

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
(ďalej aj ako "Zmluva")

### Článok I. Zmluvné strany

Poskytovateľ:

|                        |  |
|------------------------|--|
| Názov:                 | Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby     |
| Sídlo:                 | Kollárova 8, 917 02 Trnava                             |
| Detasované pracovisko: | BC Omnipolis, Trnavská cesta 100/II, 821 01 Bratislava |
| V zastúpení:           | Ing. Pavel Karel – generálny riaditeľ                  |
| IČO:                   | 42 156 424   |
| DIC:                   | 2022736287   |
| IČ DPH:                | SK2022736287   |
| Bankové spojenie:      | Štátna pokladnica                                      |
| IBAN:                  | SK35 8180 0000 0070 0062 0789                          |
| SWIFT:                 | SPSRSKBA   |

(ďalej len "NASSES" alebo "Podávateľ")

a

Objednávateľ:

|                   |                                |
|-------------------|--------------------------------|
| Názov:            | Základná škola                 |
| Sídlo:            | Lachova 1, 851 03 Bratislava   |
| V zastúpení:      | Mgr. Martin Capek, riaditeľ    |
| IČO:              | 317 80 474                     |
| DIC:              | 20 20 95 68 28                 |
| IČ DPH:           |                                |
| Bankové spojenie: | Prima Banka Slovensko a.s.     |
| IBAN:             | SK88 5600 0000 0094 00099 6004 |
| SWIFT:            | KOMASK2X                       |

(ďalej len "Objednávateľ")

(NASSES a Objednávateľ ďalej spolu aj ako "zmluvné strany" alebo každý samostatne "zmluvná strana")





1. Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane v dôsledku porušenia povinnosti vyplývajúcej z tejto Zmluvy, zodpovednosť za škodu sa bude spravovať podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škodu upravených v § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "Obchodný zákonník").
2. Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov.

## Článok V. Zodpovednosť za škodu

1. NASES sa zaväzuje:
  - a) poskytnúť Objednávateľovi všetky informácie a podklady potrebné pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy,
  - b) postupovať pri pripojení do modulu elektronického doručovania podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, postupovať pri vytváraní a odosielaní elektronických úradných dokumentov podľa Prílohy č. 2 a Prílohy č. 3 tejto Zmluvy,
  - c) uhradiť včas a v plnej výške ceny uvedené v Čl. VI. tejto Zmluvy dohodnutým spôsobom uhrady.
2. NASES je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo nahradiť Prílohu č. 2 a Prílohu č. 3 tejto Zmluvy, a to aj bez súhlasu Objednávateľa. Zmena/ nová Príloha č. 2 a Príloha č. 3 je zverejnená na [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) a stáva sa záväznou pre Objednávateľa dňom jej zverejnenia na [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).
3. Objednávateľ sa zaväzuje:
  - a) poskytnúť NASES všetky informácie a podklady potrebné pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy,
  - b) postupovať pri pripojení do modulu elektronického doručovania podľa Prílohy č. 2 tejto Zmluvy, postupovať pri vytváraní a odosielaní elektronických úradných dokumentov podľa Prílohy č. 2 a Prílohy č. 3 tejto Zmluvy,
  - c) uhradiť včas a v plnej výške ceny uvedené v Čl. VI. tejto Zmluvy dohodnutým spôsobom uhrady.
4. Objednávateľ je oprávnený reklamovať nedostatky spojené s poskytovaním Služieb CUD spôsobom a v lehotách uvedených v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy. Začatie reklamáčného konania nemá vplyv na termín splatnosti faktúr.
5. Zmluvné strany sa zaväzujú poskytovať si vzájomnú súčinnosť prostredníctvom kontaktných osôb uvedených v Čl. IX. ods. 1 tejto Zmluvy.

4. Objedávateľ podpísom tejto Zmluvy v zmysle ust. § 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov súhlasí so zaslaním elektronickej faktúry.

oszi@zslachova.sk

3. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objedávateľovi. Zmluvné strany sa dohodli, že NASES bude zaslať Objedávateľovi faktúry elektronicke, a to na e-mailovú adresu:

2. NASES vystaví pre Objedávateľa faktúru za poskytnuté služby s náležitostami podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, najneskôr do 15 dní po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli Služby CUD poskytnuté. Neoddeliteľnou prílohou faktúry je report poskytnutých Služieb.

1. Ceník Služieb CUD je uvedený v Prilohe č. 1 tejto Zmluvy a v platnej Tarife Slovenskej pošty, a.s. dostupnej na [www.posta.sk](http://www.posta.sk). K cenám fakturovaným podľa tejto Zmluvy bude účtovaná DPH menšie iba v prípade, ak dôjde k zmene cien uvedených v Poštovej zmluve. NASES oznámi Objedávateľovi zmenu cien bezodkladne po tom, ako sa dozvie o zmene platnej Tarify Slovenskej pošty, a.s.

## **Článok VI. Ceny a platobné podmienky**

10. NASES zodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s nedostupnosťou alebo nefunkčnosťou informačného systému v jeho správe alebo ním využívaného pri zabezpečovaní plnenia tejto Zmluvy, s výnimkou výpadkov služieb na strane tretej strán a plánovaných odstávok uvedených na webovej stránke [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).

