

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
Detašované pracovisko:	BC Omnipolis, Trnavská cesta 100/II, 821 01 Bratislava
V zastúpení:	Ing. Pavel Karel – generálny riaditeľ
IČO:	42 156 424
DIČ:	2022736287
IČ DPH:	SK2022736287
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK35 8180 0000 0070 0062 0789
SWIFT:	SPSRSKBA

(ďalej len „NASES“ a/alebo „Podávateľ“)

a

Objednávateľ:

Názov:	Bratislavský samosprávny kraj
Sídlo:	Sabinovská 16, Bratislava 820 05
V zastúpení:	Mgr. Juraj Droba, MBA MA
IČO:	36063606
DIČ:	2021608369
IČ DPH:	SK2021608369
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK9281800000007000487455
SWIFT:	SPSRSKBA

(ďalej len „Objednávateľ“)

(NASES a Objednávateľ ďalej spolu aj ako „zmluvné strany“ alebo každý samostatne „zmluvná strana“)

Článok II. Preambula

1. Táto Zmluva sa uzatvára v súlade s § 31a ods. 12 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 305/2013 Z. z.“).
2. NASES je podľa § 10 ods. 9 zákona č. 305/2013 Z. z. a jeho Zriaďovacej listiny zo dňa 18. decembra 2018 v znení jej dodatkov poverený prevádzkovateľ modulu elektronického doručovania. V zmysle § 31a ods. 12 zákona č. 305/2013 Z. z. je NASES oprávnený na základe dohody s Objednávateľom zabezpečiť doručenie elektronického úradného dokumentu do elektronickej schránky adresáta, a ak elektronická schránka adresáta nie je aktivovaná, zabezpečiť jeho vyhotovenie vo forme listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu a jeho doručenie adresátovi v listinnej podobe prostredníctvom Slovenskej pošty, a. s. (ďalej ako „poštový podnik“), spôsobom podľa osobitného predpisu upravujúceho konanie v danej veci.
3. Objednávateľ je samosprávnym krajom zriadeným podľa zákona č. 302/2001 Z.z. o samospráve vyšších územných celkov, ktorý v rozsahu osobitných právnych predpisov vykonáva úlohy preneseného výkonu štátnej správy ako orgán verejnej moci.

Článok III. Účel a predmet Zmluvy

1. Účelom uzatvorenia tejto Zmluvy je zabezpečenie činností pre Objednávateľa vyplývajúcich mu z § 31a zákona č. 305/2013 Z. z., ktoré sa týkajú zabezpečenia vyhotovenia listinnej podoby elektronického úradného dokumentu vo forme listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu a zabezpečenia jeho doručenia adresátovi v listinnej podobe, a to za podmienok a spôsobom špecifikovaným v tejto Zmluve a v príslušných právnych predpisoch.
2. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok NASES zabezpečiť v súlade s § 31a zákona č. 305/2013 Z. z., v súlade s Vyhláškou Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2018 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o spôsobe vyhotovenia a náležitostiach listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu (ďalej len „Vyhláška“) a v súlade s uzatvorenou zmluvou medzi NASES a Slovenskou poštou, a. s., (ďalej len „Poštová zmluva“) pre Objednávateľa nasledujúce služby:
 - a) odoslanie elektronického úradného dokumentu do aktivovanej elektronickej schránky,
 - b) vyhotovenie listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu v prípade, ak elektronická schránka nie je aktivovaná
 - c) vytvorenie poštových zásielok univerzálnej služby,
 - d) distribúciu vytvorených poštových zásielok univerzálnej služby,
 - e) odoslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcu moment doručenia alebo dôvody nedoručenia,
 - f) zničenie nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby,
 - g) podpora prevádzky pre služby uvedené v písm. a) až f) tohto bodu Zmluvy

(služby uvedené v písm. a) až g) ďalej spolu aj ako „Služby CUD“)

a záväzok Objednávateľa zaplatiť za poskytnuté Služby CUD odmenu v rozsahu stanovenom v Čl. VI. tejto Zmluvy.

