodané Plnenie otestovať (ak to povaha Plnenia umožňuje). NESS zodpovedá za otestovanie, nasadenie a používanie dodaného Plnenia.
- 5.6. Ak osoba, ktorá vykonáva autorské práva k Systému alebo k výsledkom Servisných služieb (ďalej ako „Výrobca“), zmení licenčné podmienky k Systému, alebo jeho časti, alebo k výsledkom Servisných služieb, je NESS oprávnený navrhnúť uzatvorenie dodatku k Zmluve tak, aby boli licenčné podmienky podľa Zmluvy alebo zmluvnej dokumentácie k Systému alebo výsledkom Servisných služieb v súlade s licenčnými podmienkami Výrobca.
- 5.7. Ak osoba, ktorá poskytuje servisné služby k Plneniu alebo k výsledkom Servisných služieb pre NESS, zmení podmienky poskytovania servisných služieb pre NESS, je NESS oprávnený navrhnúť uzatvorenie dodatku k Zmluve tak, aby boli servisné podmienky k Plneniu alebo k výsledkom Servisných služieb podľa Zmluvy v súlade so servisnými podmienkami osoby, ktorá poskytuje servisné služby k Plneniu alebo k výsledkom Servisných služieb pre NESS.
- 5.8. Zmluvné strany sa zaväzujú prerokovať uzatvorenie dodatku podľa bodu 5.6. alebo 5.7. VOP. Zákazník je povinný do 10 pracovných dní od predloženia návrhu dodatku podľa bodu 5.6. alebo 5.7. VOP písomne oznámiť NESS, či návrh na uzatvorenie dodatku podľa bodu 5.6. alebo 5.7. VOP prijíma alebo nie. Ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak, má sa za to, že Zákazník návrh dodatku odmietol, ak ho v lehote podľa predchádzajúcej vety nepodpíše a nedoručí NESS. V takom prípade je NESS oprávnený odstúpiť od Zmluvy.

## **6. Vlastnícke právo, práva duševného vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody**

- 6.1. Vlastnícke právo k Plneniu prechádza na Zákazníka dňom úplného zaplatenia ceny Plnenia.
- 6.2. Ak Plnenie dodané podľa Zmluvy alebo objednávky má charakter Autorského diela (ďalej len „Dielo“) podľa § 3 zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon (ďalej ako „AZ“), Zákazník sa zaväzuje, že bude Dielo používať v súlade s licenciami udelenými mu Zmluvou alebo týmto VOP a v súlade s ustanoveniami AZ. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť ochranu autorských a licenčných práv k Dielu, najmä vyvinúť primerané úsilie na jeho ochranu pred neoprávneným používaním, reprodukciou, distribúciou, alebo publikáciou.
- 6.3. Zákazník je oprávnený používať Dielo na celom území Slovenskej republiky, počas doby autorskoprávnej ochrany Diela, nasledovným spôsobom:
  - 6.3.1. nainštalovať a spustiť Dielo na cieľovej infraštruktúre,
  - 6.3.2. používať Dielo pre vlastnú potrebu pri výkone svojej činnosti a pre účel, na ktorý mu bolo dodané Dielo podľa Zmluvy (zapisovanie, pozmeňovanie, čítanie a archivácia údajovej základne Diela, exportovanie a importovanie údajovej základne, ak to Dielo umožňuje, generovanie tlačových a digitálnych výstupov z Diela, konfigurácia používateľských nastavení Diela a iné spôsoby použitia potrebné pre naplnenie účelu, na ktorý bolo Dielo Zákazníkovi dodané).
- 6.4. Právo používať Dielo (licencia/sublicencia) podľa tohto článku VOP prechádza na Zákazníka dňom úplného zaplatenia ceny Plnenia podľa Zmluvy alebo objednávky. Do zaplatenia ceny je Zákazník oprávnený používať Dielo len na testovanie.



- 6.5. Zákazník je oprávnený používať Podporný softvér v súlade s licenčnými podmienkami Výrobcu tohto softvéru, ktoré sú prílohou Zmluvy.
- 6.6. Cena za licenciu na používanie Diela a Podporného softvéru je zahrnutá v cene Plnenia podľa Zmluvy alebo objednávky.
- 6.7. Zákazník nie je oprávnený:
  - 6.7.1. robiť akékoľvek úpravy v Diele bez písomného súhlasu NESS, a to ani za účelom úpravy alebo prekladu;
  - 6.7.2. robiť rozmnoženiny Diela bez písomného súhlasu NESS, s výnimkou vytvorenia rozmnoženiny za účelom podľa § 89 ods. 2 písm. b) AZ. Rozmnoženinu je Zákazník povinný zabezpečiť voči strate a odcudzeniu a označiť všetkými autorskými právami a označeniami ako originál;
  - 6.7.3. vykonávať reverzné inžinierstvo Diela;
  - 6.7.4. odovzdať, postúpiť, predať, prenajať alebo iným obdobným spôsobom poskytnúť Dielo tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu NESS.
- 6.8. Práva NESS k Dielu zostávajú bez ohľadu na ustanovenia tohto článku VOP bez akéhokoľvek obmedzenia zachované.
- 6.9. Zákazník podpisom Zmluvy akceptuje udelenie licencie/sublicencie v rozsahu, v akom mu boli udelené v tomto článku VOP.
- 6.10. V prípade porušenia vyššie uvedených licenčných podmienok zo strany Zákazníka, je NESS oprávnený žiadať od Zákazníka zmluvnú pokutu vo výške celkovej ceny Plnenia podľa Zmluvy za každé jednotlivé porušenie, čím nie je dotknuté právo NESS na náhradu škody.
- 6.11. Nebezpečenstvo škody na odovzdanom Plnení prechádza na Zákazníka dňom jeho odovzdania Zákazníkovi.

## **7. Odstraňovanie väd v záručnej dobe**

- 7.1. Vada je také správanie Plnenia:
  - 7.1.1. pri ktorom Zákazník rutinne používajúci Plnenie nedostáva správne výsledky (chybné algoritmy výpočtu);
  - 7.1.2. pri ktorom nie je dodržaná funkcionálna popisovaná v dokumentácii, alebo zaručená Zmluvou alebo objednávkou podľa ktorej bolo Plnenie dodané;
  - 7.1.3. keď pri korektnej obsluhu dochádza k nekorektnému chybovému ukončeniu;
  - 7.1.4. pri ktorom dochádza k poškodzovaniu alebo strate užívateľských dát, v rámci opravy Vady sa odstraňuje len samotná Vada, neopravujú sa dáta;
- 7.2. Vadou nie je najmä také správanie sa Plnenia, ktoré by inak spĺňalo kritériá Vady, ak je nevyhovujúce správanie sa Plnenia spôsobené:
  - 7.2.1. nevhodným používaním Plnenia alebo jeho využívaním za iným účelom ako bolo určené;
  - 7.2.2. administráciou produkčného prostredia, do ktorého je Plnenie nasadené, alebo administráciou Plnenia samotného Zákazníkom, alebo treťou osobou,
  - 7.2.3. dátami, ktoré neprodukuje Plnenie;
  - 7.2.4. používaním Plnenia za iných podmienok, ako bolo stanovené, alebo ak Plnenie bolo používané v rozpore s pokynmi poskytnutými Zákazníkovi resp. obsiahnutými v dokumentácii k Plneniu;
  - 7.2.5. softvérom tretích strán a hardvérovým a/alebo softvérovým prostredím;
  - 7.2.6. udalosťami alebo skutočnosťami, ktoré NESS nemohol ovplyvniť;



