

**Zmluva na servisnú podporu**  
**Licenčnej zmluvy č. 317/91/2018/SN o použití diela**  
**uzatvorená podľa**  
**§ 269 ods. 2 Obchodného zákonníka a Autorského zákona**

**I. Zmluvné strany**

**Nadobúdateľ:** **Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s.**  
**Sídlo:** Komenského 50, 042 48 Košice  
**Právna forma:** Akciová spoločnosť  
**IČO:** 36 570 460  
**DIČ:** 202020063518  
**DPH IČ:** SK2020063518  
**Zapísaný v:** Obchodnom registri Mestského súdu Košice, Oddiel: Sa, Vložka č.: 1243/V  
**Zastúpený:** **Ing. Stanislav Prcúch** [redacted]  
**Ing. Jana Bernátová** [redacted]  
**Tel. číslo:** [redacted]  
**Kontaktná osoba:** [redacted]  
**[redacted]**  
(ďalej len „**Nadobúdateľ**“)

**Poskytovateľ:** **Empirica a.s.**  
**Sídlo:** Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice  
**Právna forma:** Akciová spoločnosť  
**IČO:** 50 698 656  
**DIČ:** 2120449771  
**DPH IČ:** SK2120449771  
**Zapísaný v:** Obchodnom registri Mestského súdu Košice, Oddiel: Sa, Vložka č.: 1688/V  
**Zastúpený:** **RNDr. Marek Balla** [redacted]  
**PhDr. Peter Lamačka** [redacted]  
**účet IBAN:** [redacted]  
**kontaktná osoba:** RNDr. Marek Balla [redacted]  
**tel. číslo:** [redacted]  
(ďalej len „**Poskytovateľ**“ )

(Nadobúdateľ a Poskytovateľ spoločne ďalej taktiež ako „zmluvné strany“)

## PREAMBULA

Táto zmluva je uzatvorená obstarávateľom v súlade s § 10 ods. 1 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

## II. Úvodné ustanovenia

1. Empirica Stream predstavuje štandardný software pre utilitné spoločnosti (ďalej len „Produkt ES“), ktorý sa nasadzuje v pozícii zákazníckeho informačného systému. Tento software umožňuje konfiguráciu a úpravy v prostredí Koncového zákazníka. Charakteristika Produktu ES je uvedený v Prílohe č. 1 – „Charakteristika produktu ES“ (ďalej len „Príloha č.1“), ktorá je nedeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
2. Zákaznícky informačný systém (CIS) predstavuje taký informačný systém, ktorý umožňuje Koncovému zákazníkovi realizovať celú sadu obchodných prípadov, ktoré vyplývajú z jeho hlavnej činnosti. Jednotlivé obchodné prípady sú realizované prostredníctvom nasledovných modulov:
  - a) Workplace
  - b) Manažment kmeňových dát
  - c) Zákaznícka obsluha
  - d) Oceňovanie a zúčtovanie
  - e) Fakturácia
  - f) Saldokonto
  - g) Správa prístrojov a meraní
  - h) SDM a MCT
  - i) Systém právneho vymáhania
  - j) Zákaznícky portál (ZP)
  - k) Manažérsky informačný systém (MIS)
3. Komponent ES predstavuje technicky a logicky samostatnú časť Produktu ES. Zoznam komponentov ES pre účely tejto zmluvy je nasledovný:
  - a) WP - Workplace - centrálny prístupový bod pre používateľa Produktu ES.
  - b) CORE – centrálny komponent Produktu ES, ktorý pokrýva manažment kmeňových dát zákazníkov, zmlúv a produktový katalóg, zúčtovanie, fakturáciu, saldokonto, manažment pohľadávok a procesy zákazníckej obsluhy.
  - c) SDM – Stream Data Management - komponent Produktu ES pre zaznamenanie výsledkov odpočtov a úložisko údajov spotreby, vrátane extrapolácií spotreby.
  - d) AMM - Advanced Metering Management - komponent Produktu ES zabezpečujúci správu prístrojov (vodomeroch a prietokomeroch) a správu meraní
  - e) SPV - Systém Právneho Vymáhania - komponent Produktu ES pre efektívnu podporu procesu vymáhania v legislatívnom prostredí Slovenskej republiky v úzkej komunikácii s manažmentom pohľadávok.
  - f) MCT - Market Communication Tool - komponent Produktu ES zabezpečujúci komunikáciu medzi komponentom AMM a ostatnými komponentami Produktu ES, ktorých nasadenie nie je predmetom CIS VVS. Komunikácia sa týka najmä výsledkov odpočtov.
  - g) BPME - Business Process Management Engine - komponent Produktu ES pre procesné riadenie vybraných procesov.
  - h) CIP – Centrálna integračná platforma – komponent Produktu ES, ktorý technologicky zabezpečuje komunikáciu medzi komponentami Produktu ES a okolím a medzi jednotlivými komponentami Produktu ES navzájom. Pozostáva z dvoch častí: 1. ESB - Enterprise Service Bus - pokrýva primárne synchrónnu komunikáciu a 2. Kafka – distribuovaná platforma pre udalostný systém (asynchrónne komunikácie).
  - i) IAM - Identity and Access Management - komponent Produktu ES zabezpečujúci identifikáciu a autentifikáciu používateľov pri prístupovaní ku komponentom Produktu ES.
  - j) NTC – Notifikačné centrum - komponent Produktu ES, ktorý umožňuje manažovať a realizovať notifikácie zákazníkov (obchodných partnerov) podľa ich komunikačných profilov.
  - k) RPT – Report server – komponent Produktu ES umožňujúci konsolidovaný prevádzkový reporting



zo všetkých komponentov Produktu ES, vrátane ich kombinácie. Umožňuje využiť tzv. backup server, ktorý neovplyvňuje produkčnú prevádzku.

4. Vyššie uvedené komponenty ES sú súčasťou Produktu ES a predstavujú autorské diela, ktoré existovali už pred nasadením Produktu ES u Nadobúdateľa alebo boli vytvorené mimo predmetu nasadenia Produktu ES u Nadobúdateľa, sú súčasťou predmetu plnenia samostatnej Licenčnej zmluvy medzi Poskytovateľom a Nadobúdateľom.

5. Účelom tejto zmluvy je nadobudnutie práv na Servisnú podporu štandardnému software Produktu ES od Poskytovateľa, definovaných v tejto Zmluve.

### III. Predmet plnenia

1. Osobitnou Licenčnou zmluvou na štandardný software ES boli na Nadobúdateľa prevedené licenčné oprávnenia k celému štandardnému software Produktu ES (ďalej len ako „Nadobúdacia licencia“). Za účelom zabezpečenia servisnej podpory v nadväznosti na Nadobúdaciu licenciu Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Nadobúdateľovi služby v rozsahu podľa tejto Zmluvy:

- a) Servisnú podporu štandardnému software Produktu ES (ďalej len ako „Údržbová licencia“), ktorej dojednanie je podmienkou používania Produktu ES v produktívnej prevádzke. Údržbová licencia je platná vždy na jeden rok (ďalej aj „Prevádzkový rok“), pričom nový Prevádzkový rok je definovaný ako kalendárny rok začínajúci dňom 01.01. (ďalej aj „Rozhodujúci deň“) vrátane. Každý nasledujúci Prevádzkový rok bezprostredne – bez prerušenia – nadväzuje na predchádzajúci Prevádzkový rok.

2. Za poskytnutie Údržbovej licencie sa Nadobúdateľ zaväzuje zaplatiť odplatu – Poplatok, vo výške a za podmienok podľa tejto Zmluvy. Za poskytnutie Údržbovej licencie je Poplatok hradený opakovane na každý začatý Prevádzkový rok v súlade s podmienkami tejto Zmluvy.

### IV. Autorské práva a licencie

1. Produkt ES (štandardný software v rozsahu všetkých jeho, aj v budúcnosti dodaných, komponentov), ktorý nadobudol Nadobúdateľ Licenciou na nadobudnutie, je autorským dielom a je chránený v zmysle Autorského zákona. Poskytovateľ je na základe zmluvy s vykonávateľmi majetkových práv k Produktu ES oprávnený používať Produkt ES v rámci zmluvných vzťahov so svojimi zákazníkmi, vrátane licencovania tohto diela pre svojich zákazníkov a to bez obmedzenia na spôsob licencovania.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak výsledkom alebo výstupom servisnej podpory k Produktu ES podľa tejto Zmluvy, bude dielo spĺňajúce pojmové znaky autorského diela v zmysle Autorského zákona, ktoré sa zároveň nebude považovať za autorské dielo - Produkt ES alebo jeho časť v zmysle Licencie na nadobudnutie, je vykonávateľom majetkových autorských práv k tomuto dielu (ďalej len „Dielo“) Poskytovateľ, pričom sa vzťahujú na toto Dielo licenčné dojednania upravené v tomto článku. Podmienkou nadobudnutia licencie k Dielu je, že Nadobúdateľ má platnú Licenciu na nadobudnutie. V prípade, že z akéhokoľvek dôvodu dôjde k zániku platnosti Licencie na nadobudnutie, zaniká aj licencia udelená na Dielo podľa tejto Zmluvy.

