

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB - SLA

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

medzi zmluvnými stranami:

1. Objednávateľ

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Sídlo:

Prešovská 48
826 46 Bratislava

Zapísaná v:

Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sa, vložka č. 3080/B

IČO

35 850 370

IČ DPH

SK2020263432

DIČ

2020263432

ďalej len „Objednávateľ“

a

2. Poskytovateľ

Infra Services, a.s.

Sídlo:

Hraničná 10
821 05 Bratislava

Zapísaná v:

Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sa, vložka č. 4365/B

IČO

SK2022506684

IČ DPH

2022506684

ďalej len „Poskytovateľ“

PREAMBULA

Túto Rámcovú zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej v texte len „Zmluva“ alebo „SLA“) uzatvárajú zmluvné strany s cieľom zabezpečiť pre Objednávateľa servisné služby a opravy súvisiace s predmetom podnikateľskej činnosti Objednávateľa, a to výhradne prostredníctvom zabezpečenia týchto služieb Poskytovateľom. Zmluva je založená na princípoch partnerstva a vzájomne výhodnej spolupráce zmluvných strán, pričom vychádza z primeraného riadneho vzájomného informovania zmluvných strán a dodržiavania zásad poctivého obchodného styku. Súčasne nahrádza všetky doterajšie zmluvy, ktoré upravovali vzťah medzi oboma zmluvnými stranami v predmetnej oblasti.

I.
DEFINÍCIE POJMOV

1. **Sieťou** sa pre účely tejto zmluvy rozumie vodovodná alebo stoková sieť Objednávateľa, vrátane zariadení súvisiacich s vodovodnou alebo stokovou sieťou a nevyhnutných na jej fungovanie.
2. **Opravou** sa pre účely tejto zmluvy rozumie odstránenie Poruchy alebo jej časti.
3. **Údržbou** sa pre účely tejto zmluvy rozumie bežná údržba Sieťe bez prítomnosti poruchy, vrátane výmeny častí Sieťe, pokiaľ takáto výmena nie je vynútená poruchou Sieťe.
4. **Poruchou** sa rozumie chyba Sieťe alebo jej časti, znemožňujúca alebo sťažujúca jej funkčnosť alebo funkčnosť jej častí, bez ohľadu na to, koho činnosťou alebo nečinnosťou bola spôsobená, a ktorá je zaradená do jednej z troch kategórií závažnosti:
 - a) porucha kategórie A;
 - b) porucha kategórie B;
 - c) porucha kategórie C;ktoré definuje príloha č. 1 pri zodpovedajúcej Službe.
5. **Incidentom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie spor strán ohľadne včasného a riadneho plnenia povinností podľa tejto zmluvy, najmä ohľadne dodržania dohodnutých Reakčných časov, riadneho a včasného vykonania dohodnutých Služieb, a riadneho a včasného poskytnutia dohodnutej súčinnosti Objednávateľa.
6. **Sporom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie spor strán ohľadne tejto zmluvy iný ako Incident definovaný v tejto časti zmluvy.
7. **Bežná pracovná doba** je pre účely tejto zmluvy pracovná doba Objednávateľa, ktorá je pondelok až piatok od 7:00 do 15:00 hod., s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja.
8. **Výkony** sú pre účely tejto zmluvy akékoľvek činnosti Objednávateľa realizované za účelom poskytnutia Služieb podľa tejto zmluvy.
9. **Úvodná doba platnosti** je doba od uzavretia tejto zmluvy do 31.12.2012.
10. **Služby** sú pre účel tejto zmluvy činnosti Objednávateľa ako sú definované v čl. II ods. 1.
11. **Požiadavka na zmenu/eskaláciu alebo PŽ/E** je pre účel tejto zmluvy formalizovaný postup o požadovaných zmenách zmluvy podľa čl. VIII tejto zmluvy.