- 7.2.7. zmenou prostredia do ktorého NESS Plnenie nasadil;
  - 7.2.8. výpadkom elektrickej energie, poruchou na hardvéry, poruchou na prístupových linkách a poruchou iných súvisiacich systémov a služieb.
- 7.3. Kategórie Vád:

**Vada kategórie A** – Vada vylučujúca užívanie Plnenia alebo Čiastkového plnenia;

**Vada kategórie B** – Vada obmedzujúca prevádzku Plnenia, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní Plnenia alebo Čiastkového plnenia, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, a ňou spôsobené problémy možno dočasne riešiť organizačnými opatreniami;

**Vada kategórie C** – ostatné Vady.

- 7.4. **Väčšie množstvo Vád** je jedna (1) alebo viac Vád kategórie A, alebo päť (5) alebo viac Vád kategórie B;
- 7.5. NESS nenesie zodpovednosť za Vady, t.j. záruka podľa Zmluvy sa nevzťahuje na prípady, keď:
  - 7.5.1. zistenie Zákazníka nemá povahu Vady, ale zistenia spadajúceho pod Servisné služby;
  - 7.5.2. Vada vznikla nezabezpečením súčinnosti Zákazníka podľa Zmluvy;
  - 7.5.3. Vada vznikla v dôsledku nepoužívania Plnenia v súlade s dodanou užívateľskou resp. technickou dokumentáciou, alebo s inštrukciami či odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Zákazníkovi;
  - 7.5.4. Vada vznikla v dôsledku zásahu Zákazníka alebo tretej osoby do Plnenia, do hardvérového alebo softvérového prostredia, do ktorého bolo Plnenie alebo jeho časť nasadené, ak bol takýto zásah vykonaný bez písomného súhlasu NESS;
  - 7.5.5. Vada vznikla v dôsledku zanedbania údržby Plnenia alebo jeho časti, ktorú bol povinný vykonať Zákazník;
  - 7.5.6. Vada vznikla v období od okamihu riadneho a úplného doručenia Servisnej služby Zákazníkovi, až do okamihu jej inštalácie na produkčný server Zákazníka.
- 7.6. Za dočasné odstránenie Vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť Plnenia. NESS je oprávnený dočasne odstrániť Vadu aj tak, že navrhne postup, ktorým zamedzí prejavom Vady pri bežnej prevádzke, až do doby definitívneho odstránenia Vady.
- 7.7. Zákazník požiadavku na odstránenie Vady zasiela vždy písomne prostredníctvom služby Help Desk, pričom Vada musí byť dostatočne a zrozumiteľne špecifikovaná. Zákazník je povinný nahlásiť Vadu bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nej dozvedel.
- 7.8. Všetky vymenené (pôvodne nainštalované) zariadenia v rámci opravy sa stanú majetkom NESS a nové vymenené zariadenia sa stanú majetkom Zákazníka.
- 7.9. NESS nezaručuje fungovanie Plnenia na rôznych operačných systémoch (resp. konfiguráciách) Zákazníka.
- 7.10. Ak NESS zistí, že za Vadu, ktorej odstránenie Zákazník žiadal v rámci záruky, nezodpovedá (nie je ju povinný odstrániť bezodplatne v zmysle Zmluvy), ale vznikla z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, chybou softvérového produktu nedodávaného NESS podľa Zmluvy, chybou hardvéru, zásahom tretej osoby, atď.), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Zákazníkovi. V ďalšom odstraňovaní Vady nie je NESS povinný pokračovať, môže tak urobiť na základe objednávky Zákazníka, za dohodnutých podmienok a za osobitnú odplatu. Ak Zákazník nepožiada NESS o odstránenie takejto Vady, NESS je oprávnený



- vyfakturovať Zákazníkovi už vykonané práce na identifikácii a odstránení Vady podľa ceny dohodnutej v Zmluve, a ak nie je dohodnutá v Zmluve, podľa ceny obvyklej za takéto práce.
- 7.11. NESS odstraňuje Vady hardvéru a softvéru tretích strán v zmysle obchodných, dodacích a záručných podmienok týchto tretích strán. NESS nezodpovedá za technické ani licenčné aktualizácie (updaty) hardvéru a softvéru tretích strán, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

## **8. Zodpovednosť za škodu**

- 8.1. V prípade, ak NESS spôsobí Zákazníkovi porušením svojich povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov alebo Zmluvy akúkoľvek škodu, zodpovednosť za škodu a povinnosť na náhradu takto spôsobenej škody sa bude riadiť a spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka. Zmluvné strany však v nadväznosti na ustanovenie § 379 Obchodného zákonníka konštatujú, že vzhľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzavretím Zmluvy úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by takto mohla vzniknúť Zákazníkovi nepresiahne 100 % celkovej ceny uvedenej v Zmluve resp. v prípade servisnej zmluvy nepresiahne 30% ceny za poskytovanie Servisných služieb podľa servisnej zmluvy na obdobie 12 mesiacov.
- 8.2. NESS nezodpovedá za škodu ktorú nezavinil, za nepriame škody alebo následky ako ušlý zisk, nerealizované obraty, nároky tretích strán, za stratu alebo poškodenie dát a z toho vyplývajúce dôsledky a pod.
- 8.3. Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá za škody vzniknuté porušením zmluvných povinností druhej Zmluvnej strany podľa Zmluvy.
- 8.4. NESS nenesie nijakú zodpovednosť vo vzťahu k nárokom týkajúcim sa porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré vznikli následkom:
- 8.4.1. dodržania Zákazníkových návrhov, parametrov alebo pokynov,
  - 8.4.2. použitia technických informácií alebo technológií dodaných Zákazníkom,
  - 8.4.3. modifikácií Plnenia Zákazníkom alebo treťou stranou,
  - 8.4.4. použitím Plnenia spôsobom alebo na iné účely ako bolo určené v technických parametroch alebo ďalších súvisiacich materiáloch.
- 8.5. V prípade ak je predmetom plnenia Zmluvy migrácia dát, NESS nezodpovedá za obsah ani aktuálnosť dát, ktorých migráciu vykonáva.
- 8.6. Za tvorbu, využívanie a prevádzkovanie dát Zákazníka nesie zodpovednosť výlučne Zákazník. Zákazník je súčasne povinný konať s obvyklou starostlivosťou a predchádzať vzniku možných škôd tak, že bude vykonávať bezpečnostné zálohy dát v súlade s pravidlami bežnými pri nakladaní s údajmi v informačných systémoch. NESS nenesie zodpovednosť za škodu vzniknutú stratou alebo poškodením dát alebo dátových štruktúr Zákazníka, a to ani v prípade, že k nim došlo pri používaní Plnenia dodaného NESS, na ktoré sa vzťahuje záruka, ak nie je strata alebo poškodenie spôsobené Vadou.