3. Poskytovateľ týmto udeľuje Nadobúdateľovi bezodplatne nevýhradnú, časovo neobmedzenú licenciu na dielo vzniknuté podľa ods. 2 tohto článku, platnú na území Slovenskej republiky na použitie na akýkoľvek, v čase uzavretia tejto Zmluvy známy spôsob použitia Diela pre potreby vykonávania vlastných obchodných procesov.

4. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, na základe udelennej licencie k Dielu nie je Nadobúdateľ oprávnený prenajímať, požičiavať, zdieľať, poskytovať licencie (sublicencie) k Dielu iným subjektom (právnickej alebo fyzickej osobe) alebo iným spôsobom umožniť tretím stranám jeho využitie s výnimkou umožnenia prístupu k Dielu svojim pracovníkom a pracovníkom Partnera, ktorí mu poskytujú IT aplikačnú podporu a prípadne pracovníkom subdodávateľa Partnera pre IT aplikačnú podporu. Dielo nesmie byť produktívne nasadené na iné, než interné využitie u Nadobúdateľa.

5. Všetky práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy vrátane Nadobúdacej licencie môže Nadobúdateľ postúpiť na tretiu stranu iba po predchádzajúcom písomnom súhlase Poskytovateľa a za ním



určených podmienok.

6. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Nadobúdateľ (rovnako tak aj subjekty podľa ods. 3.) nesmie akokoľvek využiť znalosti o myšlienkach, postupoch, štruktúre, algoritme a použitých metódach, na ktorých je Dielo založené alebo ktoré obsahuje, aj keď ich získal pri oprávnenom použití Diela, k vývoju, zhotoveniu alebo k obchodnému využitiu iného počítačového programu, ani k inému konaniu ohrozujúcemu alebo porušujúcemu autorské právo a obchodné záujmy Poskytovateľa. O týchto znalostiach je Nadobúdateľ povinný zachovávať mlčanlivosť voči tretím osobám. Dodržiavanie obmedzení a povinností podľa tohto odseku je Nadobúdateľ povinný zmluvne požadovať aj od subjektov podľa bodu 3. tohto článku a na požiadanie je splnenie tejto povinnosti povinný bezodkladne Poskytovateľovi preukázať.

## V. Záruka na Kód od tretích strán

1. Poskytovateľ vyhlasuje a trvalo zaručuje, že pred podpísaním tejto Zmluvy oznámil Nadobúdateľovi prítomnosť kódu od tretích strán vrátane, ale bez obmedzenia na, kódu s otvoreným zdrojovým kódom a bezplatného softvéru („Kód od tretích strán“), ktorý je súčasťou alebo poskytovaný v spojení s Produktom ES a tým aj s budúcim Dielom a že Poskytovateľ, Produkt ES a vytvorené budúce Diela dodržiajú a budú dodržiavať všetky licenčné zmluvy, ktoré sa vzťahujú na tento Kód od tretích strán.

## VI. Povinnosti Nadobúdateľa a Poskytovateľa

1. Predpoklady, ktorých naplnenie zabezpečí Nadobúdateľ:

- Vytvorenie komunikačného kanálu, prostredníctvom ktorého bude môcť Poskytovateľ vzdialene pristupovať prostredníctvom siete internet na tie prostredia Nadobúdateľa, na ktorých je inštalovaný Produkt ES, za týmito účelmi:
  - Vykonalie rekonštrukcie obchodných prípadov, transakcií a operácií, ktoré boli hlásené Nadobúdateľom ako chyby Produktu ES
  - Analýza dát za účelom optimalizácie výkonnosti Produktu ES

2. Požadovaná súčinnosť od Nadobúdateľa pre Poskytovateľa:

- Nadobúdateľ zabezpečí pre Poskytovateľa prípravu dát obchodných prípadov, ktoré boli nahlásené ako chyby Produktu ES a Poskytovateľ pracuje na ich analýze a odstránení
- Nadobúdateľ zabezpečí odborný personál, ktorý poskytne náležitú súčinnosť pri odstraňovaní chýb produktu ES a pri optimalizácii výkonnosti aplikácie; túto súčinnosť zabezpečí Nadobúdateľ prostredníctvom svojich zamestnancov alebo prostredníctvom svojho Partnera.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že služby Servisnej podpory štandardnému software Produktu ES bude poskytovať spôsobom, v termínoch a podľa špecifikácie uvedenej v tejto Zmluve a v Prílohe č. 4 – „Rozsah a podmienky Servisnej podpory“.

4. V prípade, ak poskytovaním služieb Poskytovateľom Nadobúdateľovi dochádza k nakladaniu s osobnými údajmi, poskytovateľ je povinný chrániť osobné údaje pred náhodným alebo neoprávneným poškodením alebo zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými formami spracúvania, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR

5. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku v súvislosti s plnením tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby každý zamestnanec Poskytovateľa, ktorý príde do styku s osobnými údajmi, zachoval o nich mlčanlivosť a nevyužíval ich na iný účel, ako je účel plnenia podľa tejto Zmluvy,

## VII. Poplatky a platobné podmienky

1. Poplatok za Údržbovú licenciu (t.j. Servisnú podporu na celý Produkt ES podľa tejto Zmluvy) sú stanovené dohodou zmluvných strán podľa zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách a vyhlášky MF SR č. 87/1996



Z.z., vo výške:

- **77.843,00 EUR bez DPH za 1 Prevádzkový rok za Údržbovú licenciu v zmysle článku III. bod 1. tejto Zmluvy.**
- **311.372,00 EUR bez DPH celkovo za 4 Prevádzkové roky.**

2. Kalkulácia Poplatku je uvedená v Prílohe č. 3 - „**Cenová kalkulácia**“ (ďalej len „Príloha č. 3“), ktorá je nedielnou súčasťou tejto zmluvy. Dohodnutá cena je konečná. K cene bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty v sadzbe platnej ku dňu vzniku daňovej povinnosti.

3. Dohodnutú výšku Poplatku podľa bodu 1. tohto článku uhradí Nadobúdateľ na základe faktúry vystavenej mu Poskytovateľom, so splatnosťou 60 dní, ktorá začne plynúť odo dňa doručenia faktúry a to bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený v tejto Zmluve, pričom cena sa považuje za uhradenú pripísaním dotknutej sumy na bankový účet Poskytovateľa. Faktúru vystaví Poskytovateľ do 5 dní po oznámení Nadobúdateľa o nasadení produktu ES do produktívnej prevádzky u Nadobúdateľa resp. do 5 dní od skončenia predchádzajúceho Prevádzkového roku, za predpokladu, že nedošlo k ukončeniu tejto Zmluvy v súlade s jej článkom XI.

4. Za deň doručenia faktúry sa považuje deň zaevidovania faktúry v podateľni v sídle Nadobúdateľa. Ak posledný deň lehoty splatnosti ceny prípadne na sobotu, nedeľu alebo deň pracovného pokoja, je posledným dňom lehoty splatnosti najbližší nasledujúci pracovný deň. V prípade ak vo faktúre budú uvedené nesprávne údaje alebo faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti a podmienky uvedené v predchádzajúcom článku Zmluvy, je to dôvod na odmietnutie faktúry a jej vrátenie Poskytovateľovi na prepracovanie alebo doplnenie. Lehota splatnosti v tomto prípade začne plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry do podateľne v sídle Nadobúdateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že zasielanie faktúry elektronickou poštou je možné a prípustné len na základe predchádzajúceho písomného odsúhlasenia takéhoto spôsobu doručovania faktúry obidvomi zmluvnými stranami.

5. Úhrada ceny bude vykonaná bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre, inak na účet Poskytovateľa uvedený v článku I. Zmluvy. Za deň úhrady sa považuje deň pripísania peňažných prostriedkov na účet Poskytovateľa.

6. Ak sa Poskytovateľ bude v rozhodnom období nachádzať v Zozname platiteľov dane z pridanej hodnoty, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie pre DPH, priebežne aktualizovanom Finančnou správou (ďalej len „Zoznam“), Nadobúdateľ nie je povinný zaplatiť časť ceny fakturovanú Poskytovateľom ako DPH, a to až do okamihu výmazu zo Zoznamu alebo do okamihu predloženia potvrdenia vydaného Daňovým úradom, že Poskytovateľ nie je daňovým dlžníkom (ďalej len „potvrdenie daňového úradu“). Rozhodným obdobím sa pre účely tejto dohody rozumie obdobie odo dňa preukázateľného doručenia faktúry Nadobúdateľovi až po uhradenie kúpnej ceny Nadobúdateľom Poskytovateľovi. V takomto prípade sa doba splatnosti faktúry pre časť zodpovedajúcu DPH prerušuje a nová doba splatnosti 60 dní začína plynúť odo dňa oprávneného písomného oznámenia Poskytovateľa o výmaze zo Zoznamu, alebo odo dňa predloženia potvrdenia daňového úradu Poskytovateľom Nadobúdateľovi.

7. Faktúra musí obsahovať okrem náležitostí podľa §74 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty:

- a) číslo zmluvy,
- b) deň vystavenia, deň splatnosti a deň zdaniteľného plnenia,
- c) označenie peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť,
- d) fakturovanú čiastku bez DPH, DPH a celkom,
- e) pečiatku a podpis oprávnenej osoby.

8. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti uvedené v zmluve, Nadobúdateľ je oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi na doplnenie. V takom prípade sa preruší plynutie lehoty a nová lehota začne plynúť dorúčením opravenej faktúry Nadobúdateľovi.

9. Nadobúdateľ sa zaväzuje, že po obdržaní faktúry bezodkladne skontroluje všetky náležitosti faktúry, aby nedochádzalo k nežiaducemu predlžovaniu lehoty splatnosti faktúry.

10. Poskytovateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť faktúry.

11. Adresa pre zaslanie faktúry: **Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a.s., Komenského 50, 042 48 Košice.**



## VIII. Licenčné merania

1. Poskytovateľ je na základe Zmluvy pre Licenciu na nadobudnutie oprávnený raz ročne, v období 30-90 dní pred Rozhodujúcim dňom pre Servisnú podporu, alebo je povinný na žiadosť Nadobúdateľa, zrealizovať kontrolu počtov aktuálne používaných entít (ďalej len ako „Licenčné meranie“), ktoré predstavujú merné jednotky pre licencie (ďalej len ako „Licenčné jednotky“). Od výsledku Licenčných meraní sa odvíja cena Nadobúdacej licencie.
2. V prípade, že dôjde k navýšeniu ceny (bez zliav) Licencie na nadobudnutie Produktu ES na základe nárastu počtu Licenčných jednotiek (napr. z Licenčných meraní), prihliadne sa k tejto skutočnosti (nárastu ceny) aj pri výpočte nárastu Poplatku za Údržbovú licenciu podľa tejto Zmluvy. Ak dôjde k úprave nárastu ceny poplatkov za Licenciu na nadobudnutie Produktu ES dodatkom k Zmluve, zmluvné strany sú tiež povinné upraviť dodatkom k tejto Zmluve aj nárast ceny Poplatkov za Údržbovú licenciu.
3. Spôsob výpočtu poplatku za Servisnú podporu (Údržbovú licenciu) je podrobnejšie upravený v Prílohe č. 3.

## IX. Komunikácia

1. Komunikácia a požiadavky na súčinnosť medzi zmluvnými stranami sa bude realizovať prostredníctvom určených koordinátorov. Všetky vyhlásenia vyžadované v písomnej forme na základe ustanovení tejto Zmluvy sa poskytnú príslušným kontaktným osobám uvedeným nižšie na nasledujúcich adresách a vstúpia do platnosti až po ich prijatí danou osobou.

### Koordinátori

Za Poskytovateľa		Za Nadobúdateľa	
<b>Projektoví Koordinátori</b>			
Meno	RNDr. Marek Balla	Meno	Ing. Alexander Halász
Telefónne číslo	[REDACTED]	Telefónne číslo	[REDACTED]
E-mailová adresa	[REDACTED]	E-mailová adresa	[REDACTED]
Rozsah oprávnenia	Koordinácia pri plnení predmetu zmluvy. Podpisovanie Preberacích a akceptačných protokolov.	Rozsah oprávnenia	Koordinácia pri plnení predmetu zmluvy. Podpisovanie Preberacích a akceptačných protokolov.
<b>Projektoví manažéri</b>			
Meno	PhDr. Peter Lamačka	Meno	Ing. Stanislav Kentoš
Telefónne číslo	[REDACTED]	Telefónne číslo	[REDACTED]
E-mailová adresa	[REDACTED]	E-mailová adresa	[REDACTED]
Rozsah oprávnenia	Manažment pri plnení predmetu zmluvy.	Rozsah oprávnenia	Manažment pri plnení predmetu zmluvy.
<b>Zmluvné vzťahy</b>			
Meno	RNDr. Roman Vasky, PhD.	Meno	JUDr. Ľubomír Čigáš
Telefónne číslo	[REDACTED]	Telefónne číslo	[REDACTED]
E-mailová adresa	[REDACTED]	E-mailová adresa	[REDACTED]
Rozsah oprávnenia	Zmluvné dojednania	Rozsah oprávnenia	Zmluvné dojednania

2. Iná komunikácia, než komunikácia uvedená v článku XI bod 9., bude prebiehať medzi zmluvnými stranami písomnou formou (pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak) a to tak, že písomnosti doručované jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane budú doručované prostredníctvom pošty ako doporučená listová zásielka alebo prostredníctvom kuriérskej služby alebo osobne alebo prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefaxom na adresy zmluvných strán uvedené v tomto bode tohto článku Zmluvy. Písomnosť sa pokladá za doručení v deň, kedy adresát potvrdí jej prijatie doručovateľovi. V prípade doručovania písomnosti elektronickej poštou sa písomnosť pokladá za doručení momentom, kedy bude odosielateľovi správy elektronickej poštou doručené oznámenie o doručení správy elektronickej poštou. Za deň doručenia



pisomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať alebo v ktorý márne uplynie odborná lehota pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte doručovanej poštou zmluvnej strane alebo v ktorý je na zásielke doručovanej poštou zmluvnej strane preukázateľne poštou vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“.

## **X. Sankcie za omeškanie**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Nadobúdateľ je oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu v prípade, ak Poskytovateľ nesplní svoj záväzok dodať predmet plnenia v dohodnutom čase a to vo výške 0,05 % z celkovej ceny predmetu plnenia bez DPH za každý, aj začatý deň omeškania, maximálne však 5 % z ceny predmetu plnenia bez DPH. Poskytovateľ nie je v omeškaní s dodaním predmetu plnenia v dohodnutom termíne, ak došlo k jeho omeškaniu z dôvodu omeškania Nadobúdateľa s poskytnutím súčinnosti. Poskytovateľ tiež nie je v omeškaní ak Nadobúdateľ neprevezme dielo v dohodnutom termíne.
2. Zmluvné strany dohodli, že v súlade s ust. § 379 Obchodného zákonníka je najvyššou škodou, ktorej vznik možno v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy predvídať, suma vo výške 40.000 Eur, a to ako suma náhrady za spôsobenú škodu za všetky prípady súvisiace s touto Zmluvou. Táto maximálna suma náhrady škody je konečnou, a to aj pre škody pokryté zmluvnými pokutami, okrem prípadov povinnosti Poskytovateľa uhradiť pokuty uložené Nadobúdateľovi podľa článku XII. body 12. a 14., ktoré sa do limitu podľa prvej vety nezapočítavajú, ako aj úrokmi z omeškania.
3. Ak Nadobúdateľ neuhradí faktúru v lehote splatnosti podľa tejto Zmluvy, je povinný uhradiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,025 % z neuhradenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania, maximálne však 5 % z ceny predmetu plnenia bez DPH.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že Nadobúdateľ je oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa zmluvnú pokutu v prípade, ak Poskytovateľ poruší svoje povinnosti podľa článku VI. bodov 4. a 5. tejto Zmluvy, a to vo výške 1.000 EUR za každý zistený prípad porušenia týchto povinností.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, je zmluvná pokuta i náhrada škody splatná do 30 (tridsiatich) dní od doručenia písomnej výzvy na jej úhradu.

## **XI. Trvanie a skončenie zmluvy**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 01.01.2029.
2. Túto zmluvu je možné ukončiť písomnou dohodou zmluvných strán, alebo písomnou výpoveďou, a to aj bez uvedenia dôvodu ktorejkoľvek zmluvnej strany. V prípade výpovede tejto dohody skončí táto zmluva uplynutím výpovednej lehoty, ktorá predstavuje tri mesiace a začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
3. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy, ak dôjde k podstatnému porušeniu zmluvných povinností druhou zmluvnou stranou a nedôjde k náprave ani v dodatočnej primeranej lehote stanovenej v písomnej výzve na nápravu. Oznámenie o odstúpení od Zmluvy je však odstupujúca zmluvná strana povinná doručiť druhej zmluvnej strane bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní potom, ako uplynula dodatočná lehota na nápravu. Za podstatné porušenie Zmluvy zmluvnou stranou sa považuje v zmysle tejto Zmluvy také porušenie zmluvnej povinnosti, ako je zadefinované v § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka, prípadne v iných ustanoveniach tejto Zmluvy, ak je to výslovne uvedené.
4. Odstúpenie od Zmluvy podľa článku XIII. bodov 1. a 2. tejto zmluvy je účinné dňom nasledujúcim po dni, kedy bolo odstúpenie od Zmluvy doručené druhej zmluvnej strane.
5. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy bez uvedenia dôvodu po nasadení Produktu ES do produktívnej prevádzky, pokiaľ toto svoje rozhodnutie písomne oznámi druhej zmluvnej strane najneskôr 3 kalendárne mesiace pred skončením aktuálne prebiehajúceho Prevádzkového roku. Odstúpenie od tejto Zmluvy je v zmysle tohto bodu účinné dňom nasledujúcim po poslednom dni aktuálneho Prevádzkového roku k dátumu preukázateľného doručenia odstúpenia druhej zmluvnej strane. Skončenie Zmluvy neobmedzuje Zmluvné strany pri presadzovaní nárokov a povinností vyplývajúcich z nej a toto skončenie nezbavuje Nadobúdateľa ani Poskytovateľa povinnosti uhradiť všetky splatné záväzky, ktoré vznikli do dňa skončenia platnosti Zmluvy.