9. NASES nezodpovedá za neposkytnutie predmetu tejto Zmluvy v prípade nedostupnosti alebo nefunkčnosti informačného systému Objedávateľa.

8. Akákoľvek vada, ktorá sa vyskytne v súvislosti s činnosťou uvedenou v Čl. IV. ods. 1 tejto Zmluvy môže byť reklamovaná spôsobom a v lehotách uvedených v Prilohe č. 4. tejto Zmluvy.

7. NASES zodpovedá za škodu, ak sa s obsahom elektronickeho úradného dokumentu a/alebo s jeho listinným rovnopisom do odovzdania na poštovú prepravu oboznámila neoprávnená osoba.

6. NASES nezodpovedá za obsah poskytnutých údajov zo strany Objedávateľa v elektronickej podobe za účelom vyhotovenia listinného rovnopisu elektronickeho úradného dokumentu; uvedené nepatí, ak došlo zo strany NASES k zásahu do obsahu poskytnutých údajov.

5. NASES zodpovedá v rozsahu prevzatého elektronickeho úradného dokumentu zo strany Objedávateľa za správné vyhotovenie jeho listinného rovnopisu a za včasné a riadne odovzdanie na poštovú prepravu a následné doručenie.

4. Objedávateľ zodpovedá za obsah elektronickeho úradného dokumentu do momentu jeho odoslania NASES.

3. Ziadna zmluvná strana nebude zodpovedať druhej zmluvnej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich záväzkov, ak takéto nespĺnenie bude vychádzať z okolností vylučujúcich zodpovednosť.

2. Zmluvné strany sa zaväzujú uhradiť preukázateľnú škodu, ktorá vznikne druhej zmluvnej strane v prípade nedodržania podmienok uvedených v tejto Zmluve, ako aj porušením zákona a iných právnych predpisov.

3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že osobné údaje budú spracúvať v súlade s Nariadením 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 (všeobecne nariadenie o ochrane údajov)

2. Zmluvné strany sa dohodli, že informácie, ktoré si v súlade s touto Zmluvou navzájom poskytnú, alebo sa dozvedia v priebehu procesu realizácie alebo aj po ukončení tejto Zmluvy, sa tiež považujú za dôverné informácie a zmluvné strany sú povinné ich chrániť pred vyzradením neoprávnenej osobe. Táto povinnosť trvá pre obdobie zmluvné strany i po skončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou.

1. Zmluvné strany sú povinné uchovávať v tajnosti všetky informácie/dáta a dokumenty, o ktorých možno vzhľadom na ich povahu a obsah predpokladať, že na ich utajení má druhá zmluvná strana záujem a ktoré získka v súvislosti s plnením tejto Zmluvy (ďalej len "dôverné informácie"). Zmluvné strany sa výslovné dohodli, že poskytnuté informácie/dáta a dokumenty podliehajú vzdy mianlivosti bez ohľadu na to, či ako také boli explicitne označené alebo nie (čo však nevylučuje možnosť ich zvýšenej ochrany v prípade záujmu NASES).

### Ochrana informácií a osobných údajov Článok VIII.

8. Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná korešpondencia sa bude zasieľať na adresy uvedené v záhlaví Zmluvy. Až do okamihu doručenia oznámenia o zmene kontaktnej adresy sa považuje za adresu určenú na doručovanie adresa uvedená v záhlaví Zmluvy. V prípade nesplnenia oznámovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie znáša následky s tým spojené Zmluvná strana, ktorá si nesplnila svoju oznamovaciu povinnosť. Písomnosť zaslaná poštou sa považujú za doručené, v deň prevzatia zásielky adresátom alebo v deň odopretia prevziať zásielku adresátom, inak uplynutím odbornej lehoty zásielky. Písomnosť doručované prostredníctvom elektronických médií sa považujú za doručené nasledujúci pracovný deň po ich odoslaní. Ustanoveniami tohto bodu o doručovaní sa bude spravovať aj doručovanie ostatných písomností medzi zmluvnými stranami (napr. faktúry, upomienky, výzvy a pod.), ak to nie je v rozpore s kogentnými ustanoveniami všeobecne - záväzných predpisov alebo ustanoveniami tejto Zmluvy.

7. Ukončením plnossť tejto Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán v nich upravené, okrem nárokov na uplatnenie reklamácie, nárokov na úhradu spôsobenej škody, nárokov na zmluvné, resp. zákonné sankcie a úroky.

6. Pri odstúpení od Zmluvy budú zmluvné strany povinné vrátiť si plnenia poskytnuté im pred poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej zmluvnej strany. Nároky NASES na zaplatenie ceny za plnenia už poskytnuté Objednávateľovi nebudú pri ukončení plnossť Zmluvy dotknuté.

5. Výpoveď tejto Zmluvy podľa bodu 2 písm. b) tohto článku musí mať písomnú formu a musí byť doručená druhej zmluvnej strane, inak je neplatná.

4. Odstúpenie od tejto Zmluvy musí mať písomnú formu, musí byť doručené druhej zmluvnej strane a musí v ňom byť uvedený konkrétny dôvod odstúpenia, inak je neplatné. Právne účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

3. NASES je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Objednávateľ:  
a) bude v omeškani s úhradou faktúry podľa čl. VI tejto Zmluvy o viac ako 60 dní,  
b) opakovane poruší svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy.