## **9. Servisné služby**

- 9.1. Servisné služby bude NESS poskytovať Zákazníkovi počas dohodnutého obdobia, ktoré začína plynúť dňom prevzatia Plnenia Zákazníkom, ak nie je v Zmluve uvedené inak.
- 9.2. V rámci Servisných služieb bude NESS vykonávať všetky alebo niektoré z týchto činností, v závislosti od toho, ako je dohodnuté v Zmluve:
- 9.2.1. Help Desk – užívateľská podpora cez e-mail,
  - 9.2.2. Hot line - užívateľská podpora cez telefón,
  - 9.2.3. Podpora aplikácie,



- 9.2.4. Správa systémov, t.j. vykonávanie preventívnej údržby dodávaného Plnenia a odstraňovanie chýb, ktoré vzniknú na úrovni databázy alebo operačných systémov,
- 9.2.5. Extra služby podľa požiadaviek Zákazníka.
- 9.3. Požiadavky na Servisné služby nahlasuje Zákazník spoločnosti NESS prostredníctvom:
  - 9.3.1. služby Help Desk, t.j. prostredníctvom elektronickej komunikácie so špecialistami NESS,
  - 9.3.2. služby Hot Line, t.j. prostredníctvom telefonickej komunikácie so špecialistami NESS,
- 9.4. Servisné služby môžu byť poskytnuté ako:
  - 9.4.1. On Site, t.j. riešenie na informačnom Systéme Zákazníka a v priestoroch Zákazníka,
  - 9.4.2. On Line (alebo aj Off Site), t.j. riešenie prostredníctvom on-line pripojenia k informačnému Systému Zákazníka (vzdialeným prístupom mimo priestorov Zákazníka)

## **10. Ochrana dôverných informácií a osobných údajov, protikorupčná politika**

- 10.1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dojednané inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 10.2. Za dôverné informácie sa považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
  - 10.2.1. ktoré sa týkajú Zmluvy a jej Plnenia (najmä informácie o predmete Zmluvy, o právach a povinnostiach Zmluvných strán ako i informácie o cene);
  - 10.2.2. ktoré sa týkajú Zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o Zmluvnej strane);
  - 10.2.3. ktoré sa týkajú obchodných partnerov Zmluvných strán;
  - 10.2.4. pre ktoré je stanovený všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti);
  - 10.2.5. ktoré boli poskytnuté Zmluvnej strane/získané Zmluvnou stranou pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu (najmä žiadosť o cenovú ponuku, cenová ponuka);
  - 10.2.6. ktoré sú výslovne Zmluvnou stranou označené ako „dôverné“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením.
- 10.3. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané jednou Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkolvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú dôverné informácie ako aj všetky informácie poskytnuté,



odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením, a to i po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy.

Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyraziť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, a to ani po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia /odovzdania /oznámenia/ sprístupnenia:

- 10.3.1. odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov, alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou;
  - 10.3.2. (i) ovládanej osobe Zmluvnej strany; (ii) ovládajúcej osobe Zmluvnej strany; (iii) osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a (iv) osobe, v ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby budú mať vo vzťahu k ochrane dôverných informácií rovnaké povinnosti ako Zmluvné strany;
  - 10.3.3. subdodávateľom, ak sa subdodávateľ podieľa na plnení podľa Zmluvy, a ak je to potrebné pre účely plnenia povinností NESS podľa Zmluvy, pričom subdodávateľ musí byť viazaný minimálne rovnakým rozsahom povinností vo vzťahu k ochrane dôverných údajov, ako sú viazané Zmluvné strany podľa Zmluvy;
  - 10.3.4. na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti ešte pred sprístupnením týchto informácií.
- 10.4. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
- 10.4.1. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
  - 10.4.2. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
  - 10.4.3. boli vyvinuté Zmluvnou stranou nezávisle na informáciách získaných od druhej Zmluvnej strany, boli získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
- 10.5. Povinnosť Zmluvných strán zaistiť utajenie získaných dôverných informácií platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy. V prípade ukončenia účinnosti niektorých zmluvných ustanovení nie sú dotknuté ustanovenia VOP o ochrane dôverných informácií, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 10.6. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.



- 10.7. NESS je oprávnený poskytnúť Dôverné informácie tretím osobám v rozsahu, v akom sú tieto informácie požadované v súťažných podkladoch za účelom účasti NESS vo verejnom obstarávaní alebo v inom procese výberu dodávateľa osobami, ktoré nie sú verejným obstarávateľom ani obstarávateľom.
- 10.8. Zmluvné strany prehlasujú, že získali alebo získajú súhlas svojich pracovníkov podieľajúcich sa na plnení k spracovaniu ich osobných údajov druhou Zmluvnou stranou podľa nariadenia 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 „Nariadenie GDPR“) ako aj podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Zmluvné strany sa zaväzujú spracovávať takto poskytnuté osobné údaje v súlade s uvedeným zákonom a uchovávať ich len počas nevyhnutnej doby pre plnenie záväzkov podľa Zmluvy. Po uplynutí účelu, na ktorý boli osobné údaje poskytnuté, sú Zmluvné strany povinné poskytnuté osobné údaje zničiť.
- 10.9. Každá Zmluvná strana je oprávnená uvádzať obchodné meno a logo druhej Zmluvnej strany (ako svojho obchodného partnera) v obchodných a marketingových materiáloch. Každá Zmluvná strana je oprávnená prezentovať Plnenie podľa Zmluvy a jeho základné parametre vo svojich referenciách. Žiadna Zmluvná strana nie je oprávnená bezdôvodne odmietnuť poskytnutie referencie o Plnení podľa Zmluvy.
- 10.10. Každá zo Zmluvných strán prehlasuje, že sa (i) riadi platnou protikorupčnou legislatívou a (ii) žiadny z jej zamestnancov alebo zástupcov nebol uznaný vinným vo veci trestného činu podvodu či korupcie v súlade s platnou legislatívou. Každá Zmluvná strana si je vedomá toho, že nepravdivosť uvedeného prehlásenia, alebo pokiaľ v priebehu plnenia Zmluvy zamestnanec jednej Zmluvnej strany bude uznaný vinným z uvedeného trestného činu podľa (ii), sa považuje za podstatné porušenie Zmluvy a oprávňuje druhú Zmluvnú stranu odstúpiť od Zmluvy.
- 10.11. Zmluvné strany sa zaväzujú, že ich zamestnanci, zástupcovia alebo vlastníci, či nimi ovládané osoby nebudú priamo alebo prostredníctvom tretej strany poskytovať alebo ponúkať akékoľvek finančné čiastky, neprimerané vecné dary, služby, či iné neprimerané výhody zamestnancom alebo zástupcom druhej Zmluvnej strany. Zároveň sa Zmluvné strany zaväzujú, že ich zamestnanci alebo zástupcovia nebudú priamo alebo prostredníctvom tretej strany poskytovať alebo ponúkať akékoľvek finančné čiastky, vecné dary, služby, či iné výhody zamestnancom alebo voleným orgánom štátnej správy alebo samosprávy alebo akejkoľvek tretej strane za účelom: (i) ovplyvnenia akéhokoľvek rozhodnutia takej osoby v jej postavení v štátnej správe alebo samospráve; alebo (ii) aby taká osoba použila svoj vplyv na orgán štátnej správy či samosprávy alebo politickú stranu alebo na tretiu stranu, ktorým by ovplyvnila rozhodnutie orgánu štátnej správy či samosprávy v rozpore s legislatívou; alebo (iii) zabezpečenia akejkoľvek výhody pre Zmluvnú stranu či tretiu stranu.