3. NASES bude poskytovať Služby CUD počas celej doby platnosti Zmluvy opakovane vykonaním úkonu Objednávateľa, na základe ktorého dôjde k poskytnutiu Služieb CUD zo strany NASES.,

Článok IV. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. NASES sa zaväzuje:
 - a) poskytovať Objednávateľovi všetky informácie a podklady potrebné pre riadne a včasné plnenie predmetu Zmluvy,
 - b) zabezpečiť odoslanie elektronického úradného dokumentu do elektronickej schránky adresáta aktivovanej na doručovanie,
 - c) zabezpečiť vyhotovenie listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu v súlade s Vyhláškou,
 - d) zabezpečiť vytvorenie a distribúciu poštových zásielok univerzálnej služby podľa Poštovej zmluvy, pričom na účely doručovania listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu sa použije adresa miesta pobytu alebo adresa sídla, alebo miesta podnikania v podobe, v akej sú vedené ako referenčný údaj alebo adresa, ktorú Objednávateľ oznámi NASES, a to vrátane adresy na doručenie do zahraničia.
 - e) poskytnúť bezodkladne Objednávateľovi informáciu o výsledku doručenia, potvrdzujúcu moment doručenia alebo dôvody nedoručenia v štruktúrovanej forme do elektronickej schránky Objednávateľa podľa § 31a ods. 6 zákona č. 305/2013 Z. z.,
 - f) zabezpečiť zničenie nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby v lehote uvedenej v § 31a ods. 9 zákona č. 305/2013 Z. z.,
 - g) zabezpečiť podporu prevádzky v rozsahu podľa Prílohy č. 5 tejto zmluvy,
 - h) zabezpečiť, aby sa s obsahom elektronického úradného dokumentu a s jeho listinným rovnopisom nemohla oboznámiť neoprávnená osoba,
 - i) dodržiavať všetky technické a bezpečnostné predpisy súvisiace s predmetom tejto Zmluvy,
 - j) bezodkladne informovať Objednávateľa o výpadkoch alebo obmedzeniach poskytovania Služieb CUD a identifikovaných bezpečnostných incidentoch a spolupracovať s Objednávateľom na ich riešení.
2. NASES je oprávnený kedykoľvek jednostranne zmeniť alebo nahradiť Prílohu č. 2 a Prílohu č. 3 tejto Zmluvy, a to aj bez súhlasu Objednávateľa. Zmenená/ nová Príloha č. 2 a Príloha č.3 je zverejnená na www.slovensko.sk a stáva sa záväznou pre Objednávateľa dňom jej zverejnenia na www.slovensko.sk.
3. Objednávateľ sa zaväzuje:
 - a) poskytovať 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,
 - c) postupovať pri vytváraní a odosielaní elektronických úradných dokumentov podľa Prílohy č. 2 a Prílohy č. 3 tejto Zmluvy,
 - d) uhradiť včas a v plnej výške ceny uvedené v Čl. VI. tejto Zmluvy dohodnutým spôsobom úhrady.
4. Objednávateľ je oprávnený reklamovať nedostatky spojené s poskytovaním Služieb CUD spôsobom a v lehotách uvedených v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy. Začatie reklamačného 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.

Článok V. Zodpovednosť za škodu

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.
3. Žiadna zmluvná strana nebude zodpovedná druhej zmluvnej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich záväzkov, ak takéto neplnenie bude vychádzať z okolností vylučujúcich zodpovednosť.
4. Objednávateľ zodpovedá za obsah elektronického úradného dokumentu do momentu jeho odoslania NASES.
5. NASES zodpovedá v rozsahu prevzatého elektronického úradného dokumentu zo strany Objednávateľa za správne vyhotovenie jeho listinného rovnopisu a za včasné a riadne odovzdanie na poštovú prepravu a následné doručenie.
6. NASES nezodpovedá za obsah poskytnutých údajov zo strany Objednávateľa v elektronickej podobe za účelom vyhotovenia listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu; uvedené neplatí, ak došlo zo strany NASES k zásahu do obsahu poskytnutých údajov.
7. NASES zodpovedá za škodu, ak sa s obsahom elektronického úradného dokumentu a/alebo s jeho listinným rovnopisom do odovzdania na poštovú prepravu oboznámila neoprávnená osoba.
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 Prílohe č. 4. tejto Zmluvy.
9. NASES nezodpovedá za neposkytnutie predmetu tejto Zmluvy v prípade nedostupnosti alebo nefunkčnosti informačného systému Objednávateľa.
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 tretích strán a plánovaných odstávok uvedených na webovej stránke www.slovensko.sk.