2. Pred uplynutím dohodnutej doby plnossť možno túto Zmluvu ukončiť:  
a) odstúpením od Zmluvy v prípadoch uvedených v tomto článku Zmluvy,  
b) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany v dvojmesečnej výpovednej lehote bez udania dôvodu, pričom výpoveďná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane,  
c) písomnou dohodou zmluvných strán.

a v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "zákon o ochrane osobných údajov"), a to len za účelom plnenia predmetu Zmluvy. Právnym základom spracúvania osobných údajov NASES je zákon č. 305/2013 Z. z.

## Článok IX. Spoločné a záverečné ustanovenia

1. Zmluvné strany pre účely tejto Zmluvy určujú kontaktné osoby zodpovedné za vecnú a odbornú komunikáciu v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy:

- za NASES: Jana Kováčičová, manažér pre ÚPVS
- za Objednávateľa: Mgr. Martin Capek, riaditeľ

2. Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto Zmluvy s výnimkou Prílohy č. 2, Prílohy č. 3 môžu byť vykonané písomným dodatkom k Zmluve po vzájomnej dohode a podpísané oprávnenými osobami zmluvných strán. Uvedené sa netýka zmeny kontaktných osôb uvedených v bode 1. tohto článku, ktoré môže prísušná zmluvná strana zmeniť svojím jedosstranným rozhodnutím oznámením v písomnej forme druhej zmluvnej strane. Zmena Prílohy č. 2 a Prílohy č. 3 sa vykonáva aktualizáciou na webovej stránke [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Rozhodnutie o zmene kontaktných osôb uvedených v bode 1. tohto článku nadobúda účinnosť momentom doručenia druhej zmluvnej strane.

3. Vzťahy, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve sa riadia zákonom č. 305/2013 Z. z., Vyhláškou, zákonom č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a Obchodným zákonníkom.

4. V prípade, že akékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie je týmto dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, pokiaľ to nevyplýva z zmyslu prísušných právnych predpisov samotná povaha takého ustanovenia. Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu po tom, ako zistia, že niektoré z ustanovení tejto Zmluvy je neplatné, neúčinné a/alebo nevykonateľné, nahraďiť dotknuté ustanovenie ustanovením novým, ktorého obsah bude v čo najväčšej miere zodpovedať vôli zmluvných strán v čase uzatvorenia tejto Zmluvy.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré vzniknú v súvislosti alebo na základe tejto Zmluvy budú rozhodovať vecne a miestne príslušné súdy SR.

6. Ak zanikne jedna zo zmluvných strán s právnym nástupcom, prechádzajú práva a povinnosti z tejto Zmluvy na jej právneho nástupcu.

7. Zmluva sa stáva platnou dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán. V prípade, ak Zmluva nie je podpísaná oboma zmluvnými stranami v ten istý deň, Zmluva nadobúda platnosť v deň, v ktorom dôjde k podpisu Zmluvy zmluvnou stranou, ktorá ju podpisuje v poradí ako druhá.

8. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto Zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len "CRZ"). Zverejnenie Zmluvy v CRZ sa nepovažuje za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto Zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 Obchodného

Zákoník sa nepovažujú za dôverné informácie. Táto Zmluva nadobúda účinnosť najskôr dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.

9. Táto Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží dve vyhotovenia.

10. Ustanoveniami tejto Zmluvy nie sú dotknuté práva a povinnosti vyplývajúce Objednávateľovi zo zmlúv uzatvorených s poštovým podnikom.

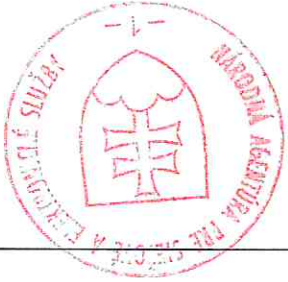
11. Zmluvné strany vyhlasujú, že osoby podpisujúce túto Zmluvu sú oprávnené konať v mene zmluvnej strany a túto zmluvnú stranu zaväzovať. Zároveň zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu predtým, jej obsah porozumeli a na znak toho, že jej obsah zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

12. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy:

- Príloha č. 1 – Cenník služieb CUD,
- Príloha č. 2 – Popis funkcionality modulu elektronického doručovania pri listinnom doručovaní rovnopisu elektronického úradného dokumentu,
- Príloha č. 3 – Postup pre orgány verejnej moci pri využívaní centrálného úradného doručovania (CUD),
- Príloha č. 4 – Reklamácie CUD
- Príloha č. 5 – Úroveň poskytovaných služieb (SLA)

|  |  |
|--|--|
| <p style="text-align: right;"><b>Za NASES:</b></p> <p style="text-align: right;">V Bratislave dňa <u>23. MAR 2023</u></p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">Ing. Pavel Karel,<br/>generálny riaditeľ</p> | <p style="text-align: right;"><b>Za OBJEDNÁVATEĽA:</b></p> <p style="text-align: right;">V Bratislave dňa <u>15.3.2023</u></p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">Mgr. Martin Capek,<br/>riaditeľ</p> |
|--|--|