## 11. Ukončenie zmluvy

- 11.1. Okrem uplynutia doby trvania Zmluvy alebo splnenia záväzkov zo Zmluvy je možné ukončiť platnosť a účinnosť Zmluvy nasledovne:
  - 11.1.1. písomnou dohodou Zmluvných strán;
  - 11.1.2. písomnou výpoveďou;



- 11.1.3. písomným odstúpením od Zmluvy v prípade podstatného porušenia Zmluvy druhou Zmluvnou stranou.
- 11.2. Zmluvná strana je oprávnená vypovedať Zmluvu, ak:
- 11.2.1. je na druhú Zmluvnú stranu vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia, alebo ak bolo vyhlásenie konkurzu odmietnuté alebo zrušené pre nedostatok majetku;
- 11.2.2. je druhá Zmluvná strana v likvidácii;
- 11.2.3. niektorá Zmluvná strana nemôže plniť svoje povinnosti v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (§ 374 Obchodného zákonníka) po dobu dlhšiu ako 6 mesiacov.
- 11.3. Výpovedná lehota sú 3 kalendárne mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 11.4. Pre prípad vypovedania Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že NESS má nárok na úhradu tých Čiastkových plnení, ktoré boli akceptované Zákazníkom, a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené Čiastkové plnenia nastala pred vypovedaním Zmluvy alebo po vypovedaní Zmluvy.
- 11.5. Zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade, ak si druhá Zmluvná strana riadne a včas nesplnila podstatnú povinnosť podľa Zmluvy ani potom, ako ju odstupujúca Zmluvná strana na neplnenie písomne upozornila a na plnenie v tomto upozornení aj opätovne vyzvala, pričom jej na splnenie povinnosti v písomnej výzve na to poskytla dodatočnú primeranú lehotu, nie kratšiu ako 30 dní.
- 11.6. Účinky odstúpenia nastávajú dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane. Zmluvné strany sa dohodli, že Plnenia, ktoré si poskytl pred dňom odstúpenia od Zmluvy, si nevracajú. Ak si chce Zákazník ponechať Plnenie, ktoré doposiaľ neakceptoval, je ho povinný akceptovať a zaplatiť NESS cenu toho Plnenia.
- 11.7. Ak sa NESS domnieva, že poskytovaním, alebo používaním Diela alebo jeho časti podľa Zmluvy môžu byť porušované práva duševného vlastníctva tretej strany a NESS nie je schopný (i) získať pre Zákazníka licenciu, ktorá by umožňovala ďalšie používanie Diela alebo jeho časti, (ii) modifikovať Dielo alebo jeho časť, pričom si Dielo alebo jeho modifikovaná časť zachovávajú svoju funkčnosť; je NESS oprávnený vypovedať Zmluvu v časti udelenia licencií (ukončiť licencie) k Dielu alebo jeho časti, ktorého sa porušovanie práv tretích osôb týka. V prípade vypovedania Zmluvy podľa predchádzajúcej vety je NESS povinný vrátiť Zákazníkovi cenu zaplatenú za licencie, ktoré mali umožniť Zákazníkovi používanie Diela alebo jeho časti a ktorých poskytovanie alebo používanie môže mať za následok porušovanie práv tretích osôb. Zákazník je po doručení výpovede povinný ukončiť používanie Diela alebo jeho časti.
- 11.8. V prípade, ak dôjde z dôvodov na strane Zákazníka k zániku Zmluvy, ktorej predmetom je poskytovanie Servisných služieb, v priebehu obdobia, za ktoré už bola cena Servisných služieb zo strany Zákazníka uhradená, NESS nie je povinný vrátiť alikvotnú časť uhradenej sumy za toto obdobie.

## 12. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že vylučujú aplikáciu takých



- ustanovení medzinárodných dohôd na Zmluvu a vzťahy s ňou súvisiace, ktoré by mali za následok aplikáciu iného ako slovenského práva.
- 12.2. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
  - 12.3. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna z nich nie je oprávnená postúpiť svoje práva a povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.
  - 12.4. Zmluvné strany sa dohodli, že na vzájomne poskytnuté plnenia Zmluvných strán v zmysle predmetu tejto Zmluvy, poskytnuté pred nadobudnutím účinnosti tejto Zmluvy na základe ústnych, alebo písomných dohôd, sa vzťahujú práva a povinnosti Zmluvných strán podľa tejto Zmluvy.
  - 12.5. Akékoľvek zmeny či doplnenia Zmluvy je možné vykonať len na základe písomnej dohody Zmluvných strán. Takáto dohoda musí mať formu písomného dodatku k Zmluve podpísaného oboma Zmluvnými stranami, ak nie je dohodnuté inak.
  - 12.6. Písomnosti podľa Zmluvy je možné doručovať poštou, kuriérom, faxom alebo elektronickými prostriedkami. Elektronickými prostriedkami a faxom nie je možné doručovať písomnosti týkajúce sa ukončenia platnosti zmluvy (napr. výpoveď, odstúpenie od Zmluvy a pod.). Elektronickými prostriedkami a faxom nie je možné uzavrieť dodatok k Zmluve.
  - 12.7. Písomnosti doručované poštou sú považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak ich Zmluvná strana neprevezme na adrese uvedenej v Zmluve, alebo na korešpondenčnej adrese písomne oznámenej Zmluvnej strane, považujú sa písomnosti za doručené tretím dňom od uloženia zásielky na pošte; v prípade, ak zásielku nemožno na adrese podľa tohto bodu doručiť z dôvodu „Adresát neznámy“, považuje sa zásielka za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi.
  - 12.8. V prípade sporného chápania Zmluvy sa obidve Zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o zhodu v dobrom. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú zhodou v dobrom, budú sa snažiť dosiahnuť súdny zmier. Ak ani takto nedôjde k zhode, obrátia sa na príslušný súd v Slovenskej republike.
  - 12.9. Zmluva spolu s prílohami tvorí úplnú a konečnú dohodu medzi Zmluvnými stranami vo všetkých záležitostiach v nej obsiahnutých. Nahrádza všetky predchádzajúce písomné alebo ústne dohody týkajúce sa predmetu Zmluvy.
  - 12.10. Ak dôjde k zmene údajov Zmluvných strán uvedených v záhlaví Zmluvy, alebo kontaktných údajov, Zmluvné strany sa budú o takýchto zmenách vzájomne písomne informovať. Takéto zmeny v Zmluve nie je potrebné robiť písomným dodatkom k Zmluve a ich účinnosť nastáva voči druhej Zmluvnej strane tretím pracovným dňom po doručení oznámenia o zmene.
  - 12.11. Každý odkaz na akýkoľvek právny predpis znamená odkaz na (i) samotný text takéhoto právneho predpisu v znení jeho dodatkov a iných zmien; (ii) samotný text všetkých jeho príloh v znení ich dodatkov a iných zmien; (iii) akýkoľvek vykonávací právny predpis prijatý na základe takéhoto právneho predpisu a potrebný na aplikáciu ustanovenia/í takéhoto právneho predpisu v znení jeho dodatkov a iných zmien; a (iv) akýkoľvek právny predpis, ktorý nahradí takýto právny predpis.