Článok VI. Ceny a platobné podmienky

1. Cenník Služieb CUD je uvedený v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a v platnej Tarife Slovenskej pošty, a.s. dostupnej na www.posta.sk. K cenám fakturovaným podľa tejto Zmluvy bude účtovaná DPH v zmysle platných právnych predpisov. Ceny sú pevné počas trvania zmluvného vzťahu a môžu byť zmenené iba v prípade, ak dôjde k zmene cien uvedených v Poštovej zmluve. NASES oznámí Objednávateľovi zmenu cien bezodkladne po tom, ako sa dozvie o zmene platnej Tarify Slovenskej pošty, a.s.
2. NASES vystaví pre Objednávateľa faktúru za poskytnuté služby s náležitosťami 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.
3. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Zmluvné strany sa dohodli, že NASES bude zasielať Objednávateľovi faktúry elektronicke, a to na e-mailové adresy:
4. Objednávateľ podpisom 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 zasielaním elektronickej faktúry.

Článok VII.

Doba platnosti Zmluvy a ukončenie Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára do na dobu určitú a to do 31.12.2026.
2. Pred uplynutím dohodnutej doby platnosti možno túto Zmluvu ukončiť:
 - a) odstúpením od Zmluvy v prípadoch uvedených v tomto článku Zmluvy,
 - b) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany v dvojmesačnej výpovednej lehote bez udania dôvodu, pričom výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bude výpoveď doručená druhej strane,
 - c) písomnou dohodou zmluvných strán.
3. NASES je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak Objednávateľ:
 - a) bude v omeškaní s úhradou faktúry podľa čl. VI tejto Zmluvy o viac ako 60 dní,
 - b) opakovane poruší svoje povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy.
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.
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.
6. Pri odstúpení od Zmluvy nebudú zmluvné strany povinné vrátiť si plnenia poskytnuté im pred odstúpením od Zmluvy druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od Zmluvy druhej zmluvnej strany. Nároky NASES na zaplatenie ceny za plnenia už poskytnuté Objednávateľovi nebudú pri ukončení platnosti Zmluvy dotknuté.
7. Ukončením platnosti 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.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že ich vzájomná korešpondencia sa bude zasielať 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 oznamovacej povinnosti zmeny adresy na doručovanie znáša následky s tým spojené Zmluvná strana, ktorá si nespĺnila svoju oznamovaciu povinnosť. Písomnosti zasielané poštou sa považujú za doručené, v deň prevzatia zásielky adresátom alebo v deň odopretia prevziať zásielku adresátom, inak uplynutím odbernej lehoty zásielky. Písomnosti 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.

Článok VIII.

Ochrana informácií a osobných údajov

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 získa v súvislosti s plnením tejto Zmluvy (ďalej len „dôverné informácie“). Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že poskytnuté informácie/dáta a dokumenty podliehajú vždy mlčanlivosti bez ohľadu na to, či ako také boli explicitne označené alebo nie (čo však nevylučuje možnosť ich zvýšenej ochrany v prípade záujmu NASES).
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 obidve zmluvné strany i po skončení zmluvného vzťahu založeného touto Zmluvou.

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 (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) 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:
 - za Objednávateľa:
 -
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 príslušná zmluvná strana zmeniť svojim jednostranným 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. 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 a/alebo nevykonateľným, nie je týmto dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení Zmluvy, pokiaľ to nevyklučuje v zmysle príslušných 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, nahradiť 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 zákonníka 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 prečítali, jej obsahu 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)

Za NASES:	Za OBJEDNÁVATEĽA:
V Bratislave dňa	V Bratislave dňa
<p style="text-align: center;">..... Ing. Pavel Karel, generálny riaditeľ</p>	<p style="text-align: center;">..... Mgr. Juraj Droba, MBA MA predseda samosprávneho kraja</p>