**ZÁKLADNÁ ŠKOLA**  
Lachova 1  
851 03 Bratislava  
-2-



Príloha č. 1 – Cenník služieb CUD

| Služba   | Jednotková cena (bez DPH) | Jednotková cena (s DPH) | Sadzba DPH | Výška DPH |
|--|---------------------------|-------------------------|------------|-----------|
| <b>1. Vytvorenie poštových zásielok univerzálnej služby</b>                            |                           |                         |            |           |
| Základná zásielka (2 listy A4 autorizáci + obálka + vytvorenie zásielky)               | 0,11584 €                 | 0,13901 €               | 20%        | 0,02317 € |
| Každý ďalší list A4 navyše (vrátane základnej zásielky)                                | 0,02804 €                 | 0,03365 €               | 20%        | 0,00561 € |
| <b>2. Distribúcia (doručovanie) vytvorených poštových zásielok univerzálnej služby</b> |                           |                         |            |           |
| Urada zásielka do 50 g - podaj cez ePH   | 2,40 €                    | 2,88 €                  | 20%        | 0,48 €    |
| Urada zásielka do 100 g - podaj cez ePH  | 2,60 €                    | 3,12 €                  | 20%        | 0,52 €    |
| Urada zásielka do 500 g - podaj cez ePH  | 2,90 €                    | 3,48 €                  | 20%        | 0,58 €    |
| Urada zásielka do 1000 g - podaj cez ePH   | 3,70 €                    | 4,44 €                  | 20%        | 0,74 €    |
| Urada zásielka do 2000 g - podaj cez ePH   | 4,50 €                    | 5,40 €                  | 20%        | 0,90 €    |
| Opakované doručenie na žiadosť odosielateľa k úradnej zásielke                         | 0,65 €                    | 0,78 €                  | 20%        | 0,13 €    |
| Doporučený list 2. triedy - do 50 g - podaj cez ePH                                    | 1,80 €                    | 2,16 €                  | 20%        | 0,36 €    |
| Doporučený list 2. triedy - do 100 g - podaj cez ePH                                   | 2,00 €                    | 2,40 €                  | 20%        | 0,40 €    |
| Doporučený list 2. triedy - do 500 g - podaj cez ePH                                   | 2,30 €                    | 2,76 €                  | 20%        | 0,46 €    |
| Doporučený list 2. triedy - do 1000 g - podaj cez ePH                                  | 3,10 €                    | 3,72 €                  | 20%        | 0,62 €    |
| Doporučený list 2. triedy - do 2000 g - podaj cez ePH                                  | 3,90 €                    | 4,68 €                  | 20%        | 0,78 €    |
| Doručenka k doporučeným listom a poisteným listom 1. tr. a 2. tr. - vnútroštátne       | 0,60 €                    | 0,72 €                  | 20%        | 0,12 €    |
| <b>Nedoposlať</b>  |                           |                         |            |           |
| cena zahrnutá v základnej cene zásielky  |                           |                         |            |           |
| <b>Medzinárodné (zahraničné) zásielky v zmysle Tarify Slovenskej pošty, a.s.</b>       |                           |                         |            |           |
| Doporučený list - podaj cez ePH do 50 g - Česká republika                              | 4,30 €                    | 5,16 €                  | 20%        | 0,86 €    |
| Doporučený list - podaj cez ePH do 100 g - Česká republika                             | 4,60 €                    | 5,52 €                  | 20%        | 0,92 €    |
| Doporučený list - podaj cez ePH do 500 g - Česká republika                             | 6,10 €                    | 7,32 €                  | 20%        | 1,22 €    |
| Doporučený list - podaj cez ePH do 1000 g - Česká republika                            | 9,60 €                    | 11,52 €                 | 20%        | 1,92 €    |
| Doporučený list - podaj cez ePH do 2000 g - Česká republika                            | 13,10 €                   | 15,72 €                 | 20%        | 2,62 €    |
| Doporučený list - podaj cez ePH do 50 g - Európa                                       | 4,90 €                    | 5,88 €                  | 20%        | 0,98 €    |



|  |          |         |     |         |
|--|----------|---------|-----|---------|
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 100 g - Európa   | 5,50 €   | 6,60 €  | 20% | 1,10 €  |
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 500 g - Európa   | 7,40 €   | 8,88 €  | 20% | 1,48 €  |
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 1 000 g - Európa   | 10,40 €  | 12,48 € | 20% | 2,08 €  |
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 2 000 g - Európa   | 15,40 €  | 18,48 € | 20% | 3,08 €  |
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 50 g - Ostatné štáty<br>sveta  | 5,30 €   | 6,36 €  | 20% | 1,06 €  |
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 100 g - Ostatné štáty<br>sveta   | 6,00 €   | 7,20 €  | 20% | 1,20 €  |
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 500 g - Ostatné štáty<br>sveta   | 9,70 €   | 11,64 € | 20% | 1,94 €  |
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 1 000 g - Ostatné štáty<br>sveta   | 18,20 €  | 21,84 € | 20% | 3,64 €  |
| Doporučený list – podaj cez<br>EPH do 2 000 g - Ostatné štáty<br>sveta   | 27,70 €  | 33,24 € | 20% | 5,54 €  |
| <b>3. Odoslanie informácie o výsledku doručenia potvrdzujúcej<br/>moment doručenia alebo dôvody nedoručenia</b>              |          |         |     |         |
| odoslanie informácie<br>o výsledku doručenia, zničenie<br>nedoručených záselok<br>a služby súvisiace s podporou<br>prevádzky | 0,2200 € | 0,264 € | 20% | 0,044 € |