## Príloha č. 4

Formulár o nahlásení a vyriešení  
problému/požiadavky

<b>ID</b>	<b>Zákazník</b>	<b>NESS</b>	
	XXXXXXXXXXXX		
<b>Nahlásil</b>	<b>Prevzal</b>	<b>Dátum/čas</b>	
		...../.....:.....	
<b>Typ:</b>			
I. Vada kategórie A (Kritický problém) <input type="checkbox"/>			
II. Vada kategórie B (Vážny problém) <input type="checkbox"/>			
III. Vada kategórie C (Nekritický problém) <input type="checkbox"/>			
Iná požiadavka <input type="checkbox"/>			
<b>Aplikácia/System:</b>			



<b>Počet odpracovaných člh:</b>	<b>Z toho spotreba z predplatených člh:</b>

**Poznámka :**

**ID oznámi nahlasujúcemu zamestnancovi zákazníka zamestnanec NESS**

**Týmto akceptujem poskytovanú službu.**

**Celé meno Zákazníka:**

**Podpis Zákazníka:**

**Dátum a čas podpisu:**



## Príloha č. 5

Formulár o poskytnutí služieb / Akceptačný protokol

Zákazník	NESS	ID
XXXXXXXXXXXX		

Službu zabezpečil/-a	Dátum	Od	Do	Odpracovaný čas
<b>Čas trvania služby:</b>				
<b>Celkom v člh:</b>				
<b>Z toho člh v rámci predplatených:</b>				

<b>Služba vykonaná v priestoroch Zákazníka:</b> <b>Áno</b> <input type="checkbox"/>
<b>Nie</b> <input type="checkbox"/>



**Zoznam krokov pri poskytnutí služby resp. výstupov:**

**Týmto akceptujem poskytovanú službu.**

**Celé meno Zákazníka:**

**Podpis Zákazníka:**

**Interné poznámky spoločnosti:**



## Príloha č. 6

Vysvetlenie pojmov a skratiek

V nasledujúcej tabuľke sa nachádzajú definície podmienok, akronymov a skratiek potrebných k správnej interpretácii tohto dokumentu:

Pojem / skratka	Vysvetlenie
AD	Active Directory
BAL	Bussines Audit Log
CMS	Content Management System
DMS	Document Management System
DOC, DOCX	Microsoft Word file format
DOT	Dotácie
DRS	Data Replicatin Service
DSP	Data Service Provider
eGovernment	Elektronická forma výkonu verejnej správy pri aplikácii informačno-komunikačných technológií v procesoch verejnej správy
ESB	Enterprise Service Bus
FTP	File Transfer Protocol
GUI	Graphical User Interface
IAM	Identity and Access Management
INFO	Infomodul
IS	Informačný systém
IT	Informačné technológie
Komponent / Modul	Ucelená časť informačného systému
Klient	Vecná oblasť: občan alebo podnikateľ, využívajúci služby KSK alebo podriadených organizácií
VÚC KSK	Vyšší územný celok Košický samosprávny kraj
MF SR	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
OBST	Obstarávanie
PDF	Portable Document Format
REG	Registrácie
RPSS	Register poskytovaných sociálnych služieb
RZZZa	Register zdravotníckych zariadení - Lekárne