6. Nadobúdateľ či Poskytovateľ môže odstúpiť od zmluvy z dôvodov stanovených v obchodnom zákonníku a ďalej pokiaľ:

- bol na majetok druhej zmluvnej strany vyhlásený konkurz, bol zamietnutý návrh na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku, alebo ak bol konkurz zrušený z dôvodu, že majetok úpadcu nestačí na úhradu výdavkov a odmenu správcu konkurznej podstaty, alebo bolo konkurzné konanie zastavené pre nedostatok majetku, alebo ak bol konkurz zrušený pre nedostatok majetku, alebo ak po ukončení konkurzného konania nezostane spoločnosti žiaden majetok,
- druhá zmluvná strana vstúpila do likvidácie.

7. Nadobúdateľ môže ďalej odstúpiť od zmluvy:

- pokiaľ Poskytovateľ podstatným spôsobom poruší svoje povinnosti v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdravia pri práci, najmä ak takýmto porušením ohrozi život alebo zdravie osôb,
- bez uvedenia dôvodu s tým, že v takomto prípade za zánik zmluvy vždy zodpovedá výhradne Nadobúdateľ,
- sa ocitne druhá zmluvná strana v omeškaní so splnením svojho záväzku po dobu dlhšiu než 14 dní,

## XII. Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

2. Práva a povinnosti výslovne neupravené touto Zmluvou a jej prílohami sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných v Slovenskej republike.

3. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevymáhateľným podľa platného práva, ostatné ustanovenia zostávajú plne platné a účinné, pokiaľ je zachovaný účel za ktorým zmluvné strany túto Zmluvu uzatvorili, to sa nevzťahuje na prípady, ak sa neplatným stane ustanovenie, ktoré tvorí podstatnú náležitosť Zmluvy. Ak nastane situácia podľa predchádzajúcej vety, Zmluvné strany sa dohodnú na riešení, ktoré zachová kontext a účel daného ustanovenia.

4. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s touto Zmluvou a k ich vyriešeniu predovšetkým prostredníctvom jednaní oprávnených osôb alebo poverených zástupcov. Všetky spory vzniknuté v súvislosti s touto Zmluvou budú najskôr riešené priateľsky, vzájomnou dohodou Zmluvných strán. Pokiaľ však strany spôsobom uvedeným vyššie nebudú schopné vyriešiť spory do 30 dní od pozvania niektorej zo strán na rokovanie o urovnaní sporu, bude spor, na základe požiadavky niektorej zo Zmluvných strán, predložený na rozhodnutie príslušnému všeobecnému súdu.

5. Poskytovateľ je oprávnený k tejto Zmluve vydať Všeobecné licenčné podmienky, ktoré budú podrobnejšie upravovať niektoré náležitosti tejto Zmluvy, avšak bez zmeny jej podstatných náležitostí. O vydaní Všeobecných licenčných podmienok alebo o ich zmene je Poskytovateľ povinný informovať Nadobúdateľa minimálne 3 mesiace vopred pred ich účinnosťou. Pokiaľ zo strany Nadobúdateľa nedôjde k ich odôvodnenému odmietnutiu, dňom ich účinnosti sa stávajú súčasťou tejto Zmluvy. V iných prípadoch je túto Zmluvu možné meniť iba písomnou dohodou Zmluvných strán vo forme číslovaných dodatkov k tejto Zmluve, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

6. Žiadna zo Zmluvných strán nenesie zodpovednosť za škodu v prípade vis major. V týchto prípadoch sa Zmluvné strany dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.

7. Zmluvné strany sa dohodli, že jazykom, v ktorom sa tvoria zmluvné vzťahy (Zmluva a jej dodatky), je slovenčina. Rokovacím a komunikačným jazykom je slovenčina.

8. Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len písomnými, postupne číslovanými dodatkami, podpísanými oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

9. Pre účely tejto Zmluvy sa písomnou formou komunikácie rozumie aj komunikácia prostredníctvom e-mailových správ, ak zmluva neurčuje inak. E-mailové správy zo strany Poskytovateľa adresované Nadobúdateľovi budú doručované najmä na e-mailovú adresu Správcu povereného Nadobúdateľom.

10. Poskytovateľ vyhlasuje, že ku dňu podpisu tejto zmluvy neexistujú dôvody, na základe ktorých by sa



Nadobúdateľ mal stať ručiteľom za daň podľa § 69 ods. 14 v nadväznosti na § 69b zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH.

**11.** Poskytovateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov a súvisiace zákony (ďalej len „zákon o RPVS“). V prípade porušenia povinnosti Poskytovateľa byť zapísaný v registri v súlade s § 4 ods. 1 zákona o RPVS má Nadobúdateľ právo od tejto zmluvy odstúpiť.

**12.** V prípade uloženia pokuty Nadobúdateľovi v zmysle zákona o RPVS za porušenie povinnosti zavinením Poskytovateľa je Poskytovateľ povinný pokutu v plnej výške uhradiť Nadobúdateľovi, na základe výzvy Nadobúdateľa na jej úhradu, najneskôr do 5 dní od právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty. Uhradením pokuty nie je dotknutý nárok Nadobúdateľa na náhradu prípadnej škody. Nadobúdateľ je povinný bezodkladne Poskytovateľa informovať o konaní vedenom kontrolným orgánom, ktorého výsledkom môže byť uloženie pokuty. Zmluvné strany sa dohodli, že Nadobúdateľ je oprávnený jednostranne si započítať svoju pohľadávku voči Poskytovateľovi titulom uhradenia pokuty v zmysle vyššie uvedeného.

**13.** Poskytovateľ je povinný v plnom rozsahu dodržiavať zákon č. 82/2005 Z. z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní“). Poskytovateľ zároveň vyhlasuje, že neporušuje a počas trvania tejto zmluvy nebude porušovať zákaz nelegálneho zamestnávania v zmysle zákona o nelegálnom zamestnávaní.

**14.** V prípade uloženia pokuty Nadobúdateľovi kontrolným orgánom podľa § 7b ods. 7 zákona o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní za porušenie zákazu prijať prácu alebo službu podľa § 7b ods. 5 zákona o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní je Poskytovateľ povinný pokutu v plnej výške uhradiť Nadobúdateľovi, na základe výzvy Nadobúdateľa na jej úhradu, najneskôr do 5 dní od právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty. Uhradením pokuty nie je dotknutý nárok Nadobúdateľa na náhradu prípadnej škody. Nadobúdateľ je povinný bezodkladne Poskytovateľa informovať o konaní vedenom kontrolným orgánom, ktorého výsledkom môže byť uloženie pokuty.

**15.** Zmluvné strany sa dohodli, že Nadobúdateľ je oprávnený jednostranne započítať si svoju pohľadávku voči Poskytovateľovi titulom uhradenia pokuty uloženej právoplatným rozhodnutím podľa § 7b ods. 7 zákona o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnávaní voči pohľadávke Poskytovateľa, ktorú je Nadobúdateľ povinný vyplatiť Poskytovateľovi. Toto ustanovenie má prednosť pred ustanoveniami zmluvy, ktoré mu odporujú.

**16.** Poskytovateľ podpisom tejto zmluvy vyhlasuje, že zmluvné podmienky podľa tejto zmluvy nie sú v hrubom nepomere k právam a povinnostiam vyplývajúcim z tohto záväzkového vzťahu pre Poskytovateľa, nie sú v rozpore so zásadou poctivého obchodného styku a takéto zmluvné dojednania odôvodňuje povaha predmetu zmluvy a existuje pre ne spravodlivý dôvod.

**17.** Zmluvné strany sa dohodli, že akékoľvek pohľadávky, ktoré vzniknú na základe tejto zmluvy jednej strane zmluvy /veriteľovi/ voči druhej strane zmluvy /dlžníkovi/, nebudú postupovať iným osobám /zákaz postúpenia pohľadávky/ bez predchádzajúceho písomného súhlasu dlžníka.

**18.** Zmluvné strany sa dohodli, že nie sú oprávnené jednostranne započítať akúkoľvek svoju pohľadávku, voči druhej zmluvnej strane, ak zmluva neurčuje inak.

**19.** Táto Zmluva spolu s prílohami tvorí úplnú a konečnú dohodu medzi Zmluvnými stranami vo všetkých záležitostiach v nej obsiahnutých.

**20.** Zmluva je vyhotovená v piatich rovnopisoch, z toho tri rovnopisy pre Nadobúdateľa a dva rovnopisy pre Poskytovateľa.

**21.** Právne vzťahy touto Zmluvou výslovne neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými v Slovenskej republike, najmä Autorským zákonom a Obchodným zákonníkom.

**22.** Ak dôjde po uzavretí zmluvy k zmene záväzných podmienok, za ktorých bola zmluva uzavretá, zmluvné strany sa zaväzujú upraviť zmluvu vo všetkých ustanoveniach dotknutých touto zmenou.

**23.** Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony, Zmluvu si pred jej podpisom prečítali, jej obsahu porozumeli, že Zmluva bola uzatvorená po vzájomnom prerokovaní, že táto vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu zbavenú akýchkoľvek omylov, a nebola uzatvorená v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, čo potvrdzujú svojím podpisom nižšie. Osoby podpisujúce za zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sú osobami oprávnenými na uzatvorenie tejto Zmluvy.