Príloha č. 2 – Popis funkcionality modulu elektronického doručovania pri listinnom doručovaní rovnopisu elektronického úradného dokumentu

[https://www.slovensko.sk/img/CMS4/Navody/postup\\_CUD.pdf](https://www.slovensko.sk/img/CMS4/Navody/postup_CUD.pdf)

**Príloha č. 3 – Postup pre orgány verejnej moci pri využívaní  
centrálneho úradného doručovania (CUD)**

[https://www.slovensko.sk/img/CMS4/Navody/Nove\\_ES/navod\\_objednavatel\\_cud.pdf](https://www.slovensko.sk/img/CMS4/Navody/Nove_ES/navod_objednavatel_cud.pdf)

Príloha č. 4 – Reklamácie

|   |                                       |   |   |   |  |  |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--|--|
| Stážba                                    | Výročie<br>poslovej zásielky          | Napr. chybná tlač,<br>nekompletná<br>zásielka,<br>nesprávny obsah<br>zásielky                           | Napr. nedodanie,<br>strata,<br>poškodenie,<br>zničenie alebo<br>odcudzenie<br>poslovej zásielky,<br>alebo častí ich<br>obsahu | Odoslanie<br>informácie o<br>výsledku<br>doručenia                                      | Zníženie<br>nedoručiteľnej<br>zásielky | Poskytnutie<br>dohodnutých<br>reportov |
| Vada                                      | Lehota na<br>uplatnenie<br>reklamácie | 6 mesiacov odo dňa<br>potvrdenia prijatia<br>elektronickej<br>úradnej správy na<br>listinné doručovanie | 6 mesiacov odo<br>dňa nasledujúceho<br>po dni vybratia<br>poslovej zásielky   | 6 mesiacov od<br>poskytnutia<br>posledného dňa<br>mesiac, za ktorý<br>sa vytvára report |  |  |
| Lehota na<br>vybavenie zo<br>strany NASES | Spôsob<br>uplatnenia<br>reklamácie    | e-Reklamačný<br>list, zaslanie na<br>adresu<br>prevadzka@nase<br>s.gov.sk                               |   |   |  |  |
|   |                                       | Najneskôr do<br>30 dní od<br>uplatnenia<br>reklamácie   |   |   |  |  |

## Príloha č. 5 - Úroveň poskytovaných služieb (SLA) uzavretá medzi NASES a Slovenskou poštou

### 1. Predmet SLA

Predmetom tejto SLA je zabezpečenie dostupnosti a podpory prevádzky nasledujúcich služieb, ktorých technická špecifikácia je popísaná v prílohe č.3 Zmluvy:

1. Vytvorenie poštových zásienok univerzálnej služby
2. Distribúcia vytvorených poštových zásienok univerzálnej služby
3. Odoslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia
4. Zníženie nedoručiteľných poštových zásienok univerzálnej služby
5. Rozúčtovanie nákladov podľa jednotlivých odosielateľov.

### 2. Dohodnuté úrovne služieb SLA

#### 2.1. Vytvorenie poštových zásienok univerzálnej služby

- Dostupnosť služby:
  - Rozhranie IK CADLUD – MLD:
    - Garantovaná dostupnosť: 24x7, 99%
    - Maximálna doba odzvy na prijatú správu: 99% do 10 sek.
    - Maximálny počet požiadaviek pri zachovaní doby odzvy: 100 za minútu
    - Maximálny počet simultánnych pripojení: 20
    - Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac: 24 hodín
  - Vytvorenie poštových zásienok, ktorých spracovanie neskončilo s neodstrániteľnou chybou (vybranie) a zaslanie informácie o prijatí/odmietnutí správ na listinné doručovanie:
    - Chyba spracovania: maximálne do 2 hodín
    - Chyba tlače:
    - najneskôr nasledujúci pracovný deň po prijatí elektronickej správy
    - Potvrdenie vybrania:
      - najneskôr nasledujúci pracovný deň po prijatí elektronickej správy
- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
  - Plánovaná profylaktika a údržba IKT komponentov
  - Nasadzovanie nových verzii IKT komponentov
  - Obojstranne dohodnuté odstávky služby
- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
  - Incideny súvisiace s výpadkami rozhraní nevyhnutných na zabezpečenie služby zo strany Poštového podniku, vystavených na strane Podávateľa, ktoré sú popísané v aktuálnej verzii Dohody o integračnom zámere.

