



Zmluva o poskytovaní podpory a servisných služieb

podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka
(ďalej ako „Zmluva“)

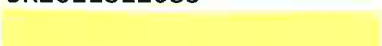

Číslo Poskytovateľa: 2015-11

Číslo Objednávateľa: Z/BTS/DOP-ITS/170/2015

uzatvorená medzi:

Poskytovateľ: Fournetix s.r.o.
Martinčekova 17, 821 01 Bratislava
V zastúpení: **Ing. Lubomír Petrovič, PhD.**, konateľ
Sídlo: Martinčekova 17. 821 01 Bratislava
Bankové spojenie: 
Číslo účtu: 
IČO: 35882077
DIČ: 2021818887
IČ DPH: SK2021818887
(ďalej ako „poskytovateľ“)

a

Objednávateľ: Letisko M. R. Štefánika - Airport Bratislava, a. s. (BTS)
Korešpondenčná adresa: P. O. Box 160, 823 11 Bratislava 216, Slovenská republika
V zastúpení: **Ing. Ivan Trhlík**, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Oto Šinkovic, člen predstavenstva výkonný riaditeľ pre financie
Sídlo: Letisko M. R. Štefánika, 823 11 Bratislava 22
IČO: 35 884 916
DIČ: 2021812683
IČ pre DPH: SK2021812683
Bankové spojenie: 
Číslo účtu (IBAN):  3
(ďalej ako „objednávateľ“)

I.

Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať pre objednávateľa podpornú a servisnú činnosť súvisiacu s prevádzkou informačného systému „**Elektronický schvaľovací systém**“ (v skratke „ESS“). Činnosť bude zameraná na servisné zásahy do informačného systému podľa požiadaviek objednávateľa, nastavovanie a ladenie systému podľa požiadaviek objednávateľa, analýzy, reporting, školenia, konzultácie a poradenstvo pri prevádzke systému.
- 1.2 Rozsah požadovaných podporných a servisných služieb bude upresňovaný požiadavkami, ktoré môžu byť Poskytovateľovi zadávané: elektronicky, písomne, ústne alebo telefonicky. V prípade ústneho alebo telefonického zadania požiadavky, bude táto požiadavka dodatočne Poskytovateľom elektronicky spísaná a Objednávateľom elektronicky potvrdená.

1.3 Poskytovateľ bude pri plnení predmetu zmluvy brať zreteľ na prevádzkové potreby a požiadavky Objednávateľa a jednotlivé čiastkové činnosti pri plnení predmetu zmluvy bude vykonávať v úzkej súčinnosti s Objednávateľom. Poskytovateľ vynaloží maximálne úsilie, aby docielil najlepší možný výsledok prostredníctvom využitia svojich skúseností a znalostí získaných pri realizovaní podobných projektov.

II.

Povinnosti zmluvných strán

- 2.1 Poskytovateľ je povinný vykonávať dohodnuté činnosti s náležitou odbornou starostlivosťou, v súlade so záujmami Objednávateľa.
- 2.2 Poskytovateľ je povinný oboznamovať Objednávateľa so všetkými skutočnosťami, o ktorých sa dozvedel pri vykonávaní dohodnutej činnosti, najmä s tými, ktoré môžu mať vplyv na vykonávanie činností uvedených v bode 1.1 .
- 2.3 Objednávateľ je povinný včas poskytnúť Poskytovateľovi všetky pokyny, písomnosti, informácie, prípadne iné doklady, ktoré sú potrebné na výkon dohodnutej zmluvnej činnosti podľa tejto zmluvy a poskytnúť mu aj inú potrebnú súčinnosť, ak je táto vzhľadom na svoju povahu nevyhnutná, obvyklá alebo účelná pre riadne a včasné vykonanie dohodnutej činnosti. Objednávateľ pritom zodpovedá poskytovateľovi za obsah, správnosť a úplnosť poskytnutých podkladov.
- 2.4 Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením svojich povinností počas doby, po ktorú je Objednávateľ v omeškaní s povinnosťou poskytnúť súčinnosť a odovzdať Poskytovateľovi vyžiadané podklady, preto v takom prípade Poskytovateľ nezodpovedá za prípadnú škodu spôsobenú omeškáním.
- 2.5 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie poskytnuté na základe tejto zmluvy druhou zmluvnou stranou, sa v zmysle ustanovenia § 271 Obchodného zákonníka považujú za prísne dôverné.