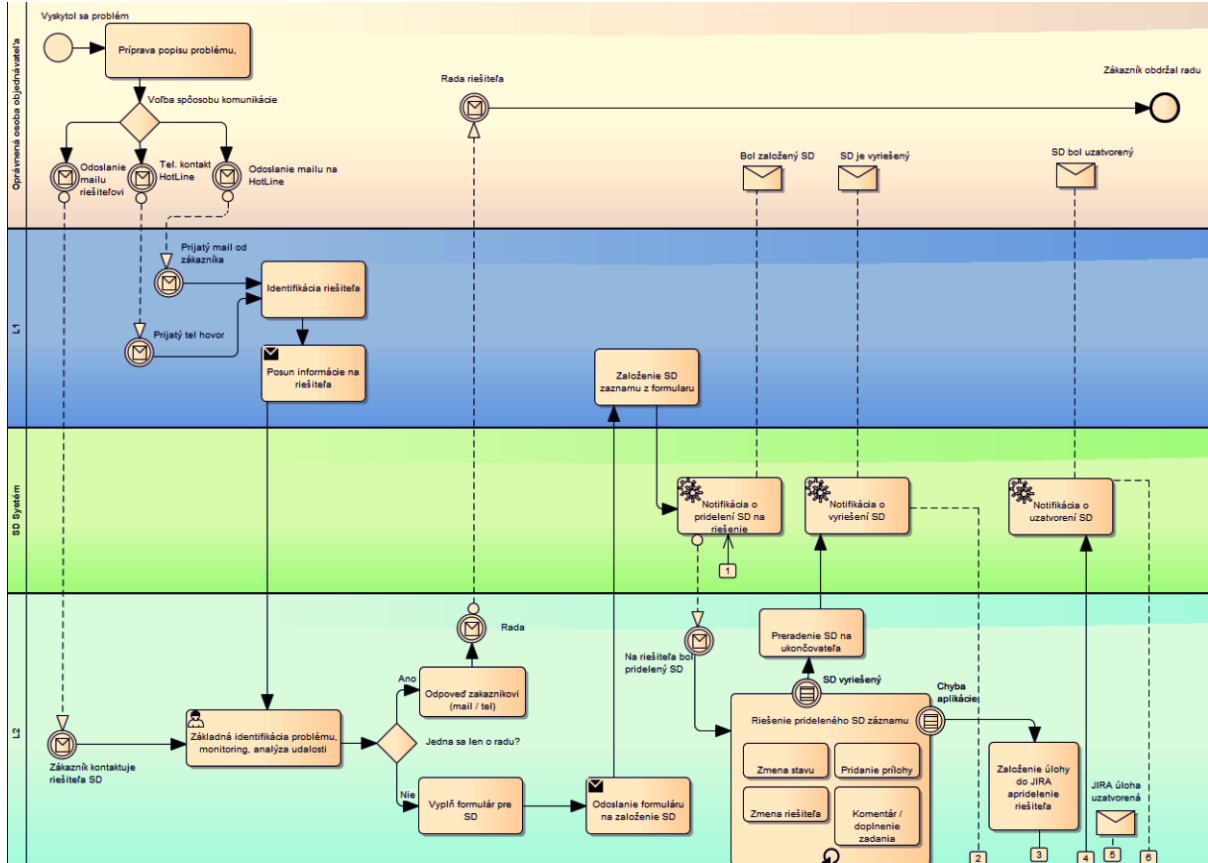


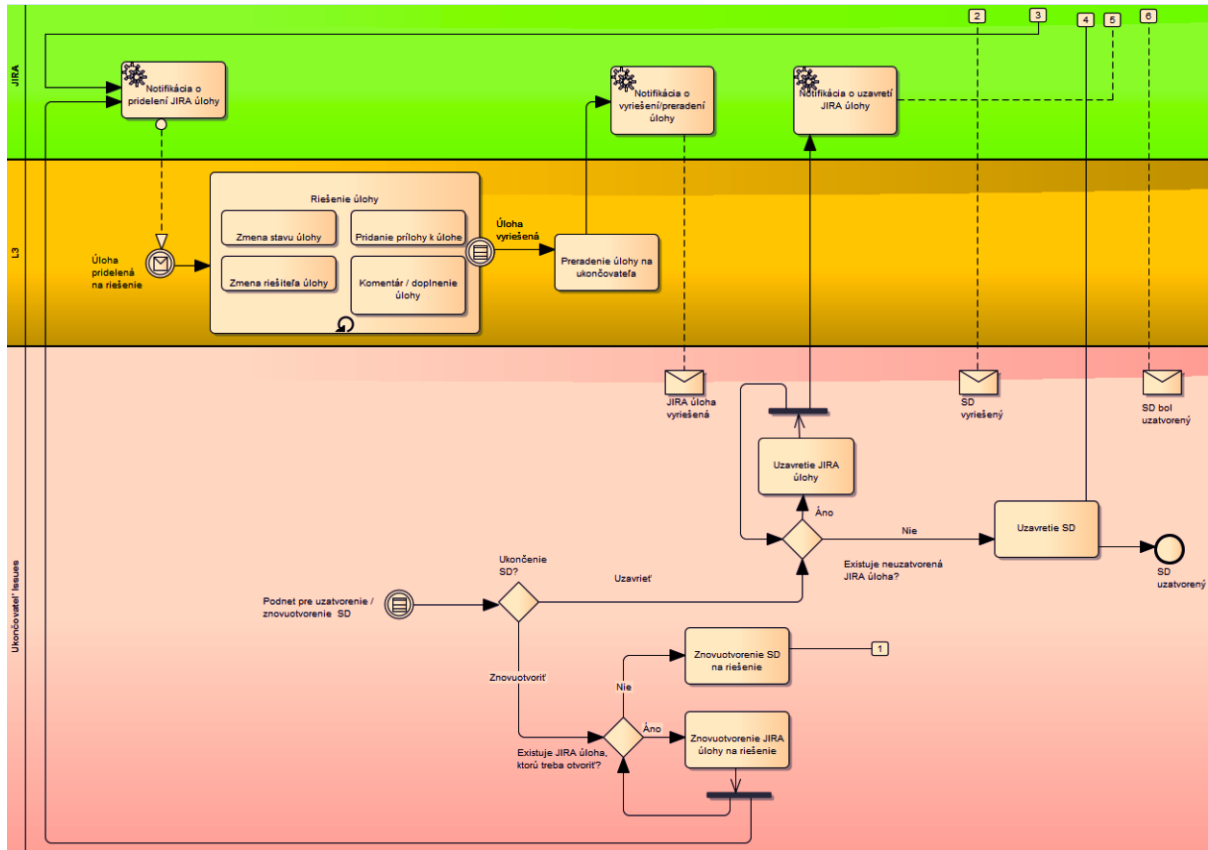
RZZZb	Register zdravotníckych zariadení – Zdravotnícke zariadenia
SW	Softvér
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
WFM	Work Flow Management
XLS, XLSX	Microsoft Excel file format
XML	eXtensible Markup Language
XSD	XML Schema Definition



# Príloha č. 7

## Orientačná schéma riešenia požiadaviek







## Príloha č. 8

Zoznam kontaktných osôb:

Za Zákazníka:

Pozícia	Meno a priezvisko
Projektový manažér	Ing. Igor Hojda

Za NESS Slovensko:

Pozícia	Meno a priezvisko
Projektový manažér	Jaroslav Macuš



## Príloha č. 9

Cenník prác NESS Slovensko a.s.

Cenník služieb NESS Slovensko na rok 2021	
Vývojové a testovacie práce hodinová sadzba	90 €
Analytické práce hodinová sadzba	95 €
Konzultačné práce hodinová sadzba	95 €
Práce špecialistu a architekta hodinová sadzba	110 €
Projektový manažment hodinová sadzba	115 €
Kilometrovné	0,50 €
Strata času na ceste	15 €

Uvedené ceny platia v prípade štandardných objednávok.

Urgentné objednávky - vykonanie služby do 48 hodín: sadzby sa zvyšujú o 50%.

Expresné objednávky - vykonanie služby do 24 hodín, príp. vykonanie služieb v čase pracovného pokoja: sadzby sa zvyšujú o 100%.



## Príloha č. 10

Priorita Elektronickej služby – Komplexný zoznam elektronických služieb diela. Služby sa dotýkajú len služieb, ktoré boli predmetom obnovy.

Útvar	Kód ES KSK	Priorita Elektronickej služby	Dostupný stupeň závažnosti vady
Odbor soc. vecí	A1.18, A1.50, A1.53	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie registra poskytovateľov sociálnych služieb	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie návrhu koncepcie rozvoja sociálnych služieb	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o ochrane práv dieťaťa, jeho života a zdravia	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.17, A1.49, A1.49a, A1.49b	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie finančného príspevku na prevádzku sociálnej služby	1	Vada kategórie A, B, C
	Registrowanie poskytovateľov sociálnej služby	1	Vada kategórie A, B, C
	Zmena v registri poskytovateľov sociálnej služby	1	Vada kategórie A, B, C
	Výmaz z registra poskytovateľov sociálnej služby	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.16, A1.16a, A1.52	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie sociálnej služby v zariadení sociálnej starostlivosti	1	Vada kategórie A, B, C
	Zabezpečenie poskytovania sociálnej služby	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie výpisu z registra poskytovateľov sociálnych služieb	1	Vada kategórie A,