#### 2.2. Distribúcia vytvorených poštových zásienok univerzálnej služby

- Dostupnosť služby a povolené časy výpadkov: podľa Požadaviek na kvalitu univerzálnej služby, ktoré sú publikované na webovej adrese Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb <http://www.teleoif.gov.sk>
- 2.2. Odoslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia
  - Dostupnosť služby:
    - Zaslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia:

\*Nepri v prípade miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním v zmysle Poštových podmienok uvedených v Prílohe č.2 Zmluvy

## 2.4. Zníženie nedoručiteľných poštových záselok univerzálnej služby

- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
  - Incidents súvisiace s výpadkami rozhraní nevyhnutných na zabezpečenie služby zo strany Poštového podniku, vystavených na strane Podávateľa, ktoré sú popísané v aktuálnej verzii Dohody o integračnom zámere.
- Dostupnosť služby:
  - Zníženie nedoručiteľných poštových záselok univerzálnej služby vnútroštátneho styku: v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní od doručenia informácie o výsledku doručenia potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia záselky.
  - Zníženie nedoručiteľných poštových záselok univerzálnej služby medzinárodného styku: v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vrátenia nedoručiteľnej záselky Poštovému podniku.
- Povolené doby výpadkov, nahlasované podľa kapitoly 2.6, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
  - Obojstranne dohodnuté odstávky služby

Vysvetlivky: OL = Odborná lehota, p = pracovných dní, k = kalendárnych dní

| Spôsob doručovania | Adresát požiadali o doposlanie | Uložiť ... dni | Adresát požiadali o predĺženie odbornej lehoty | Najneskorší termín zaslania informácie? |
|--------------------|--------------------------------|----------------|--|---|
| R                  | Nie                            | <18            | X  | 2p + OLk + 1p                           |
| R                  | Nie                            | 18             | Nie  | 2p + 18k + 1p                           |
| R                  | Nie                            | 18             | Ano  | 2p + 30k + 1p                           |
| R                  | Ano                            | <18            | X  | 4p + OLk + 1p                           |
| R                  | Ano                            | 18             | Nie  | 4p + 18k + 1p                           |
| R                  | Ano                            | 18             | Ano  | 4p + 30k + 1p                           |
| R-NDO              | X                              | <18            | X  | 2p + OLk + 1p                           |
| R-NDO              | X                              | 18             | Nie  | 2p + 18k + 1p                           |
| R-NDO              | X                              | 18             | Ano  | 2p + 30k + 1p                           |
| UZ                 | Nie                            | x              | X  | 2p + OLk + 1p                           |
| UZ                 | Ano                            | x              | X  | 4p + OLk + 1p                           |
| UZ-OD              | Nie                            | x              | X  | 3p + OLk + 1p                           |
| UZ-OD              | Ano                            | x              | X  | 5p + OLk + 1p                           |
| UZ-NDO             | X                              | x              | X  | 2p + OLk + 1p                           |
| UZ-OD-NDO          | X                              | x              | X  | 3p + OLk + 1p                           |

- Správa bude zasielaná zo strany Poštového podniku minimálne jedenkrát za kalendárny deň, a to aj v prípade, ak nebude obsahovať údaje o žiadaných zásilkach.
- V prípade úspešného doručenia najneskôr jeden pracovný deň po doručení Najneskorší termín pre zaslanie informácie je závislý od nasledovných parametrov:
  - Spôsob doručovania listinnej záselky (druh záselky, služba Nedoposlať, Opakované doručenie na žiadosť odosielateľa)
  - Casové doposlanie záselky na žiadosť adresáta
  - Služba Uložiť ... dni na žiadosť odosielateľa
  - Predĺženie odbornej lehoty na žiadosť adresáta
- Najneskorší termín zaslania informácie v závislosti od vyššie uvedených parametrov je uvedený v nasledovnej tabuľke:

25. Prerušenie poskytovania služieb
- Zmluvné strany týmto uznávajú a berú na vedomie, že počas prevádzky služieb môžu nastat' planovane alebo neplanovane prerušenia služby, pričom platí, že:
- V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Poštového podniku, je Poštový podnik povinný v elektronickej forme oznámiť Podávateľovi vykonávanie plánovanej odstávky minimálne 3 pracovné dni vopred.
  - V prípade plánovaného prerušenia služby na strane Podávateľa, je Podávateľ povinný, v elektronickej forme oznámiť Poštovému podniku vykonávanie plánovanej odstávky minimálne 3 pracovné dni vopred.
  - V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Poštového podniku, je Poštový podnik povinný v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Podávateľovi vykonávanie neplánovanej odstávky.
  - V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Podávateľa, je Podávateľ povinný v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Poštovému podniku vykonávanie neplánovanej odstávky.
26. Rozsah zabezpečovanej prevádzkovej podpory
- Proaktívny monitoring – sledovanie a vyhodnocovanie prevádzkových parametrov systému v reálnom čase
  - Správa a riešenie incidentov
  - Správa a riešenie upozornení na nedodržanie lehot a chýb spracovania asynchronných správ
  - Reporting SLA parametrov (Mesacné vyhodnotenie realizovaných činností podľa vyššie stanovených služieb, posudzovanie dodržania úrovne poskytovaných služieb)
  - Reklamácie
  - Manažment zmien
27. Proaktívny monitoring – sledovanie a vyhodnocovanie prevádzkových parametrov systému v reálnom čase
1. Aplikálny monitoring rozhrania IK CADLUD – MLD:
- sledovanie prijatia dávkovej elektronickej správy z IK CADLUD minimálne raz za hodinu
  - sledovanie odoslania dávkovej informácie o prijatí/odmietnutí správ na listinné doručovanie zo strany MLD v nakonfigurovaných časoch (minimálne raz za 2 hodiny)
  - sledovanie odoslania dávkovej informácie o výsledku doručenia potvrdzujúcich momenty doručenia alebo dôvody nedoručenia zo strany MLD v nakonfigurovaných časoch (minimálne raz denne)
2. Aplikálny monitoring modulov IS APONET MHT a MLD:
- sledovanie aplikáčnych logov v reálnom čase
  - sledovanie systémových logov v reálnom čase
3. Monitoring dostupných zdrojov / systémových prostriedkov pre moduly IS APONET MHT a MLD:
- CPU
  - Operačná pamäť
  - Disková kapacita
4. Monitoring IKT komponentov potrebných pre zabezpečenie služieb uvedených v kapitole č.2:
- sledovanie funkčnosti VPN tunela medzi Podávateľom a Poštovým podnikom
  - sledovanie stavu vytážených dátových liniek medzi Podávateľom a Poštovým podnikom
- Prevažná doba poskytovania služby proaktívny monitoring:
- V pracovných dňoch od 5:00 do 23:00