III.

Cena a platobné podmienky

- 3.1 Cena za poskytovanie služieb Poskytovateľom Objednávateľovi podľa tejto zmluvy bola stanovená dohodou zmluvných strán v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a je presne špecifikovaná v Prílohe č. 1 ods. 7) tejto zmluvy.
- 3.2 Poskytovateľ bude zaznamenávať požiadavky Objednávateľa a 1x mesačne vystavovať Objednávateľovi správu so zoznamom vykonaných prác, počtom človekohodín a určenej priority ku každej požiadavke podľa Prílohy č. 2 ods. c.), na základe ktorej bude 1x mesačne vystavená faktúra v cene vypočítanej s použitím cenovej tabuľky uvedenej v bode 7 Prílohy č. 1. Na účely presnosti výpočtu odpracovaného času v človekohodinách, Poskytovateľ započítava každú, aj začatú polhodinu práce a to vo výške polovice ceny stanovenej podľa bodu 7 Prílohy č. 1.
- 3.3 K cene bude pripočítaná hodnota DPH, zodpovedajúca sadzbe DPH platnej v čase uskutočnenia zdaniteľného plnenia, v zmysle platného zákona o DPH.

Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa dátumu vystavenia faktúry uvedenom na faktúre.
Pre účel splatnosti sa za deň úhrady považuje dátum pripísania sumy na bankový účet
poskytovateľa.

IV.

Práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti so zákonným ručením za nezaplatenú daň

- 4.1 Ak nastane prípad, že Poskytovateľ daň uvedenú na faktúre, ktorá bola vystavená na základe a v súvislosti s touto Zmluvou správcovi dane nezaplatí alebo sa stane neschopným daň zaplatiť, a ak súčasne Objednávateľ v čase vzniku daňovej povinnosti vedel alebo na základe dostatočných dôvodov vedieť mal alebo mohol, že celá daň alebo jej časť za dodanie plnenia podľa tejto Zmluvy nebude zaplatená, pričom za takýto dostatočný dôvod sa považuje vedomosť Objednávateľa o tom, že Poskytovateľ bol zverejnený v zozname osôb vedenom Finančným riaditeľstvom Slovenskej republiky (ďalej len „zoznam FR“), platí, že momentom zverejnenia Poskytovateľa v zozname FR dochádza k zmene splatnosti do toho momentu vystavených a dosiaľ nesplatených faktúr, a to tak, že ich splatnosť nastane:
- ku dňu, keď daňová povinnosť Poskytovateľa zanikne v dôsledku plnenia Objednávateľa ako ručiteľa, alebo
 - ku dňu, keď v súlade s § 69 ods. 8 zákona o DPH daňový úrad Poskytovateľovi celú sumu vyrubenú rozhodnutím a uhradenú Objednávateľom ako ručiteľom vráti; ak však Poskytovateľ neuhradil daňovému úradu popri Objednávateľovi ako ručiteľovi celú sumu nezaplatenej dane, na základe čoho daňový úrad vrátil Objednávateľovi len časť ním uhradenej nezaplatenej dane, a to v časti prevyšujúcej nezaplatenú daň (ďalej len „rozdiel“), splatnosť faktúry s odloženou splatnosťou nastane ku dňu vrátenia rozdielu, alebo
 - inak (napr. podľa § 69b ods. 6 zákona o DPH právoplatnosťou rozhodnutia o použití nadmerného odpočtu Objednávateľa ako ručiteľa).
- 4.2 Ak sa Objednávateľ obáva, že Poskytovateľ nezaplatí daň uvedenú na faktúre za dodanie služby a Poskytovateľ je zverejnený v zozname podľa § 69 ods. 15 zákona o DPH (v spojení s § 52 ods. 6 zákona č. 563/2009 Z. z., Daňového poriadku v znení neskorších predpisov), môže uhradiť platbu dane, ktorá je súčasťou ceny za plnenie, priamo na „osobný účet“ Poskytovateľa (ďalej len „OUD“). Podľa súčasného znenia § 55 ods. 11 Daňového poriadku sa na platbu hľadí ako na platbu vykonanú Poskytovateľom. To znamená, že ak Objednávateľ vykoná v lehote splatnosti dane z pridanej hodnoty úhradu dane na OUD Poskytovateľa, podmienka nezaplatenia dane podľa § 69 ods. 14 zákona o DPH nie je splnená a ručenie za daň Objednávateľom nevznikne.
- 4.3 Bezprostredne po tom, čo daňový úrad Poskytovateľa doručí Objednávateľovi rozhodnutie o uložení povinnosti Objednávateľa uhradiť splatnú daň za Poskytovateľa z titulu ručenia, Objednávateľ o tejto skutočnosti Poskytovateľa informuje, a to elektronicky alebo faxom, a požiada ho o predloženie všetkých námietok, ktoré s nezaplatením dane súvisia. Ak ich Poskytovateľ Objednávateľovi nedoručí do 3 dní od doručenia výzvy, má sa za to, že proti záväzku na nezaplatenej dani námietky neuplatňuje. Ak Poskytovateľ Objednávateľa vybaví príslušnými námietkami, Objednávateľ tieto uplatní vo včas zaslanom odvolaní, a súčasne v súlade s ustanovením § 69b ods. 4 zákona o DPH nezaplatenú daň zaplatí.