		B, C	
	A1.48, A1.51	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie základného sociálneho poradenstva	1	Vada kategórie A, B, C
	Pripomienkovanie návrhu koncepcie rozvoja sociálnych služieb	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.18a, A1.50a, A1.53a	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie registra poskytovateľov sociálnych služieb - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie návrhu koncepcie rozvoja sociálnych služieb	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o ochrane práv dieťaťa, jeho života a zdravia - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Oddelenie zdravotníctva a farmácia	A.1.37,A.1.38,A.1.39,A.1.72,A.1.73,A.1.74	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o pohotovostných službách v lekárňach	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie mimoriadnych oznamov zo Štátneho úradu pre kontrolu liečiv	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o lekárňach a výdajniach zdravotníckych pomôcok	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie občanov o ich príslušnosti k zdravotnému obvodu	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o lekárskej službe prvej pomoci	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o zdravotníckych zariadeniach (nemocniciach a poliklinikách)	1	Vada kategórie A, B, C
	A.1.1,A.1.29,A.1.30,A.1.36,A.1.36a,A.1.36b,A.1.36c,A.1.39a,A.1.71,A.1.71a,A.1.71b,A.1.71c,A.1.73b	1	Vada kategórie A, B, C
	Schvaľovanie prevádzkového času lekárne	1	Vada kategórie A,

		B, C
Schvaľovanie ordinačných hodín ambulancie	1	Vada kategórie A, B, C
Určenie poskytovateľa zdravotnej starostlivosti občanovi	1	Vada kategórie A, B, C
Povoľovanie činnosti verejnej lekárne, pobočky verejnej lekárne a výdajne zdravotníckych pomôcok	1	Vada kategórie A, B, C
Oznámenie o zmene údajov v povolení činnosti verejnej lekárne, pobočky verejnej lekárne a výdajne zdravotníckych pomôcok	1	Vada kategórie A, B, C
Pozastavenie činnosti verejnej lekárne, pobočky verejnej lekárne a výdajne zdravotníckych pomôcok	1	Vada kategórie A, B, C
Zrušenie povolenia činnosti verejnej lekárne, pobočky verejnej lekárne a výdajne zdravotníckych pomôcok	1	Vada kategórie A, B, C
Informovanie o lekárňach a výdajniach zdravotníckych pomôcok podaním žiadosti o informácie	1	Vada kategórie A, B, C
Povoľovanie prevádzkovania zdravotníckych zariadení	1	Vada kategórie A, B, C
Oznámenie o zmene údajov v povolení prevádzkovania zdravotníckych zariadení	1	Vada kategórie A, B, C
Zrušenie povolenia prevádzkovania zdravotníckych zariadení	1	Vada kategórie A, B, C
Dočasné pozastavenie povolenia prevádzkovania zdravotníckych zariadení	1	Vada kategórie A, B, C
Podanie návrhu rozpisu lekárskej služby prvej pomoci	1	Vada kategórie A, B, C
A.1.37a,A.1.38a,A.1.72a,A.1.73a,A.1.74a	1	Vada kategórie A, B, C
Informovanie o pohotovostných službách v lekárňach - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Zverejňovanie mimoriadnych oznamov zo Štátneho úradu pre kontrolu liečiv - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Informovanie občanov o ich príslušnosti k zdravotnému obvodu - Podanie	1	Vada kategórie A,



			B, C
	Informovanie o lekárskej službe prvej pomoci - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o zdravotníckych zariadeniach (nemocniciach a poliklinikách) - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Odbor financií	A1.15, A1.41b, A1.47b, A1.5b, A1.6, A1.7, A1.75b	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií na šport	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií na rekonštrukciu kultúrnych pamiatok	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií na podporu mládeže	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií na kultúru	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o návrhu rozpočtu VÚC	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o návrhu záverečného účtu VÚC	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií typu iné	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.4	1	Vada kategórie A, B, C
	Elektronické platenie pokút a poplatkov	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.41, A1.47, A1.5, A1.75	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie dotácií na rekonštrukciu kultúrnych pamiatok	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie dotácií na podporu mládeže	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie dotácií na kultúru	1	Vada kategórie A,



		B, C
Poskytovanie dotácií typu iné	1	Vada kategórie A, B, C
A1.2, A1.3	1	Vada kategórie A, B, C
Pripomienkovanie návrhu rozpočtu VÚC	1	Vada kategórie A, B, C
Pripomienkovanie návrhu záverečného účtu VÚC	1	Vada kategórie A, B, C
A1.14a, A1.41a, A1.47a, A1.5a, A1.75a	1	Vada kategórie A, B, C
Podanie vyúčtovania dotácie na šport	1	Vada kategórie A, B, C
Podanie vyúčtovania dotácie na rekonštrukciu kultúrnych pamiatok	1	Vada kategórie A, B, C
Podanie vyúčtovania dotácie na podporu mládeže	1	Vada kategórie A, B, C
Podanie vyúčtovania dotácie na kultúru	1	Vada kategórie A, B, C
Podanie vyúčtovania dotácie typu iné	1	Vada kategórie A, B, C
A1.15a, A1.41c, A1.47c, A1.5c, A1.75c	1	Vada kategórie A, B, C
Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií na šport - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií na rekonštrukciu kultúrnych pamiatok - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií na podporu mládeže - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií na kultúru - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Zverejňovanie prijímateľov a výšky dotácií typu iné - Podanie	1	Vada kategórie A,



		B, C
	A1.6a, A1.7a	1
	Informovanie o návrhu rozpočtu VÚC - Podanie	1
	Informovanie o návrhu záverečného účtu VÚC - Podanie	1
Oddelenie dopravy	A1.42	1
	Informovanie o stave a zjazdnosti ciest	1
	A1.56	1
	Informovanie o dani z motorového vozidla	1
	A1.31, A1.32, A1.32a, A1.32b	1
	Schvaľovanie cestovných poriadkov vnútroštátnej autobusovej dopravy	1
	Licencovanie subjektov pre vnútroštátnu pravidelnú autobusovú dopravu	1
	Zmena licencie pre vnútroštátnu pravidelnú autobusovú dopravu	1
	Zrušenie licencie pre vnútroštátnu pravidelnú autobusovú dopravu	1
	A1.35, A1.9	1
	Povoľovanie prevádzkovania dráhy	1
	Ohlasovanie problémov na ceste	1
	A1.42a	1

			B, C
	Informovanie o stave a zjazdnosti ciest - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.56a	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o dani z motorového vozidla - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Odbor škol.	A1.13, A1.46	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o voľných miestach pre študentov na stredných školách	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie informácií v oblasti výchovy a vzdelávania	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.14	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie dotácií na šport	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.13a, A1.46a	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o voľných miestach pre študentov na stredných školách - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie informácií v oblasti výchovy a vzdelávania - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Odbor SM	A1.11	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie informácií o prebytočnom majetku VÚC	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.43, A1.44	1	Vada kategórie A, B, C
	Prenájom prebytočného majetku	1	Vada kategórie A, B, C
	Predaj prebytočného majetku	1	Vada kategórie A,