|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Prvé zaslanie upozornenia alebo chyby | Opakované zaslanie upozornenia alebo chyby |
|---------------------------------------|--|

Max. doby od nahlásenia až po vyriešenie incidentu podľa priority:

1. Kategória prijatého upozornenia alebo chyby:
  - a. upozornenie na nezaslanie informácie o prijatí/odmietnutí správ na listinné doručovanie
  - b. upozornenie na nezaslanie informácie o výsledku doručenia potvrdzujúcej moment doručenia
  - c. chyba spracovania asynchrónnej správy
2. Analýza zaslaného upozornenia alebo chyby:
  - a. Odstaraný incident na strane Poštového podniku
  - b. Neodstránený incident na strane Poštového podniku (napr. strata poštovej zásielky)
  - c. Chyba na strane Podávateľa
3. Vyššie:
  - a. Zásadne požadovanéj informácie štandardným komunikačným kanálom v zmysle Prílohy č.3 Zmluvy, v prípade odstrániteľného incidentu na strane Poštového podniku
  - b. Výpovede prevádzkového incidentu v zmysle kapitoly 3.2, v prípade neodstrániteľného incidentu na strane Poštového podniku (napr. z dôvodu informovania Podávateľa o strate poštovej zásielky)
  - c. Vyššie vyšetrením, v prípade chyby na strane Podávateľa

Ornosit:

### 3.2. Správa a riešenie upozornení na nedodržanie lehôt a chyb spracovania asynchrónnych správ

#### 3.2. Správa a riešenie upozornení na nedodržanie lehôt a chyb spracovania

- Prváková doba poskytovania služby Správa a riešenie incidentov na strane NASES:
  - V pracovných dňoch od 8:00 do 18:00
  - V prípade nahlásenia incidentu mimo vyššie uvedenej prevádzkovej doby lehoty pre riešenie incidentov začnú plniť nasledujúci pracovný deň od 8:00

- d) Spôsob nahlásovania incidentov
  - Telefonické alebo písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať:
    - Meno a funkciu osoby, nahlásujúcej incident
    - Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlásujúcej incident
    - Kontaktný e-mail osoby, nahlásujúcej incident
    - Nazov služby, ktorej sa incident týka
    - Technický popis incidentu
    - Cas vzniku incidentu

- e) Primárny nahlásovací kanál pre riešenie incidentov na strane NASES:
  - Primárny formulár pre nahlásovanie incidentov, dostupný prostredníctvom url: <https://nasees.sk/new-incident/>
  - Sekundárny nahlásovací kanál v prípade nedostupnosti primárneho nahlásovacieho kanálu:
    - Tel. č. +421 2 35 803 083 v pondelok až piatok medzi 8:00- 18:00, v stredu do 21:00
    - Záložný kanál pre prípad nedostupnosti sekundárneho nahlásovacieho kanálu, resp. pre riešenie krboých stavov:
  - E-mail s vyzádaním zaslania informácie o prijatí na adresu [prevadzka@nases.gov.sk](mailto:prevadzka@nases.gov.sk)

#### Nahlásovacie komunikačné kanály:

- Stredná priorita: znamená, že udalosť spôsobuje nedostupnosť alebo chybnú funkčnosť časti služby, pričom služba je použiteľná iným technologickým a metodickým postupom. Prevádzka služby je degradovaná s dopadom na dosťupnosť a kvalitu, resp. s dopadom na činnosti Podávateľa vyplývajúce zo Zmluvy.
- Nízka priorita: znamená, že funkčnosť služby je degradovaná. Dostupnosť služby je obmedzená, alebo menej spoľahlivá bez predpokladaných dopadov na činnosti Podávateľa vyplývajúce zo Zmluvy. Prevádzka služby vzhľadom na definovanú udalosť je komplikovaná, alebo nie je možné ju funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

|               |                           |                     |
|---------------|---------------------------|---------------------|
| Typ eskalácie | Kontaktná osoba Podávateľ | Kontaktná osoba OVM |
|---------------|---------------------------|---------------------|