4.4 Ak Objednávateľ, v súlade s rozhodnutím daňového úradu Poskytovateľa, nezaplatenú daň uhradí alebo ak v súlade s rozhodnutím daňového úradu došlo k jeho uspokojeniu na nezaplatenej dani použitím nadmerného odpočtu, ktorého vrátenie Objednávateľ uplatňoval, ktorákoľvek zmluvná strana môže započítať svoju splatnú pohľadávku/-y proti splatným pohľadávke/-am druhej zmluvnej strany, a to písomným oznámením o započítaní doručeným druhej zmluvnej strane.

4.5 Poskytovateľ nemá nárok na akékoľvek protiplnenie (najmä na úroky) za odklad splatnosti faktúr podľa odseku 1. tohto článku, ktorý je dojednaný výlučne z dôvodu vzniku zákonného ručenia Objednávateľa za daň nezaplatenú Poskytovateľom.

4.6 Ak v zmluve nie je ustanovená e-mailová adresa alebo faxové číslo pre účely doručovania len niektorých alebo aj všetkých písomností podľa zmluvy, alebo ak majú zmluvné strany záujem doručovať oznámenia podľa tohto dodatku na inú e-mailovú adresu alebo faxové číslo ako je uvedené v zmluve, vyplnia nasledovné údaje:

Na strane Poskytovateľa:

e-mailová adresa: [REDACTED]

faxové číslo: - [REDACTED]

Na strane Objednávateľa:

e-mailová adresa: [REDACTED]

faxové číslo: - [REDACTED]

4.7 Okrem odkladu splatnosti všetkých ku dňu zverejnenia Poskytovateľa v zozname FR nesplatených faktúr je Objednávateľ oprávnený od zmluvy okamžite odstúpiť, a to po tom, čo sa o zverejnení Poskytovateľa v zozname FR dozvedel. Odstúpením nedochádza k zániku nárokov:

- i. o ktorých to ustanovuje zákon,
- ii. na ktoré vzniklo zmluvným stranám právo pred odstúpením.

V.

Úrok z omeškania a odstúpenie od zmluvy

5.1 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry, uhradí Poskytovateľovi úrok z omeškania v zákonnej výške a to z neuhradenej sumy za každý deň omeškania.

5.2 Úrok z omeškania uhradí povinná strana strane oprávnenej do 30 pracovných dní odo dňa jeho uplatnenia. Uplatnenie nastáva doručením vyúčtovaného úroku z omeškania povinnej zmluvnej strane.