Príloha č. 1 – Cenník služieb CUD

Služba	Jednotková cena (bez DPH)	Jednotková cena (s DPH)	Sadzba DPH	Výška DPH
1. Vytvorenie poštových zásielok univerzálnej služby				
Základná zásielka (2 listy A4 OBJEDNÁVATEĽ + 1 doložka o autorizácii+ obálka + vytvorenie zásielky)	0,11584 €	0,13901 €	20%	0,02317 €
Každý ďalší list A4 navyše oproti základnej zásielke	0,02804 €	0,03365 €	20%	0,00561 €
2. Distribúcia (doručovanie) vytvorených poštových zásielok univerzálnej služby				
Vnútroštátne zásielky v zmysle Tarify Slovenskej pošty, a.s.				
Úradná zásielka do 50 g - podaj cez ePH	2,40 €	2,88 €	20%	0,48 €
Úradná zásielka do 100 g - podaj cez ePH	2,60 €	3,12 €	20%	0,52 €
Úradná zásielka do 500 g - podaj cez ePH	2,90 €	3,48 €	20%	0,58 €
Úradná zásielka do 1000 g - podaj cez ePH	3,70 €	4,44 €	20%	0,74 €
Úradná 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 1 000 g - podaj cez ePH	3,10 €	3,72 €	20%	0,62 €
Doporučený list 2. triedy - do 2 000 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 €
Nedoposilať	cena zahrnutá v základnej cene zásielky			
Medzinárodné (zahraničné) zásielky v zmysle Tarify Slovenskej pošty, a.s.				
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 1 000 g - Česká republika	9,60 €	11,52 €	20%	1,92 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 2 000 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 ePH do 100 g - Európa	5,50 €	6,60 €	20%	1,10 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 500 g - Európa	7,40 €	8,88 €	20%	1,48 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 1 000 g - Európa	10,40 €	12,48 €	20%	2,08 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 2 000 g - Európa	15,40 €	18,48 €	20%	3,08 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 50 g - Ostatné štáty sveta	5,30 €	6,36 €	20%	1,06 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 100 g - Ostatné štáty sveta	6,00 €	7,20 €	20%	1,20 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 500 g - Ostatné štáty sveta	9,70 €	11,64 €	20%	1,94 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 1 000 g - Ostatné štáty sveta	18,20 €	21,84 €	20%	3,64 €
Doporučený list – podaj cez ePH do 2 000 g - Ostatné štáty sveta	27,70 €	33,24 €	20%	5,54 €
3. Odosielanie informácie o výsledku doručenia potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia				
odosielanie informácie o výsledku doručenia, zničenie nedoručiteľných zásielok a služby súvisiace s podporou 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

Príloha č. 3 – Postup pre orgány verejnej moci pri využívaní centrálného úradného doručovania (CÚD)

https://www.slovensko.sk/_img/CMS4/Navody/Nove_ES/navod_objednavatel_cud.pdf

Príloha č. 4 – Reklamácie

Služba	Vada	Lehota na uplatnenie reklamácie	Spôsob uplatnenia reklamácie	Lehota na vybavenie zo strany NASES
Vytvorenie poštovej zásielky	Napr. chybná tlač, nekompletná zásielka, nesprávny obsah zásielky	6 mesiacov odo dňa potvrdenia prijatia elektronickej úradnej správy na listinné doručovanie	e-Reklamačný list, zaslanie na adresu prevadzka@nases.gov.sk	Najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie
Distribúcia poštovej zásielky	Napr. nedodanie, strata, poškodenie, zničenie alebo odcudzenie poštovej zásielky, alebo časti ich obsahu	6 mesiacov odo dňa nasledujúceho po dni vybrania poštovej zásielky		
Odoslanie informácie o výsledku doručenia	Napr. neodoslanie informácie, odoslanie informácie s chybnými údajmi			
Zničenie nedoručiteľnej zásielky	Napr. nezničenie nedoručiteľnej zásielky			
Poskytnutie dohodnutých reportov	Napr. neposkytnutie dohodnutého reportu	6 mesiacov od posledného dňa mesiaca, za ktorý sa vytvára report		

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

2. Dohodnuté úrovne služieb SLA

2.1. Vytvorenie poštových zásielok univerzálnej služby

- Dostupnosť služby:
 - Rozhranie IK CADLUD – MLD:
 - Garantovaná dostupnosť: 24x7, 99%
 - Maximálna doba odozvy na prijatú správu: 99% do 10 sek.
 - Maximálny počet požiadaviek pri zachovaní doby odozvy: 100 za minútu
 - Maximálny počet simultánnych pripojení: 20
 - Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac: 24 hodín
 - Vytvorenie poštových zásielok, 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 úradnej správy
 - Potvrdenie vybrania:
 - najneskôr nasledujúci pracovný deň po prijatí elektronickej úradnej správy
- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
 - Plánovaná profylaktika a údržba IKT komponentov
 - Nasadzovanie nových verzií IKT komponentov
 - Obojstranne dohodnuté odstávky služby
- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
 - Incidenty 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 zásielok univerzálnej služby