**24.** Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Popis Produktu ES

Príloha č. 2: Prehľad dokumentácie

Príloha č. 3: Cenová kalkulácia

Príloha č. 4: Rozsah a podmienky Servisnej podpory

Príloha č. 5: Zoznam subdodávateľov

**31 DEC. 2024**

V Košiciach, dňa .....

Za Nadobúdateľa:



**Ing. Stanislav Prcúch**  
predseda predstavenstva



**Ing. Jana Bernátová**  
člen predstavenstva

Za Poskytovateľa:



**RNDr. Marek Balla**  
podpredseda predstavenstva



**PhDr. Peter Lamačka**  
člen predstavenstva



## Príloha 1 - Popis Produktu ES

Táto príloha popisuje funkčné možnosti a definuje obchodné prípady, ktoré Produkt ES podporuje a zabezpečuje v roli zákazníckeho informačného systému Nadobúdateľa. Popis je realizovaný podľa jednotlivých komponentov. Tento popis definuje štandardnú a generickú funkčnosť, ktorá je dostupná a spoločná pre všetky nasadenia Produktu ES vo všetkých krajinách. Funkcie špecifické pre jednotlivé krajiny a ďalšie detaily týkajúce sa Produktu ES popisuje online dokumentácia, ktorej prehľad je v Prílohe 2 tejto Zmluvy.

### WP – Workplace

Workplace – centrálny prístupový bod pre používateľa Produktu ES. Tento komponent umožňuje prístupovanie ku transakciám ostatných komponentov ES, ale aj prístupovanie ku iným aplikáciám, ktoré boli sprístupnené v zmysle technickej dokumentácie. Komponent umožňuje priamy prístup k týmto funkciám:

- Rýchle vyhľadávanie obchodných partnerov
- Prístup do zoznamu úloh BPME
- Vyhľadávanie v zozname transakcií
- Prehľad systémových oznamov
- Zobrazenie menu aplikácie
- Vytváranie menu obľúbených položiek

### CORE

CORE – centrálny komponent ES, ktorý pokrýva manažment kmeňových dát zákazníkov a zmlúv, produktový katalóg, zúčtovanie, fakturáciu, manažment pohľadávok a procesy zákazníckej obsluhy. Komponent CORE na najobsiahlejší komponent a jeho objekty a funkcie sa dajú rozdeliť do nasledovných modulov:

#### Kmeňové dáta a obsluha zákazníkov

Modul realizuje obchodné prípady prostredníctvom týchto kľúčových nástrojov a entít:

- Obchodný partner – predstavuje osobu alebo organizáciu a je základnou entitou ES; súčasťou evidencie obchodných partnerov sú ich adresy, bankové spojenia, fakturačné skupiny a platobné režimy
- Zmluva – reprezentuje skutočnú zmluvu medzi koncovým zákazníkom (obchodný partner) a nesie sadu štruktúrovaných dát vyplývajúcich zo zmluvy. Evidencia zmlúv zabezpečuje aj manažment dodatkov oznámení / ohlásení o zmenách, ktoré nevyvolali dodatok.
- Zmluvný objekt – predstavuje objekt zúčtovania, ktorý môže v závislosti od obchodného prípadu zodpovedať rôznym entitám reálneho sveta; typickými príkladmi sú napríklad:
  - Miesto dodávky – pre zúčtovanie utilitných služieb (voda, plyn, elektrina)
  - Zmluvný objekt pre udalostné zúčtovanie – pre prípady udalostného zúčtovania tovarov a služieb, ktoré nemajú charakter utilitných služieb
- Zmluvný objekt zmluvy – entita vzniká asociáciou medzi zmluvou a zmluvným objektom v čase (pri odborných miestach predstavuje táto asociácia prihlásenie) a nesie štruktúrované dáta tohto vzťahu
- Interakcia – predstavuje záznam o interakcii spoločnosti s koncovým zákazníkom (obchodným partnerom), a eviduje akcie vykonané v systéme ES počas danej interakcie
- Wizzard – predstavuje komplexný konfigurovateľný nástroj na vykonávanie obslužných operácií. Je určený primárne pre používateľov, ktorí sú v kontakte so zákazníkom, bez ohľadu na obslužný kanál. Systém riadeným spôsobom vedie používateľa cez jednotlivé kroky obslužnej operácie a zaznamenáva vykonané akcie do formy záznamov interakcií. Zoznam jednotlivých obslužných procesov a ich krokov sa realizuje špecificky pre konkrétny projekt nasadenia ES.
- 360 View – predstavuje centrálny zjednodušený pohľad na dáta obchodného partnera. Dáta sú organizované do panelov, tzv. widgetov. Tento centrálny pohľad sa dodáva predkonfigurovaný v rámci Produktu ES so základnou sadou widgetov. Jeho ďalšia modifikácia, prípadne vývoj nových



widgetov, sa môže realizovať špecificky pre konkrétny projekt nasadenia ES.

### Produktový katalóg

Produktový katalóg predstavuje kmeňové dáta pre zúčtovanie. Produktový katalóg definuje:

- Vonkajšiu štruktúru produktov – pre ktorých zákazníkov sú produkty určené, varianty produktov, materiály používané v jednotlivých produktoch a produktové závislosti (produktové balíčky, zľavové produkty a podobne)
- Vnútornú štruktúru produktov – všetky dáta potrebné na to, aby systém ES dokázal zúčtovať a oceniť všetky zložky ceny pre všetky produkty; v rámci vnútornej štruktúry produktu sa definujú varianty produktov, tarify, tarifácia, určenie ceny a hodnoty ceny v čase.

### Zúčtovanie

Modul zúčtovanie zabezpečuje zúčtovanie všetkých predmetov zúčtovania (zmluvných objektov) v systéme. Zúčtovanie sa realizuje na základe zmluvných dát zákazníka, na základe dát produktového katalógu a na základe nameraných množstiev dodávanej utilitnej komodity. Modul zúčtovanie realizuje najmä tieto základné funkcie a obchodné prípady:

- Vykonanie zúčtovania (periodické, mimoriadne, zúčtovanie ukončeného odberu, udalostné zúčtovanie), riadne a opravné zúčtovanie, storno zúčtovania
- Kontroly a vytriedenia v zúčtovaní
- Spracovanie podkladov zúčtovania z externých systémov
- Tvorba odbytových štatistík
- Simulácia zúčtovania pre účely:
  - Určenia výšky záloh
  - Plánovania
  - Účtovania nevyfakturovanej dodávky
- Zoskupovanie zúčtovacích podkladov do zúčtovacích dokladov podľa skupín fakturácie obchodného partnera

Osobitná sada funkcií v module zúčtovanie pokrýva špecifické požiadavky v oblasti vodného hospodárstva, najmä v oblasti určenia výšky paušálnych platieb pre namerané odbery.

Osobitná sada funkcií v module zúčtovanie pokrýva špecifické požiadavky udalostného zúčtovania a fakturácie. Tie zabezpečujú zúčtovanie a fakturáciu prípadov, kde neprebíha pravidelná a kontinuálna dodávka služby, ale jednorazová (resp. s obmedzeným počtom opakovaní) realizácia a následná fakturácia. Obvykle sú tieto služby naviazané na materiály, alebo na skupiny materiálov. Na podporu udalostnej fakturácie sú v Produkte ES tieto objekty:

- Zákazka
- Realizácia
- Materiál

### Fakturácia

Základnou úlohou modulu fakturácia je vytváranie vyúčtovacích a zálohových faktúr na základe zúčtovacích dokladov a ich prenos do saldokonta, kde vznikajú účtovné doklady ku fakturačným dokladom. Modul fakturácia realizuje najmä tieto základné funkcie a obchodné prípady:

- Vytváranie a manažment vyúčtovacích faktúr na základe zúčtovacích dokladov a vystavených zálohových faktúr
- Výpočet a administrácia daní, tvorba podkladov pre daňové výkazníctvo
- Vytváranie a manažment zálohových faktúr na základe plánu záloh
- Vytváranie a údržba plánu záloh
- Údržba účtu – automatické vyrovnanie otvorených položiek obchodného partnera v procese fakturácie

- Tlač a expedícia faktúr; Produkt ES podporuje genericky tlač faktúr a ich odovzdanie do document management systémov; napojenie na konkrétne výstupné systémy je špecifické pre konkrétny projekt nasadenia ES

### Manažment pohľadávok

Modul manažment pohľadávok zabezpečuje účtovanie všetkých účtovných prípadov, ktoré boli vyvolané akciami v zákazníckom informačnom systéme a mali za následok zmenu stavu majetku a záväzkov, alebo vznik nákladov a výnosov. Dôraz je kladený na nástroje, ktoré zabezpečujú manažment pohľadávok. Modul Manažment pohľadávok realizuje najmä tieto základné funkcie a obchodné prípady:

- Účtovanie účtovných dokladov
- Spracovanie platobných operácií – hotovostné aj bezhotovostné platby (konkrétne formy platobných kanálov sú závislé od krajiny nasadenia Produktu ES), objasňovanie neidentifikovaných platieb
- Výpočet a účtovanie úrokov z omeškania
- Upomínanie a realizácia akcií upomínania – notifikácie, tlač upomienok, odpájanie (detaily procesu odpojenia, opätovného pripojenia a súvisiace procesné kroky sú špecifické pre konkrétny projekt nasadenia ES)
- Odpisy pohľadávok
- Vrátenie preplatkov, výplata iných záväzkov
- Automatický výpočet opravných položiek ku pohľadávkam
- Daňové výkazníctvo (závislé od krajiny nasadenia Produktu ES)
- Odovzdanie sumárnych účtovných záznamov do hlavnej knihy; súčasťou produktu ES je adaptér na integráciu na hlavnú knihu SAP ERP

### **SDM**

SDM – Stream Data Management – komponent ES pre zaznamenanie výsledkov odpočtov a ukladanie údajov spotreby, vrátane extrapolácií spotreby. Tento komponent zabezpečuje svoje funkcie prostredníctvom dvoch modulov:

#### Modul EDS – External Data Storage

Predstavuje úložisko výsledkov meraní (odpočtov) a distribučných položiek, ktoré boli prijaté z externého prostredia, prípadne z iných systémov v organizácii, ktoré zabezpečujú realizáciu meraní (odpočtov). Takýmto komponentom môže byť aj komponent AMM Produktu ES. Modul EDS tieto dáta uchováva vo formáte, ktorý je nezávislý od krajiny a pravidiel pre výmenu dát na utilitnom trhu. Údaje sú ďalej poskytované pre modul SEEPROM, prípadne pre iné komponenty (napr. pre účely zobrazenia výsledkov odpočtu na formulári faktúry).

#### Modul SEEPROM – Smart Energy Profile Management

Úlohou tohto modulu je primárne manažovať údaje o spotrebe utilitnej komodity a poskytovať ich modulu zúčtovania pre účely ocenenia. Modul SEEPROM realizuje najmä tieto základné funkcie a obchodné prípady:

- Ukladanie údajov o spotrebe utilitnej komodity
- Rozvrhnutie spotreby s využitím lineárnych aj nelineárnych váhových kľúčov
- Vykonanie konverzií (napr. konverzie pri prepočte množstva spotrebovaného zemného plynu z m<sup>3</sup> na kWh), pričom konverzné pravidlá pre jednotlivé komodity sú závislé od krajiny nasadenia Produktu ES
- Poskytnutie údajov pre zúčtovanie:
  - Spotreba za obdobie
  - Okamžitý výkon
  - Maximá a minimá

### **BPME**

BPME - Business Process Management Engine – komponent ES pre procesné riadenie vybraných procesov. Tento komponent predstavuje nástroj, ktorý umožňuje definovať procesy v notácii BPMN 2.0,



vykonať realizáciu jednotlivých procesných úloh (používateľské aj automatické úlohy) a sledovať a riadiť chod procesu. Komponent BPME realizuje najmä tieto základné funkcie:

- Definovanie procesov
- Definovanie kandidátskych skupín a priradenie používateľov do kandidátskych skupín
- Vedenie schránky úloh, vyvolanie spracovania úlohy zo schránky úloh
- Nastavenie zastupovania, zmena priradenia úlohy administrátorom
- Sledovanie a vyhodnotenie priebehu procesov
- Reporting

Konfigurácia jednotlivých business procesov v nástroji BPME je špecifická pre konkrétny projekt nasadenia ES.

## **ESB**

Enterprise Service Bus – integračná platforma, ktorá technologicky zabezpečuje komunikáciu medzi komponentami ES a okolím a medzi jednotlivými komponentami ES navzájom. ESB v rámci svojej činnosti nevytvára žiadnu business hodnotu v komunikácii, ani nerealizuje transformácie, ktoré by menili business význam komunikácie.

## **IAM**

IAM - Identity and Access Management – komponent ES zabezpečujúci identifikáciu a autentifikáciu používateľov pri pristupovaní ku komponentom ES.

## **AMM**

Advanced Metering Management – komponent ES zabezpečujúci správu prístrojov a správu meraní. Funkcie tohto komponentu je možné rozdeliť do troch oblastí:

### Prístroje

V rámci evidencie prístrojov sú v systéme spravované tieto kľúčové objekty:

- Odborné miesto – je synchronizované so zmluvnými objektami komponentu CORE, t.j. každé odborné miesto v CORE komponente je automaticky založené ako odborné miesto v AMM, pričom AMM eviduje pre tento objekt dodatočné informácie
- Miesto prístroja – entita, ktorá reprezentuje miesto, na ktorom je inštalovaný prístroj, pričom obsahuje detaily nad rámec údajov odborného miesta a zároveň údaje, ktoré ostávajú v platnosti aj po výmene prístroja
- Prístroj – predstavuje merací prístroj
- Register – predstavuje počítadlo prístroja, pričom jeden prístroj môže mať 1-n registrov

Komponent AMM realizuje v rámci správy prístrojov všetky obchodné prípady, ktoré nastávajú v životnom cykle prístroja, ako je napríklad založenie, inštalácia, demontáž, výmena, preskladnenie, aktualizácia údajov o certifikácii a podobne.

### Odpočty

Pre účely realizácie odpočtov, teda odčítania stavov meradiel, sú v Produkte ES implementované nasledovné entity a funkcie:

- Odpočtová jednotka – objekt, ktorý obsahuje sadu dát, ktoré zabezpečujú správne načasovanie realizácie odpočtu a zároveň nesú informáciu o odpočtovej ceste – trasovanie. Niektoré dáta odpočtovej jednotky sú synchronizované s modulom CORE tak, aby bol zabezpečený časový súlad medzi odpočtom a zúčtovaním.
- Príkaz na odpočet – predstavuje objekt, ktorý slúži na odovzdanie požiadavky na realizáciu odpočtu k odpočtárovi a následne na zaznamenanie výsledku odpočtu nazad do systému ES. Systém ES podporuje výmenu dát príkazov odpočtov s externými systémami / zariadeniami, ktoré slúžia na

elektronické vykonanie odčítania v teréne, zároveň podporuje zber výsledkov odpočtov prostredníctvom odpočtových hárkov.

- Odpočet – samotný výsledok odčítania – obsahuje administratívne dáta, výsledky z jednotlivých registrov prístroja a informácie o stave odpočtu v jeho životnom cykle.
- Nevierohodné odpočty – nástroje a funkcie na kontrolu nevierohodných odpočtov.

## Úlohy

Úloha predstavuje objekt, ktorý v module AMM vzniká pre účely zabezpečenia realizácie aktivity. Ide o aktivity, ktoré priamo súvisia s prístrojmi alebo odberným miestami, obvykle ide o akcie v teréne. Typickými príkladmi takýchto úloh môžu byť napríklad:

- Úloha na inštaláciu meradla
- Úloha na demontáž meradla
- Úloha na vykonanie odpojenia odberného miesta

Úloha má referenciu na odberné miesto a/alebo na prístroj. Úlohy podporujú výber realizátora a majú veľmi jednoduchý stavový diagram. Použitie úloh je vhodné vtedy, keď je životný cyklus úlohy veľmi jednoduchý a nemá taký charakter, ktorý by vyžadoval nasadenie procesného riadenia.

Konkrétne typy úloh a ich konfigurácia je špecifická pre konkrétny projekt nasadenia ES.

## **MCT**

MCT – Market Communication Tool – komponent ES zabezpečujúci komunikáciu medzi modulom AMM a ostatnými komponentami ES, najmä v týchto oblastiach:

- Manažment kmeňových dát (správa UTILMD)
- Odovzdanie výsledkov odpočtov (správa MSCONS)
- Odovzdanie ocenených služieb (správa INVOIC)

Komponent realizuje transformáciu správ, ktoré majú odlišné naplnenie v závislosti od konkrétnej krajiny, a následne normalizované dáta posúva do iných komponentov ES, najmä do komponentu SDM.

## **Všeobecné a spoločné**

Táto kapitola popisuje generické funkcie, ktoré sú dostupné vo viacerých komponentoch Produktu ES. Sú to funkcie, ktoré majú technický charakter a zabezpečujú služby, ktoré sú nevyhnutné pre prevádzku enterprise aplikácie, do ktorej pristupuje súčasne veľké množstvo používateľov alebo iných systémov, ktorá pracuje s veľkým množstvom dát a ktorá má rozsiahlu konfigurovateľnosť. Medzi takéto všeobecné a spoločné funkcie patria najmä:

- Manažment úloh na pozadí (plánovanie, realizácia, reťazenie, definovanie povolených súbehov)
- Manažment používateľov a oprávnení
- Monitorovanie systému – používatelia, sessions, zdroje, aplikačné zámky
- Údržba číselníkov
- Vytváranie a sledovanie zmenových dokladov
- User journal



## Príloha 2 - Prehľad dokumentácie

Táto príloha definuje zoznam dokumentácie, ktorá je dodávaná ako súčasť Produktu ES a definuje formu jej sprístupnenia Nadobúdateľovi.

Príloha definuje zároveň to, ktoré typy dokumentácie nie sú súčasťou dodania Produktu ES, pretože sú špecifické pre každé nasadenie Produktu ES a ich dodanie sa predpokladá od implementačných partnerov ako súčasť implementačného projektu.