5.3 Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Objednávateľ preukázateľne odmietne poskytnúť potrebné spolupôsobenie a plnenie podmienok tejto zmluvy, ktoré by podstatným spôsobom znemožňovalo Poskytovateľovi plniť podmienky uvedené v tejto zmluve. Tieto okolnosti musí Poskytovateľ podrobne dokladovať a špecifikovať.

5.4 Ak dôjde k zrušeniu alebo odstúpeniu od tejto zmluvy na strane Objednávateľa bez zavinenia Poskytovateľa, bude Poskytovateľ fakturovať Objednávateľovi služby vykonané do dňa zrušenia alebo odstúpenia.

Objednávateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak Poskytovateľ mešká s dohodnutým plnením predmetu zmluvy, ak márne uplynie dodatočne stanovená lehota na plnenie.

5.6 Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže okamžite odstúpiť od zmluvy, ak u druhej zmluvnej strany nastanú tieto okolnosti:

- (i) zmluvná strana vstúpi do likvidácie a/alebo
- (ii) na majetok zmluvnej strany je vyhlásený konkurz, a/alebo
- (iii) je návrh na vyhlásenie konkurzu na majetok zmluvnej strany zamietnutý z dôvodu nedostatku majetku, a/alebo
- (iv) zmluvná strana podá návrh na vyhlásenie konkurzu na svoj majetok.

5.7 Odstúpenie od zmluvy musí byť oznámené druhej zmluvnej strane písomne. Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú doručením písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. Písomné oznámenie o odstúpení od zmluvy musí obsahovať dostatočne špecifikovaný dôvod odstúpenia, inak sa naň neprihliada a považuje sa za neplatné.

VI.

Zánik zmluvy a ostatné ustanovenia

6.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 2 roky odo dňa jej účinnosti a právne účinky nadobúda v zmysle ustanovenia § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v zmysle neskorších predpisov a súvisiacich platných právnych predpisov nasledujúci deň po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.

6.2 Zmluva je uzavretá a vykladá sa v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálnu snahu o riešenie všetkých sporov vyplývajúcich alebo súvisiacich so Zmluvou zmierlivou cestou, a to do 30 pracovných dní od doručenia písomného upozornenia jednej Zmluvnej strany druhej Zmluvnej strane. Pokiaľ zmierlivé riešenie sporu nebude možné, spor rozhodnú príslušné súdy Slovenskej republiky. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne sa informovať o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na plnenie Zmluvy.

6.3 Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená skončiť platnosť zmluvy kedykoľvek počas jej trvania písomnou výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná doba je **1 mesiac** a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúcim po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

6.4 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy: Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní podpory a servisných služieb evidovanej u poskytovateľa pod č. 2015-11 a u objednávateľa pod č. Z/BTS/DOP-ITS/170/2015 - Špecifikácia a cena poskytovaných služieb a podporovaných produktov a Príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní podpory a servisných služieb evidovanej u poskytovateľa pod č. 2015-11 a u objednávateľa pod č. Z/BTS/DOP-ITS/170/2015 - Spôsoby poskytovania Služieb.

6.5 Písomnosti adresované niektorej zo zmluvných strán sa doručujú na adresy uvedené v záhlaví tejto Zmluvy alebo na adresy určené na doručovanie alebo na neskôr písomne oznámené adresy. Písomnosti sa považujú za doručené dňom ich prevzatia adresátom, alebo ním poverenou osobou. Na účely tejto Zmluvy sa písomnosti považujú za

doručené aj dňom odmietnutia ich prevzatia zo strany adresáta, dňom vrátenia písomnosti ako nedoručiteľnej z dôvodu, že adresát nie je známy, ako aj tretím dňom od ich uloženia na pošte, pokiaľ ich doručenie na poslednú známu adresu adresáta nie je úspešné, a to aj v prípade, že adresát sa o uložení písomnosti na pošte nedozvie. Pri ostatných spôsoboch doručovania správ (doručovanie zaslaním faxovej alebo e-mailovej správy) sa tieto považujú za dôjdené vytlačením potvrdenia o odoslaní faxovej správy z technického zariadenia odosielateľa alebo zobrazením potvrdenia o odoslaní e-mailovej správy na technickom zariadení odosielateľa.