#### 4.2. Kontaktné osoby pre zabezpečenie eskalačných procedúr

| Meno a Príezvisko | Role  | Telefón      | e-mail                       |
|-------------------|---|--------------|------------------------------|
| Jana Kováčicová   | Manažér pre UPLS –<br>Odbor aplikácií –<br>Sekcia prevádzky<br>Informačných<br>systémov | 0917 691 312 | jana.kovacicova@nases.gov.sk |

#### 4.1. Zodpovedné osoby pre štandardnú podporu prevádzky za NASES:

### 4. Kontaktné osoby za jednotlivé funkčné oblasti zabezpečenia procesu

**3.4. Reporting SLA parametrov (Mesáčne vyhodnotenie realizovaných činností podľa vyššie stanovených služieb, posudzovanie dodržania úrovne poskytovaných služieb)**  
Reporting plnenia parametrov dohodnutej úrovne poskytnutých služieb bude dostupný prostredníctvom nástroja Service desk.

- Príjmanie upozornení a chýb prostredníctvom webovej služby
    - Rozhranie IK CADLUD – MLD:
      - Garantovaná dostupnosť: 24x7, 99%
      - Maximálna doba odzvy na prijatú správu: 99% do 10 sek.
    - Riešenie prijatých upozornení a chýb na strane NASES
      - V pracovných dňoch od 8:00 do 18:00
  - Prvá upozornenie Podávateľ odosiela po uplynutí lehoty uvedenej v kapitolách 2.1. a 2.3.
  - Opakované upozornenie Podávateľ odosiela po uplynutí lehoty na vyriešenie prvého zaslaného upozornenia (3 pracovné dni)
  - V prípade, ak Poštový podnik nevyrieši zaslané upozornenia ani po uplynutí lehoty na vyriešenie opakovaného zaslaného upozornenia (2 pracovné dni), Podávateľ vytvorí prevádzkový incident v zmysle kapitoly 3.2.
- Podmienky zaslania upozornení na strane Podávateľa:

| Podmienky prijatia  | Analýza   | Vyriešenie  |
|---|---|---|
| On-line v reálnom čase –<br>synchronna odpoveď na volanie<br>webovej služby | 2 pracovné dni od momentu<br>potvrdenia prijatia upozornenia<br>alebo chyby | 3 pracovné dni od momentu<br>potvrdenia prijatia upozornenia<br>alebo chyby |
| On-line v reálnom čase –<br>synchronna odpoveď na volanie<br>webovej služby | 1 pracovný deň od momentu<br>potvrdenia prijatia upozornenia<br>alebo chyby | 2 pracovné dni od momentu<br>potvrdenia prijatia upozornenia<br>alebo chyby |

Zmenu osôb a/alebo kontaktných údajov uvedených v tejto Prílohe č. 5 sa nie je potrebné riešiť formou dodatku podpísaného oprávnenými osobami zmluvných strán. Zmena je účinná písomným oznámením strany, ktorej sa zmena týka, podpísanej kontaktnou osobou uvedenou v čl. IX, ods. 1 Zmluvy. Takáto zmena je účinná od momentu jej doručenia druhej strane.

| P.č. | Aktivita v rámci eskalácie    | Popis aktivity (Maximálny rozsah (Popisu - 1000 znakov))   | Priradená rola   | Výstupný stav eskalácie                |
|------|-------------------------------|--|--|--|
| 1.   | Iniciovanie eskalácie         | Eskalácia sa inicializuje emailom alebo telefonicky na eskalačné miesto 1. alebo 2. úrovne Poštového podniku | Garant<br>Podávateľa   | Otvorená s iniciálnym zdokumentovaním  |
| 2.   | Vyhodnotenie úrovne eskalácie | Posudenie eskalácie a pripadne presunutie na vyššiu úroveň eskalácie   | Manažér<br>kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov | Vyhodnotená úroveň eskalácie           |
| 3.   | Návrh riešenia eskalácie      | Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov  | Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov    | Schválený návrh riešenia eskalácie     |
| 4.   | Realizácia návrhu riešenia    | Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov  | Manažér kontaktného centra alebo Riaditeľ odboru prevádzky eGov    | Ukončená realizácia riešenia eskalácie |
| 5.   | Uzatvorenie eskalácie         | Odsúhlasenie vyriešenia eskalácie  | Garant Podávateľa  | Eskalácia uzavretá                     |

|  |   |
|--|---|
| <p>riešenie incidentov:<br/>2. úroveň riešenia incidentov:</p> <p>Meno: Daniel Vráblik<br/>Zaradenie: vedúci Odboru aplikácií – Sekcia prevádzky informačných systémov<br/>Mobil: +421 (0)917 691 438<br/>E-mailová adresa: daniel.vrablik@nases.gov.sk</p>              | <p>Mgr. Martin Capek,<br/>capek@zslachova.sk,<br/>+421 2 62311667</p> |
| <p>riešenie incidentov:<br/>1. úroveň riešenia incidentov:</p> <p>Meno: Jana Kováčičová<br/>Zaradenie: Manažér pre ÚPVS – Odbor aplikácií – Sekcia prevádzky informačných systémov<br/>Mobil: +421 (0)917 691 312<br/>E-mailová adresa: jana.kovacicova@nases.gov.sk</p> | <p>Mgr. Martin Capek,<br/>capek@zslachova.sk,<br/>+421 2 62311667</p> |