II.
PREDMET ZMLUVY

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi bude odplatne poskytovať nasledujúce Služby:
 - a) opravy porúch stokových sietí;
 - b) opravy porúch distribučných vodovodných sietí;
 - c) oprava porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach;
 - d) údržba sietí a objektov, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov;
 - e) služby súvisiace so zriaďovaním, rekonštrukciou a rušením vodovodnej prípojky;
 - f) služby súvisiace s montážou, výmenou, odpočtom, opravou a overením vodomerov;
 - g) doprava – nájom osobných automobilov;
 - h) doprava – služby nákladných a špeciálnych automobilov;
 - i) oprava motorových vozidiel a oprava čerpadiel; a
 - j) letná a zimná údržba areálov, komunikácií a priestranstiev v majetku Objednávateľa.

Podrobný opis jednotlivých oblastí Služieb a spôsobu ich poskytovania sa nachádza v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

2. Objednávateľ sa zaväzuje v súlade s príslušnými ustanoveniami tejto zmluvy poskytovať dohodnutú súčinnosť a platiť Poskytovateľovi za poskytované Služby dohodnutú cenu.
3. Vzhľadom na potrebu zabezpečenia rozsiahlych investičných a prevádzkových zdrojov, ktoré si poskytovanie týchto Služieb vyžiada na strane Poskytovateľa, sa zmluvné strany dohodli, že Služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, bude Objednávateľovi poskytovať výhradne Poskytovateľ. Pre vylúčenie pochybností platí, že táto výhrada nebráni Poskytovateľovi poskytovať Služby prostredníctvom subdodávateľov. Objednávateľ je povinný počas doby platnosti tejto zmluvy nepoužívať na poskytovanie Služieb a výkon činností, ktoré spadajú pod predmet tejto zmluvy uvedený v čl. II ods. 1 tretiu osobu inú ako Poskytovateľa. V prípade porušenia tohto záväzku je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške ceny, ktorú by podľa tejto zmluvy mal zaplatiť Poskytovateľovi, keby Služby alebo činnosti, ktoré Objednávateľ nechal vykonať treťou osobou, poskytol Poskytovateľ podľa tejto zmluvy.

III.

SPÔSOB OBJEDNANIA SLUŽIEB

1. Konkrétne Služby sú poskytované na základe objednávok Objednávateľa, ktoré môžu byť:
 - a) písomné;
 - b) e-mailom; alebo
 - c) telefonické a následne písomne alebo e-mailom potvrdené.

Vyhotoveniu objednávky predchádza podanie tlačiva Požiadavky na služby ktoré musí byť potvrdené a akceptované Poskytovateľom.

Poskytovateľ je však povinný poskytnúť služby len v prípade, objednávka bola vystavená a akceptovaná spôsobom ustanoveným v tejto Zmluve.

2. Opravy porúch Siete budú vykonávané podľa nasledovných podmienok:
 - a) Poskytovateľ je povinný začať práce na odstránení poruchy kategórie A najneskôr do ôsmich (8) hodín po jej telefonickom nahlásení Objednávateľom. Porucha bude odstránená v najkratšej možnej lehote s ohľadom na jej povahu a s prihliadnutím na dopad na obchodnú činnosť Objednávateľa.
 - b) Poskytovateľ je povinný začať práce na odstránení poruchy kategórie B najneskôr do dvoch (2) pracovných dní po jej telefonickom nahlásení Objednávateľom počas Bežnej pracovnej doby. Porucha bude odstránená v najkratšej možnej lehote s ohľadom na jej povahu a s prihliadnutím na dopad na obchodnú činnosť Objednávateľa.
 - c) Poskytovateľ je povinný začať práce na odstránení poruchy kategórie C najneskôr do piatich (5) pracovných dní po jej telefonickom nahlásení Objednávateľom počas Bežnej pracovnej doby. Porucha bude odstránená v najkratšej možnej lehote s ohľadom na jej povahu a s prihliadnutím na dopad na obchodnú činnosť Objednávateľa.
3. Kategória poruchy, prípadne jej neodstrániteľnosť bude určená dohodou oprávnených osôb obidvoch zmluvných strán podľa čl. VI ods. 1 tejto zmluvy. V prípade, ak k dohode nedôjde, rozhodnú o stanovení kategórie poruchy prípadne jej neodstrániteľnosti oprávnené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa podľa čl. VI ods. 2 tejto zmluvy.
4. Rozsah prác dohodnutý a schválený oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán podľa čl. VI ods. 2 tejto zmluvy bude pre obe zmluvné strany konečný a záväzný.