- 6.6 Poskytovateľ je povinný všetky informácie a dokumenty o Objednávateľovi, ktoré získa v súvislosti s činnosťami vykonávanými alebo poskytovanými pre Objednávateľa a/alebo v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy, uchovávať v tajnosti a neposkytnúť ich tretej osobe. Objednávateľ sa ďalej zaväzuje zaobchádzať so všetkými informáciami získanými počas plnenia predmetu tejto Zmluvy ako aj s obsahom všetkých dokumentov poskytnutých alebo sprístupnených podľa tejto Zmluvy ako s dôvernými informáciami a zabezpečiť ich ochranu pred tretími osobami v súlade s § 17 a § 271 Obchodného zákonníka a v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov. Poskytovateľ sa zaväzuje dodržiavať povinnosti vyplývajúce mu z tohto článku aj po zániku tejto zmluvy.
- 6.7 Zmeny a doplnky tejto zmluvy je možné vykonať iba formou písomnej dohody zmluvných strán v podobe dodatkov, ktoré budú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
- 6.8 Pre prípad, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je alebo sa v budúcnosti stane z akéhokoľvek dôvodu neplatným alebo neúčinným, v takomto prípade platnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy nie je dotknutá. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia bude platiť primeraná úprava, ktorá sa v rámci prípustnosti platného právneho poriadku čo najviac približuje účelu sledovanému touto zmluvou.
- 6.9 Zmluvné strany sa dohodli, že nie sú oprávnené akýmkoľvek spôsobom postúpiť, previesť akékoľvek práva, povinnosti pohľadávky a/alebo záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy a/ alebo v súvislosti s ňou na akýkoľvek tretí subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 6.10 Ak nie je dohodnuté v tejto zmluve inak, riešia sa právne vzťahy z nej vyplývajúce a vznikajúce ustanoveniami Obchodného zákonníka a súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi SR.
- 6.11 Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých Objednávateľ obdrží dva rovnopisy a Poskytovateľ jeden rovnopis.

Zmluvné strany prehlasujú, že zmluvu uzatvorili dobrovoľne z vlastnej vôle a na dôkaz toho pripájajú svoje podpisy.

V Bratislave,

za Poskytovateľa:

.....
Ing. Ľubomír Petrovič, PhD.
Konateľ
Fournetix s.r.o.

.....
887

V Bratislave,

za Objednávateľa:

.....
Ing. Ivan Trhlík
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Letisko M. R. Štefánika - Airport Bratislava, a. s.
(RTS)

.....
Oto Sinkovic
člen predstavenstva a výkonný riaditeľ pre financie
Letisko M. R. Štefánika - Airport Bratislava, a. s.
(BTS)

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytovaní podpory a servisných služieb evidovanej u poskytovateľa pod č. 2015-11 a u objednávateľa pod č. Z/BTS/DOP-ITS/170/2015

Špecifikácia a cena poskytovaných služieb a podporovaných produktov

1. Softvérový produkt: „Elektronický schvaľovací systém“ – podporné a servisné služby pri zabezpečení prevádzky aplikácie na základe požiadaviek objednávateľa:
 - zásahy, úpravy a rozširovanie informačného systému
 - inštalácia, implementácia, testovanie, nastavovanie a ladenie informačného systému
 - analýzy, reporting, vytváranie zostáv a profilov, analytické činnosti
 - školenia, podpora a dokumentácia
 - konzultácie a poradenstvo pri prevádzke systému.
2. Požiadavku na poskytnutie služby v ods.1) tejto prílohy alebo zistenej vady skôr odovzdaného diela alebo služby oznámi objednávateľ poskytovateľovi elektronicky na email: [redacted] telefonicky na telefónne čísla: [redacted] alebo [redacted]
V súlade s Prílohou č.2 zmluvy Objednávateľ definuje prioritu svojej požiadavky.
3. Poskytovateľ potvrdí prijatie požiadavky Objednávateľa a uvedie predpokladaný rozsah prácnosti v hodinách na vyriešenie danej požiadavky.
4. Ak Objednávateľ odsúhlasí predpokladaný rozsah prácnosti požadovanej služby, poskytovateľ začne s jej plnením podľa určenej priority.
5. Na riešenie problémových hlásení a vád Poskytovateľ prioritne vyčlení odborného zamestnanca, ktorý je súčasťou implementačného tímu na dané softvérové riešenie.
6. Po splnení servisnej požiadavky Poskytovateľ elektronicky informuje Objednávateľa o poskytnutí služby, ktorý spätne elektronicky akceptuje vyriešenie požiadavky.
7. Cenové kategórie za poskytovanie služieb na vyriešenie servisných požiadaviek uvedených v ods. 1) tejto prílohy je stanovená nasledovne