Do dokumentácie Produktu ES patria nasledovné dokumenty:

Názov dokumentu	Popis / účel dokumentu	Forma sprístupnenia dokumentu Nadobúdateľovi
Popis Produktu ES	Táto príloha popisuje funkčné možnosti a definuje obchodné prípady, ktoré Produkt ES podporuje a zabezpečuje v roli zákazníckeho informačného systému Nadobúdateľa. Dokument definuje možnosti a funkcie aplikácie z pohľadu pokrytia obchodných prípadov všeobecným spôsobom, t.j. bez špecifik konkrétnych zákazníkov.	Popis produktu ES je ako Príloha 1 súčasťou tejto Zmluvy.
Inštalračný manuál	Inštalračný postup popisuje inštalračiu systému Empirica Stream a jeho konfiguráciu na úrovni operačného systému, databázy, aplikačných serverov a ďalších technických komponentov. Tento dokument umožňuje Nadobúdateľovi realizovať inštalračiu Produktu ES a všetkých jeho komponentov samostatne, bez súčinnosti Poskytovateľa. Inštalračný postup neobsahuje business popis konfigurácie systému z pohľadu obchodných prípadov.	Inštalračný manuál je v čase podpisu tejto zmluvy zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, na adrese <a href="http://support.empiricastream.com/">http://support.empiricastream.com/</a> a ďalej priebežne aktualizovaný v súlade so zmenami a rozšíreniami v Produkte ES.
Podrobný popis Produktu ES	Podrobný popis Produktu ES predstavuje podrobnú dokumentáciu ku jednotlivým komponentom Produktu ES. Dokumentácia definuje rolu jednotlivých business objektov, ich vzťahy, relevantné obchodné prípady a integrácie medzi jednotlivými komponentami Produktu ES. Dokumentácia popisuje možnosti konfigurácie systému a je relevantná pre kľúčových používateľov Nadobúdateľa, prípadne pre implementačných partnerov na to, aby nastavili a konfigurovali systém. Dokumentácia definuje funkčné odlišnosti pre jednotlivé krajiny.	Podrobný popis Produktu ES bude najneskôr v deň nasadenia Produktu ES do produktívnej prevádzky zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, na adrese <a href="http://support.empiricastream.com/">http://support.empiricastream.com/</a> a ďalej priebežne aktualizovaný v súlade so zmenami a rozšíreniami v Produkte ES.
Katalóg API služieb	Katalóg služieb predstavuje zoznam a podrobný funkčný aj technický popis aplikačných programovacích rozhraní (API), ktoré Produkt ES poskytuje ako služby pre svoje okolie. Dostupnosť služieb je obmedzená formou nasadenia Produktu ES a infraštruktúrou Nadobúdateľa (sieťová dostupnosť).	Katalóg API služieb bude najneskôr v deň nasadenia Produktu ES do produktívnej prevádzky zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, na adrese <a href="http://developer.empiricastream.com/">http://developer.empiricastream.com/</a> a ďalej priebežne aktualizovaný v súlade so zmenami a rozšíreniami v Produkte ES.

Názov dokumentu	Popis / účel dokumentu	Forma sprístupnenia dokumentu Nadobúdateľovi
<p>Popis nástrojov pre rozšírenia</p>	<p>Popis nástrojov pre rozšírenia popisuje technické spôsoby, ako môže Nadobúdateľ priamo, alebo prostredníctvom svojich Partnerov, rozširovať funkčnosť Produktu ES pre účely naplnenia funkčných potrieb Nadobúdateľa.</p>	<p>Popis nástrojov pre rozšírenia bude najneskôr v deň nasadenia Produktu ES do produktívnej prevádzky zverejnený na webovom sídle Poskytovateľa, na adrese <a href="http://developer.empiricastream.com/">http://developer.empiricastream.com/</a> a ďalej priebežne aktualizovaný v súlade so zmenami a rozšíreniami v Produkte ES.</p>



### Príloha 3 - Cenová kalkulácia

Táto príloha popisuje kalkuláciu cien licenčných poplatkov.

#### Cena Poplatku za Servisnú podporu

Poplatok za Údržbovú licenciu je určený ako **percento** z ceny Nadobúdacej licencie pred zľavou, ktorá je upravená osobitnou licenčnou zmluvou. Ak nastane navýšenie alebo zníženie zmluvne dohodnutého počtu Licenčných jednotiek v zmysle čl. VIII Zmluvy, ročný Poplatok za Servisnú podporu na nasledujúci Prevádzkový rok sa vypočíta nanovo ako príslušné percento zo základu, ktorý vznikne ocenením nového počtu zmluvne dohodnutých Licenčných jednotiek jednotkovými cenami uvedenými licenčnej zmluve na Nadobudnutie, pričom na tento základ sa neaplikuje žiadna zľava.

Segment	Merná (licenčná) jednotka (MJ)	Počet MJ	Jednotková cena v EUR/MJ bez DPH	Cena licencie v EUR bez DPH	% sadzba pre určenie ročnej ceny Údržbovej licencie	Cena ročnej Údržbovej licencie v EUR bez DPH
Domácnosti	obchodný partner	154 000	2,50 €	385 000,00 €	17,00%	65 450,00 €
Podnikatelia	odberné miesto	27 000	2,70 €	72 900,00 €	17,00%	12 393,00 €
SPOLU						77 843,00 €

## Príloha 4 - Rozsah a podmienky Servisnej podpory

Táto príloha popisuje služby, ktoré zabezpečuje Poskytovateľ Nadobúdateľovi na základe Licencie na Servisnú podporu, a spôsob poskytovania týchto služieb.

Servisnú podporu Produktu ES požaduje Nadobúdateľ poskytnúť minimálne v nasledovnom rozsahu:

- Pravidelná aktualizácia a Správa verzií
- Služby ServiceDesk-u

### 1. Pravidelná aktualizácia a Správa verzií

V rámci pravidelných aktualizácií a Správy verzií očakáva Nadobúdateľ dva typy aktualizácie Produktu ES:

- **Patch** – opravy chýb, drobné vylepšenia a nevyhnutné bezpečnostné záplaty pre nové hrozby. Patch nepridáva ani nemení business funkcionality Produktu ES a nevyvoláva potrebu zaškolenia používateľov systému.
- **Release** – ucelená aktualizovaná verzia Produktu ES, ktorá je obvykle spojená s novou alebo aktualizovanou business funkcionalitou a so zmenou dátových štruktúr. Nová a aktualizovaná funkcionality môže vyvolať potrebu zaškolenia používateľov, alebo potrebu dodatočnej konfigurácie systému. Release v sebe obsahuje aj kumulatívne všetky zmeny zapracované prostredníctvom patch-ov uplatnených od predchádzajúceho release-u.

Poskytovateľ zabezpečí v rámci Licencie na Servisnú podporu aktualizáciu Produktu ES, ktorou bude zabezpečené:

- Odstránenie nahlásených chýb v Produkte ES v ServiceDesku.
- Bezpečnostné záplaty pre nové hrozby.
- Udržanie kompatibility s aktualizovanými verziami produktov platformy (operačné systémy, Java, databáza, webové prehliadače).
- Technologické úpravy pre zlepšenie výkonu systému.
- Vylepšenia všeobecnej funkcionality systému od prvkov používateľského rozhrania až po nástroje správcu systému.
- Súlad nadobudnutej funkcionality Produktu ES (v rozsahu funkcionality Produktu ES definovanej Nadobúdacou licenciou a ktorá je určená aktuálnou dokumentáciou Produktu ES poskytnutou Poskytovateľom produktu Nadobúdateľovi) s legislatívou EU a legislatívou SR, najmä v oblasti účtovníctva, daní, platobného styku a reguláciami URSO v oblasti vodného hospodárstva platnými pre celé Slovensko. Poskytovateľ zabezpečí relevantnú funkčnosť alebo možnosť parametrizovať systém spôsobom, ktorý umožňuje naplniť legislatívne požiadavky. Samotná konfigurácie Produktu ES v prostredí Nadobúdateľa nie je súčasťou Servisnej podpory. Pre vylúčenie akýchkoľvek nedorozumení, predmetom aktualizácie nie je funkcionality, ktorá presahuje rámec funkcionality definovanej Nadobúdacou licenciou. V prípade požiadavky na úplne novú, t.j. neexistujúcu funkcionality Produktu ES (či už vyvolanú legislatívnymi potrebami alebo individuálnymi potrebami Nadobúdateľa), zabezpečí Poskytovateľ pre Nadobúdateľa odkomunikovanie požiadavky s autorom Produktu ES a Cenovú ponuku (vrátane termínu dodania) od autora Produktu ES na zapracovanie takejto funkcionality, pokiaľ autor Produktu ES bude pripravený takúto funkcionality zapracovať do samotného Produktu ES.

Poskytovateľ nezabezpečuje inštaláciu nových verzií na prostredia Nadobúdateľa. Toto zabezpečuje Nadobúdateľ sám, alebo prostredníctvom svojich Partnerov poskytujúcich mu IT aplikačnú podporu.

Poskytovateľ zabezpečí prostredníctvom autora Produktu ES aspoň jeden Release za kalendárny rok.