			B, C
	A1.11a	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie informácií o prebytočnom majetku VÚC - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Odbor RR	A1.10, A1.45, A1.54	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie informácií o regióne	1	Vada kategórie A, B, C
	Zverejňovanie územného plánu	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o životnom prostredí	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.12	1	Vada kategórie A, B, C
	Pripomienkovanie návrhu územného plánu regiónu	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.45a, A1.54a	1	Vada kategórie A, B, C
	Sprístupnenie územného plánu - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
	Informovanie o životnom prostredí - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
	A1.10a	1	Vada kategórie A, B, C
	Poskytovanie informácií o regióne - Podanie	1	Vada kategórie A, B, C
Kancelária predsedu	A1.28, A1.60, A1.61, A1.63, A1.65, A1.66, A1.68, A1.70	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie textov všeobecne záväzných nariadení	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o vyhlásení referenda	2	III. Vada kategórie C

Informovanie o termínoch zasadnutí zastupiteľstva VÚC	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o spôsobe zriadenia VÚC, o jeho právomociach a kompetenciách	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o mieste, lehote a spôsobe, akým možno získať informácie	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o tom, kde podať žiadosť, návrh, podnet, sťažnosť, alebo iné podanie týkajúce sa činností VÚC	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o postupe, ktorý musí povinná osoba dodržiavať pri vybavovaní všetkých žiadostí, návrhov a iných podaní, vrátane príslušných lehôt, ktoré je nutné dodržať	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o sadzobníku správnych poplatkov a sadzobníku úhrad za sprístupňovanie informácií	2	III. Vada kategórie C
A1.21, A1.22, A1.23, A1.24, A1.25, A1.27	2	III. Vada kategórie C
Zverejňovanie zápisníc zo zasadnutí zastupiteľstva	2	III. Vada kategórie C
Zverejňovanie údajov o dochádzke poslancov na zasadnutia zastupiteľstva VÚC	2	III. Vada kategórie C
Zverejňovanie výpisov o hlasovaní poslancov	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o činnosti VÚC, zverejňovanie aktualít	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o funkcií, zamestnaní, činnosti a majetkových pomeroch predsedov a poslancov zastupiteľstva VÚC	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o nariadeniach a uzneseniach VÚC a ich návrhoch	2	III. Vada kategórie C
A1.26, A1.40	2	III. Vada kategórie C
Pripomienkovanie návrhov nariadení o ktorých má rokovať zastupiteľstvo	2	III. Vada kategórie C
Vybavovanie petícií	2	III. Vada kategórie C
A1.57, A1.59, A1.8, A1.8a	2	III. Vada kategórie C
Elektronické objednávanie sa na stretnutie so zástupcom VÚC	2	III. Vada kategórie C
Návrhy na zlepšenie	2	III. Vada kategórie C
Vybavovanie sťažností a podnetov	2	III. Vada kategórie C
Vybavovanie podnetov	2	III. Vada kategórie C

	A1.58	2	III. Vada kategórie C
	Elektronické poskytovanie odpovedí na otázky o činnosti a právomociach VÚC	2	III. Vada kategórie C
	A1.21a, A1.22a, A1.23a, A1.24a, A1.25a, A1.27a, A1.61a, A1.63a	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie zápisníc zo zasadnutí zastupiteľstva - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie údajov o dochádzke poslancov na zasadnutia zastupiteľstva VÚC - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie výpisov o hlasovaní poslancov - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o činnosti VÚC, zverejňovanie aktualít - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o funkcií, zamestnaní, činnosti a majetkových pomeroch predsedov a poslancov zastupiteľstva VÚC - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o nariadeniach a uzneseniach VÚC a ich návrhoch - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o termínoch zasadnutí zastupiteľstva VÚC - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o spôsobe zriadenia VÚC, o jeho právomociach a kompetenciách - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	A1.60a	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o vyhlásení referenda - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	A1.28a, A1.65a, A1.66a, A1.68a, A1.70a	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie textov všeobecne záväzných nariadení - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o mieste, lehote a spôsobe, akým možno získať informácie - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o tom, kde podať žiadosť, návrh, podnet, sťažnosť, alebo iné podanie týkajúce sa činnosti VÚC - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o postupe, ktorý musí povinná osoba dodržiavať pri vybavovaní všetkých žiadostí, návrhov a iných podaní, vrátane príslušných lehôt, ktoré je nutné dodržať - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o sadzobníku správnych poplatkov a sadzobníku úhrad za sprístupňovanie informácií - Podanie	2	III. Vada kategórie C
Odd. VO	A1.20	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie informácií o verejnom obstarávaní	2	III. Vada kategórie C

	A1.19, A1.19a, A1.55	2	III. Vada kategórie C
	Elektronické verejné obstarávanie	2	III. Vada kategórie C
	Vysvetľovanie súťaže	2	III. Vada kategórie C
	Poskytovanie súťažných podkladov pre verejnú súťaž	2	III. Vada kategórie C
	A1.20a	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie informácií o verejnom obstarávaní - Podanie	2	III. Vada kategórie C
Odd. VP	A1.34, A1.69	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o civilnej ochrane	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o predpisoch, pokynoch, inštrukciách, výkladových stanoviskách, podľa ktorých VÚC koná a rozhoduje alebo ktoré upravujú práva a povinnosti fyzických osôb a právnických osôb vo vzťahu k VÚC	2	III. Vada kategórie C
	A1.34a	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o civilnej ochrane - Podanie	2	III. Vada kategórie C
	A1.69a	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o predpisoch, pokynoch, inštrukciách, výkladových stanoviskách, podľa ktorých VÚC koná a rozhoduje alebo ktoré upravujú práva a povinnosti fyzických osôb a právnických osôb vo vzťahu k VÚC - Podanie	2	III. Vada kategórie C
PP odd.	A1.67	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o mieste, lehote a spôsobe podania opravného prostriedku a možnosti súdneho preskúmania rozhodnutia VÚC vrátane výslovného uvedenia požiadaviek, ktoré musia byť splnené	2	III. Vada kategórie C
	A1.62, A1.64	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie výberových konaní na miesta vedúcich zamestnancov VÚC alebo riaditeľov OvZP	2	III. Vada kategórie C
	Informovanie o organizačnej štruktúre VÚC	2	III. Vada kategórie C
	A1.62a, A1.64a	2	III. Vada kategórie C
	Zverejňovanie výberových konaní na miesta vedúcich zamestnancov VÚC alebo riaditeľov OvZP - Podanie	2	III. Vada kategórie C



Informovanie o organizačnej štruktúre VÚC - Podanie	2	III. Vada kategórie C
A1.67a	2	III. Vada kategórie C
Informovanie o mieste, lehote a spôsobe podania opravného prostriedku a možnosti súdneho preskúmania rozhodnutia VÚC vrátane výslovného uvedenia požiadaviek, ktoré musia byť splnené - Podanie	2	III. Vada kategórie C