Kategória	Cena	Poznámka
A.	30 € / hodinu	Riešenie problémov a požiadaviek v pracovnom čase (9:00-17:00 hod.) a riešenie neprioritných/ nekritických požiadaviek – podľa prílohy č. 2, bod c., priorita: A
B.	60 € / hodinu	Riešenie problémov a požiadaviek v mimo pracovného času (17:00-9:00 hod.) a riešenie vážnych problémov požiadaviek – podľa príloha č. 2, bod c., priorita: B
C.	90 € / hodinu	Riešenie problémov a požiadaviek v dňoch pracovného voľna a pracovného pokoja a riešenie kritických problémov/požiadaviek – podľa prílohy č. 2, bod c., Priorita: C

príloha č. 2 k Zmluve o poskytovaní podpory a servisných služieb evidovanej u poskytovateľa pod č. 2015-11 a u objednávateľa pod č. Z/BTS/DOP-ITS/170/2015

Spôsoby poskytovania Služieb

Služby podľa zmluvy budú poskytované v nasledovnom rozsahu a kvalite:

- a. Telefonická a elektronická podpora
- b. Asistencia na mieste
- c. Objednávateľom definovaná priorita a záväzná doba riešenia

a) Telefonická a elektronická podpora

Telefonická podpora zahŕňa asistenciu pri riešení problémov podporovaných produktov prostredníctvom telefónu, e-mailu, alebo vzdialeného prístupu v pracovných dňoch pondelok – piatok od 9,00 do 17,00 hod. (okrem dní pracovného voľna a pracovného pokoja).

b) Asistencia na mieste

V prípade že problémy nie je možné odstrániť telefonicky alebo vzdialeným prístupom, servisný technik poskytovateľa vykoná výjazd k objednávateľovi aby problém odstránil priamo na mieste. Asistencia na mieste u objednávateľa je k dispozícii v pracovných dňoch pondelok – piatok od 9,00 do 17,00 hod. (okrem dní pracovného voľna a pracovného pokoja).

c) Priorita a záväzná doba riešenia problému definovaná Objednávateľom

Súčasťou Služieb je dodržanie záväznej doby riešenia problému v závislosti od Objednávateľom nahlásenej priority problému. Priorita môže nadobudnúť tri úrovne: nekritická, vážna a kritická.

Nasledujúca tabuľka obsahuje záväzné doby riešenia problému, pre jednotlivé úrovne:

Zákazníkom definovaná priorita	Záväzná doba riešenia		
	Telefonicky	Na mieste v sídle objednávateľa (v prípade, že je nevyhnutná servisná podpora na mieste inštalácie)	Cenová kategória (podľa prílohy č. 1 bod 7)
(A) Nekritická Funkčnosť systému je degradovaná bez vážneho dopadu na kvalitu poskytovaných služieb	začiatok riešenia problému najneskôr do 24 pracovných hodín od nahlásenia požiadavky	dohodou	A.
(B) Vážna Funkčnosť systému je degradovaná s vážnym dopadom na kvalitu poskytovaných služieb.	začiatok riešenia problému najneskôr do 12 pracovných hodín od nahlásenia problému/požiadavky	príchod na miesto do 24 pracovných hodín od vyžiadania služby	B.
(C) Kritická systém nefunkčný alebo nepoužiteľný	začiatok riešenia problému najneskôr do 4 pracovných hodín od nahlásenia problému/požiadavky	príchod na miesto do 8 pracovných hodín od vyžiadania služby	C.