- Dostupnosť služby a povolené časy výpadkov: podľa Požiadaviek na kvalitu univerzálnej služby, ktoré sú publikované na webovej adrese Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb <http://www.teleoff.gov.sk>¹

2.3. Odoslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia

- Dostupnosť služby:
 - Zaslanie informácie o výsledku doručenia, potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia:

¹ Momentálne na <https://www.teleoff.gov.sk/data/files/38031.pdf>

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

Spôsob doručovania	Adresát požiadal o doposielanie	Uložiť ... dní	Adresát požiadal o predĺženie odbernej lehoty	Najneskorší termín zaslania informácie ²
R	Nie	<18	X	2p + OLk + 1p
R	Nie	18	Nie	2p + 18k + 1p
R	Nie	18	Áno	2p + 30k + 1p
R	Áno	<18	X	4p + OLk + 1p
R	Áno	18	Nie	4p + 18k + 1p
R	Áno	18	Áno	4p + 30k + 1p
R-NDO	X	<18	X	2p + OLk + 1p
R-NDO	X	18	Nie	2p + 18k + 1p
R-NDO	X	18	Áno	2p + 30k + 1p
UZ	Nie	x	X	2p + OLk + 1p
UZ	Áno	x	X	4p + OLk + 1p
UZ-OD	Nie	x	X	3p + OLk + 1p
UZ-OD	Áno	x	X	5p + OLk + 1p
UZ-NDO	X	x	X	2p + OLk + 1p
UZ-OD-NDO	X	x	X	3p + OLk + 1p

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

- Povolené doby výpadkov, nahlasované podľa kapitoly 2.6, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
 - Obojstranne dohodnuté odstávky služby
- Povolené doby výpadkov, ktoré sa nezapočítavajú do času nedostupnosti služby:
 - Incidenty 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.

2.4. Zničenje nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby

- Dostupnosť služby:
 - Zničenje nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby vnútroštátneho styku: v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní od doručenia informácie o výsledku doručenia potvrdzujúcej moment doručenia alebo dôvody nedoručenia zásielky.
 - Zničenje nedoručiteľných poštových zásielok univerzálnej služby medzinárodného styku: v lehote najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa vrátenia nedoručiteľnej zásielky Poštovému podniku.

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

2.5. Prerušenie poskytovania služieb

Zmluvné strany týmto uznávajú a berú na vedomie, že počas prevádzky služieb môžu nastať plánované alebo neplánované prerušenia služieb, pričom platí, že:

- a) 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**.
- b) 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**.
- c) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Poštového podniku, je Poštový podnik povinný v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Podávateľovi vykonávanie neplánovanej odstávky.
- d) V prípade neplánovaného prerušenia služby na strane Podávateľa, je Podávateľ povinný v elektronickej forme bezodkladne oznámiť Poštovému podniku vykonávanie neplánovanej odstávky.

3. Rozsah zabezpečovanej prevádzkovej podpory

1. Proaktívny monitoring – sledovanie a vyhodnocovanie prevádzkových parametrov systému v reálnom čase
2. Správa a riešenie incidentov
3. Správa a riešenie upozornení na nedodržanie lehôt a chýb spracovania asynchrónnych správ
4. Reporting SLA parametrov (Mesačné vyhodnotenie realizovaných činností podľa vyššie stanovených služieb, posudzovanie dodržania úrovne poskytovaných služieb)
5. Reklamácie
6. Manažment zmien

3.1. Proaktívny monitoring – sledovanie a vyhodnocovanie prevádzkových parametrov systému v reálnom čase

Činnosti:

1. Aplikačný monitoring rozhrania IK CADLUD – MLD:
 - a. sledovanie prijatia dávky elektronických úradných správ z IK CADLUD minimálne raz za hodinu
 - b. sledovanie odoslania dávky informácií o prijatí/odmietnutí správ na listinné doručovanie zo strany MLD v nakonfigurovaných časoch (minimálne raz za 2 hodiny)
 - c. sledovanie odoslania dávky informácií o výsledku doručenia potvrdzujúcich momenty doručenia alebo dôvody nedoručenia zo strany MLD v nakonfigurovaných časoch (minimálne raz denne)
2. Aplikačný monitoring modulov IS APONET MHT a MLD:
 - a. sledovanie aplikačných logov v reálnom čase
 - b. sledovanie systémových logov v reálnom čase
3. Monitoring dostupných zdrojov / systémových prostriedkov pre moduly IS APONET MHT a MLD:
 - a. CPU
 - b. Operačná pamäť
 - c. Disková kapacita
4. Monitoring IKT komponentov potrebných pre zabezpečenie služieb uvedených v kapitole č.2:
 - a. sledovanie funkčnosti VPN tunela medzi Podávateľom a Poštovým podnikom
 - b. sledovanie stavu vyťaženia dátovej linky medzi Podávateľom a Poštovým podnikom

Prevádzková doba poskytovania služby proaktívny monitoring:

- V pracovných dňoch od 5:00 do 23:00

3.2. Správa a riešenie incidentov

Definície použitých pojmov:

- **Incident** predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky služby a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality služby v produkčnom prostredí.
- **Incident informačnej bezpečnosti** – jedna alebo rad neželaných, alebo neočakávaných udalostí informačnej bezpečnosti pri ktorých je významná pravdepodobnosť narušenia obchodných operácií a ohrozenia informačnej bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.
- **Informačná bezpečnosť** – zachovanie dôvernosti, integrity a dostupnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001.
- **Finálne riešenie** znamená dosiahnutie úplnej funkčnosti služby ako pred výpadkom (prevádzka služby bola plne obnovená).
- **Náhradné/dočasné riešenie** znižuje, alebo eliminuje sa ním dopad Incidentu, pre ktorý je úplné vyriešenie nedostupné. Znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti služby, t.j. nedostupnosť alebo chybná funkčnosť kritických funkcionalít služby nevyhnutných na jej používanie, je minimalizovaná alebo odstránená použitím iných technologických a metodických postupov, technických prostriedkov, resp. prepnutím na záložný/náhradný systém.
- **Priorita** je používaná k identifikovaniu relatívnej dôležitosti Incidentu. Priorita je založená na dopade a naliehavosti a identifikuje cieľový čas obnovenia prevádzky IS.
- **Udalosť informačnej bezpečnosti** – identifikovaný výskyt stavu systému, služby alebo siete indikujúceho možné narušenie politiky informačnej bezpečnosti (kde politika informačnej bezpečnosti predstavuje komplex procesov a činností zameraných na odvrátenie alebo zmiernenie identifikovaných rizík a prejavov hrozieb s cieľom udržiavania akceptovateľnej miery identifikovaného rizika, ktoré pôsobí na IKT aktíva), zlyhania bezpečnostných opatrení alebo predtým neznámej situácie, ktorá môže byť relevantná z hľadiska bezpečnosti v zmysle normy ISO/IEC 27001

Činnosti:

1. Identifikácia a nahlásenie incidentu
2. Klasifikácia – stanovenie priority (vysoká, stredná, nízka)
3. Analýza – návrh náhradného riešenia, návrh finálneho riešenia
4. Vyriešenie – realizácia náhradného riešenia, realizácia finálneho riešenia
5. Uzavretie – akceptácia Objednávateľom, dokumentácia

Max doby od nahlásenia až po vyriešenie incidentu podľa priority:

	Vysoká priorita	Stredná priorita	Nízka priorita
Potvrdenie prijatia incidentu a odsúhlasenie klasifikácie	1 hod od momentu nahlásenia incidentu	1 hod od momentu nahlásenia incidentu	1 hod od momentu nahlásenia incidentu
Analýza – návrh náhradného riešenia	4 hod od momentu potvrdenia prijatia incidentu	1 pracovný deň od momentu potvrdenia prijatia incidentu	Náhradné riešenie sa nerealizuje
Analýza – návrh finálneho riešenia	8 hod od momentu potvrdenia prijatia incidentu	2 pracovné dni od momentu potvrdenia prijatia incidentu	5 pracovných dní od momentu potvrdenia prijatia incidentu
Vyriešenie – realizácia náhradného riešenia	12 hod od momentu potvrdenia prijatia incidentu	2 pracovné dni od momentu potvrdenia prijatia incidentu	Náhradné riešenie sa nerealizuje
Vyriešenie – realizácia finálneho riešenia	48 hod od momentu potvrdenia prijatia incidentu	5 pracovných dní od momentu potvrdenia prijatia incidentu	V plánovaných releasoch