## 2. Služby ServiceDesk-u

Poskytovateľ zabezpečí v rámci Údržbovej licencie službu ServiceDesk pre Produkt ES (ďalej len „ServiceDesk“). ServiceDesk predstavuje systém na príjem a riešenie hlásení incidentov k Produktu ES od Nadobúdateľa. ServiceDesk nie je určený pre hlásenia incidentov od bežných používateľov, teda zamestnancov Nadobúdateľa. Nadobúdateľ použije všetky dostupné prostriedky na to, aby pred hlásením incidentu na ServiceDesk identifikoval také incidenty, ktoré nie sú incidentami priamo súvisiacimi s Produktom ES, napriek tomu že sa prejavili pri jeho používaní a prevádzke. Týmito incidentami môžu byť:

- Chyby spôsobené nesprávnym používaním systému koncovými používateľmi.
- Chyby konfigurácie systému – ide o chyby, ktoré vznikli nesprávnou konfiguráciou systému pri úvodnom nasadení alebo pri ďalšom rozvoji; predpokladá, sa že konfiguráciu realizoval Nadobúdateľ sám alebo prostredníctvom Partnera poskytujúceho IT prevádzkovú a aplikačnú podporu.
- Chyby rozhraní – chyby, ktoré vznikli nesprávnym použitím API (aplikačných programovacích rozhraní).
- Chyby infraštruktúry – chyby, ktoré vznikli na úrovni infraštruktúry, napríklad sieťová nedostupnosť, nedostatok diskových priestorov, nedostatočný výkon na prostrediach, na ktorých je Produkt ES prevádzkovaný, dostupnosť a odozvy ostatných systémov v prostredí Nadobúdateľa a jeho okolí.

V prípade, že Nadobúdateľ vyhodnotí, že daný incident predstavuje incident priamo súvisiaci s Produktom ES, nahlási tento incident do systému ServiceDesk.

Poskytovateľ bude spracovávať incidenty (chybové hlásenia, otázky, požiadavky a pod.) zaevidované na ServiceDesk. Poskytovateľ služby následne zabezpečí:

- a) Prevzatia a následná analýza hláseného incidentu
- b) Informovanie Nadobúdateľa o prevzatí incidentu a informovanie o následných krokoch
- c) Vyžiadanie si doplňujúcej informácie, pokiaľ podklady, ktoré k incidentu poskytol Nadobúdateľ, nie sú dostatočné na posúdenie relevantnosti incidentu resp. identifikovaniu problému ako takého.
- d) Vysvetlenie, v prípade, že incident má povahu otázky.
- e) Požiadanie o reklasifikáciu incidentu, v prípade že incident je nesprávne klasifikovaný (napr. incident je označený za chybu a v skutočnosti sa nejedná o chybu ale štandardné chovanie systému, ktoré vyžaduje vysvetlenie zo strany Poskytovateľa).
- f) Zараdenie do zoznamu požiadaviek na zmenu pokiaľ incident má charakter novej požiadavky na funkcionality Produktu ES a nejde ani o chybu ani problém riešiteľný vysvetlením. Komunikácia s Nadobúdateľom ohľadne ďalšieho postupu smerom k autorom Produktu ES, t.j. či Nadobúdateľ chce funkcionality identifikované ako požiadavku na rozšírenie Produktu ES ďalej riešiť v súčinnosti s autorom Produktu ES a teda či požaduje vypracovanie Cenovej ponuky s odhadom možného termínu dodania.
- g) Odmietnutie, v prípade, že systém funguje správne v súlade s deklarovanou funkcionality a zákazník nesprávne identifikoval chovanie systému ako chybné.

### 2.1. Oprávnené osoby

Nadobúdateľ bude nahlasovať chyby do ServiceDesk prostredníctvom oprávnených osôb. Oprávnené osoby sú zamestnanci Nadobúdateľa alebo zamestnanci jeho Partnera, ktorí sú odborne spôsobilí pre používanie ServiceDesk. Odborná spôsobilosť sa zabezpečí tak, že Poskytovateľ zrealizuje zaškolenie oprávnených osôb pre používanie ServiceDesk. Zaškolenie bude zahrnuté v cene Servisnej podpory Produktu ES pre 2 osoby v rámci každého Prevádzkového roku (pre prípady, keď sa vymenia zamestnanci na pozíciách Oprávnených osôb).

Ďalšie oprávnené osoby môžu byť zaškolené na základe vzájomnej dohody zmluvných strán.



## 2.2. Nahlasovanie chýb a ich riešenie

Pri nahlasovaní incidentu do ServiceDesk-u popíše oprávnená osoba Nadobúdateľa incident, pričom do hlásenia o incidente uvedie:

- Dátum a čas vzniku incidentu
- Identifikácia komponentu Produktu ES, kde sa incident prejavuje, vrátane verzie
- Snímky obrazovky, ak existujú
- Detailné logy a protokoly, ak existujú
- Slovný popis incidentu, vrátane údajov potrebných na dohľadanie incidentu pre účely analýzy dát a reprodukciu obchodného prípadu (napr. číslo obchodného partnera, číslo faktúry a pod.)
- Kategóriu incidentu - klasifikáciu incidentu z pohľadu jeho dopadu na obchodné prípady Nadobúdateľa:
  - Kategória A – incident typu chyba s významným dopadom na prevádzku; chyba spôsobuje vážne prevádzkové problémy a Nadobúdateľ nemá k dispozícii náhradný pracovný postup pre realizáciu daného obchodného prípadu.
  - Kategória B – incident typu chyba s obmedzeným dopadom na prevádzku resp. chyba nespôsobuje; dopad je ohraničený alebo s obmedzeným rozsahom a nespôsobuje vážne prevádzkové problémy; prípadne existuje náhradný pracovný postup pre realizáciu daného obchodného prípadu.
  - Kategória P – incident, ktorý nie je chybou ale žiadosťou o rozšírenie funkcionality Produktu ES (z legislatívnych dôvodov alebo obchodných dôvodov Nadobúdateľa).
  - Kategória V – incident, ktorý reprezentuje žiadosť o vysvetlenie funkcionality Produktu ES, ktorú nie je schopný objasniť ani poskytovateľ služieb podpory prevádzky resp. aplikačnej podpory informačného systému CIS VVS.

V rámci riešenia nahlásených incidentov Poskytovateľom je potrebné rozlíšiť nasledovné časové lehoty:

- Doba odozvy znamená čas, ktorý uplynul od momentu nahlásenia incidentu Poskytovateľom po moment, kedy Nadobúdateľ informuje o prevzatí a akceptovaní incidentu ako takého.
- Doba neutralizácie znamená v prípade chyby (incidentsy kategórie A resp. B), že bolo uplatnené aspoň dočasné riešenie, ktoré umožňuje realizáciu daného obchodného prípadu. Dočasné riešenie predstavuje dodanie patch alebo doporučenie náhradného pracovného postupu. Čas pre dobu neutralizácie sa počíta od momentu, kedy Nadobúdateľ preukázateľne poskytol podmienky na riešenie chyby, čo bolo potvrdené zo strany Poskytovateľa, do okamihu, keď Poskytovateľ poskytne aspoň dočasné riešenie problému. Pod podmienkami sa má na mysli poskytnutie všetkej nevyhnutnej súčinnosti v zmysle požiadaviek Poskytovateľa zo strany Nadobúdateľa (poskytnutie vyžiadaných upresnení, logov, dát, prístupov a pod.).
- Doba vyriešenia znamená čas potrebný na implementáciu riešenia, ktoré v plnom rozsahu obnoví službu a odstráni problém tak, aby sa zabránilo jeho opakovaniu. Čas pre dobu opravy sa počíta od momentu, kedy Nadobúdateľ preukázateľne poskytol podmienky na riešenie chyby, čo bolo potvrdené zo strany Poskytovateľa, do okamihu, keď Poskytovateľ dodá finálne riešenie problému. Dodanie finálneho riešenia sa realizuje formou patch alebo formou release.

Pre jednotlivé kategórie chýb garantuje Poskytovateľ nasledovné reakčné doby:

Kategória chyby	Doba odozvy	Doba neutralizácie	Doba vyriešenia
Kategória A	1 pracovný deň	3 pracovné dni	Release
Kategória B	3 pracovné dni	Patch	Release
Kategória P	10 pracovných dní	Neuplatňuje sa	Podľa Objednávky
Kategória V	3 pracovné dni	Neuplatňuje sa	20 pracovných dní



## Príloha 5 - Zoznam subdodávateľov

Obchodné meno	Sídlo	IČO	Informácie o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa			Podiel subdodávky v %	Subdodávateľ ziska zo subdodávky finančné prostriedky prevyšujúce 100.000 EUR bez DPH	
			meno a priezvisko	adresa pobytu	dátum narodenia		<input type="checkbox"/> Áno	<input checked="" type="checkbox"/> Nie
VSL Software, a.s.	Lomná 8, 040 01 Košice	31 699 626	RNDr. Roman Vasky, PhD.	Zemplínska 31, 040 01 Košice	09.07.1971	30%	<input type="checkbox"/> Áno	<input checked="" type="checkbox"/> Nie
TORY CONSULTING, a.s.	Slovenskej jednoty 10, 040 01 Košice	36 174 777	RNDr. Roman Kekeňák	Kuzmányho 31, 040 01 Košice	11.07.1966	20%	<input type="checkbox"/> Áno	<input checked="" type="checkbox"/> Nie