Klasifikácia priorít incidentov:

- **Vysoká priorita:** znamená, že udalosť spôsobuje nedostupnosť služby alebo chybnú funkčnosť kritických funkcionalít služby nevyhnutných na jej používanie, pričom chybná alebo nedostupná funkcionalita má negatívne dopady na činnosti Podávateľa vyplývajúce zo Zmluvy.

- **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 dostupnosť 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 plne funkčne používať, ale je ju možné zabezpečiť náhradným spôsobom.

Nahlasovacie komunikačné kanály:

- a) Primárny nahlasovací kanál pre riešenie incidentov na strane NASES:
Kontaktný formulár pre nahlasovanie incidentov, dostupný prostredníctvom url:
<https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/>
- b) Sekundárny nahlasovací kanál v prípade nedostupnosti primárneho nahlasovacieho kanálu:
- Tel. č. +421 2 35 803 083 v pondelok až piatok medzi 8:00- 18:00, v stredu do 21:00
- c) Záložný kanál pre prípad nedostupnosti sekundárneho nahlasovacieho kanálu, resp. pre riešenie kritických stavov:
- E-mail s vyžiadanim zaslania informácie o prijatí na adresu prevadzka@nases.gov.sk
- d) Spôsob nahlasovania incidentov
- Telefonické alebo písomné nahlásenie incidentu musí obsahovať:
 - Meno a funkciu osoby, nahlasujúcej incident
 - Kontaktné telefónne číslo osoby, nahlasujúcej incident
 - Kontaktný e-mail osoby, nahlasujúcej incident
 - Názov služby, ktorej sa incident týka
 - Technický popis incidentu
 - Čas vzniku incidentu

Prevádzková 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 plynúť nasledujúci pracovný deň od 8:00

3.3. Správa a riešenie upozornení na nedodržanie lehôt a chýb spracovania asynchrónnych správ

Činnosti:

1. Kategorizácia 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 alebo dôvody nedoručenia
 - c. chyba spracovania asynchrónnej správy
2. Analýza zaslaného upozornenia alebo chyby:
 - a. Odstrániteľný incident na strane Poštového podniku
 - b. Neodstrániteľný incident na strane Poštového podniku (*napr. strata poštovej zásielky*)
 - c. Chyba na strane Podávateľa
3. Vyriešenie:
 - a. Zaslanie požadovanej informácie štandardným komunikačným kanálom v zmysle Prílohy č.3 Zmluvy, v prípade odstrániteľného incidentu na strane Poštového podniku
 - b. Vytvorenie 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. Vyriešenie vysvetlením, v prípade chyby na strane Podávateľa

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

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

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

Podmienky zasielania upozornení na strane Podávateľa:

- Prvé upozornenie Podávateľ odosiela po uplynutí dohodnutej 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.

Prevádzková doba poskytovania služby:

- Prijímanie upozornení a chýb prostredníctvom webovej služby
 - Rozhranie IK CADLUD – MLD:
 - Garantovaná dostupnosť: 24x7, 99%
 - Maximálna doba odozvy na prijatú správu: 99% do 10 sek.
- Riešenie prijatých upozornení a chýb na strane NASES
 - V pracovných dňoch od 8:00 do 18:00

3.4. Reporting SLA parametrov (Mesačné 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.

4. Kontaktné osoby za jednotlivé funkčné oblasti zabezpečenia procesu

4.1. Zodpovedné osoby pre štandardnú podporu prevádzky za NASES:

Meno a Priezvisko	Rola	Telefón	e-mail

4.2. Kontaktné osoby pre zabezpečenie eskalačných procedúr

Typ eskalácie	Kontaktná osoba Podávateľ	Kontaktná osoba OVM
riešenie incidentov: 1. úroveň riešenia incidentov:		

riešenie incidentov:		
2. úroveň riešenia incidentov:		

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

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.