IV.
SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

1. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pre umožnenie plnenia predmetu zmluvy, a to najmä:
 - a) Objednávateľ je povinný spolu s požiadavkou na vykonanie Služby poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, ktoré sú potrebné pre vykonanie požadovanej Služby, najmä jednoznačne lokalizovať Poruchu, špecifikovať jej druh a kategóriu závažnosti;
 - b) Objednávateľ je povinný umožniť alebo zabezpečiť Poskytovateľovi prístup na miesto, kde sa má vykonať požadovaná Služba. Pre vylúčenie pochybností platí, že táto povinnosť zahŕňa právne zabezpečenie prístupu, pokiaľ sa miesto vykonania Služby nachádza na pozemkoch alebo v priestoroch tretej osoby, ako aj odstránenie fyzickej prekážky, ktorá sa nachádza nad miestom Poruchy alebo v jeho bezprostrednej blízkosti a bráni riadnemu poskytovaniu Služieb zo strany Poskytovateľa;
 - c) Objednávateľ je povinný zabezpečiť získanie všetkých potrebných rozhodnutí, povolení, súhlasov a súčinností príslušných administratívnych orgánov, organizácií alebo iných tretích osôb (ďalej len „Súhlasy“) ako aj zabezpečiť splnenie administratívnych a technických podmienok takýchto Súhlasov. Objednávateľ môže po dohode s Poskytovateľom na zabezpečenie Súhlasov písomne splnomocniť Poskytovateľa. V takom prípade je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi na jeho požiadanie všetky potrebné podklady a informácie;
 - d) Objednávateľ je povinný zabezpečiť všetky opravy, úpravy, odstránenia alebo inštalácie akéhokoľvek príslušenstva alebo súčastí zariadenia, ktoré je predmetom poskytnutia Služby podľa tejto zmluvy, pokiaľ je to nevyhnutné, potrebné alebo vhodné pre riadne plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto zmluvy a nespadá to pod povinnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy;
 - e) Objednávateľ je povinný poskytnúť inú súčinnosť požadovanú Poskytovateľom, ktorá bude potrebná pre riadne plnenie predmetu zmluvy; a
 - f) Objednávateľ je povinný zabezpečiť účasť svojho zástupcu, resp. zástupcov na zasadaniach riadiaceho výboru, ako aj pri inej komunikácii predpokladanej touto zmluvou, najmä pri odovzdávaní ukončených servisných zásahov, kde potvrdí včasné a riadne vykonanie Služieb Poskytovateľom.
2. V prípade, ak sú pre plnenie alebo výkony Poskytovateľa potrebné akékoľvek Súhlasy, lehoty na plnenie alebo výkony Poskytovateľa nezačnú plynúť skôr, ako tieto Súhlasy nadobudnú právoplatnosť.
3. Ak Objednávateľ neposkytne súčinnosť riadne a včas, je povinný uhradiť Poskytovateľovi zrealizované výkony podľa podmienok tejto zmluvy, najmä:
 - a) cenu za výjazd aj vtedy, ak nemohli zamestnanci Poskytovateľa riadne vykonať opravu alebo údržbu, pretože Objednávateľ nespĺnil svoju povinnosť odstrániť všetky právne aj faktické prekážky podľa čl. IV ods. 1 písm. b) tejto zmluvy;
 - b) cenu za Služby súvisiace s realizovaním výkopových prác, resp. s realizovaním ohliadky údajnej Poruchy, ak Objednávateľ nesprávne označil miesto alebo povahu Poruchy;
 - c) náklady, ktoré Poskytovateľ vynaložil na odstránenie alebo zabezpečenie odstránenia prekážok, resp. na realizovanie alebo zabezpečenie činností, na ktoré by bol inak povinný Objednávateľ.
4. Bez obmedzenia platnosti čl. XIV zmluvy (Vyššia moc), Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto zmluvy alebo na jej základe, ak ich nemohol riadne a včas splniť pre okolností vzniknuté na strane Objednávateľa alebo pre neposkytnutie požadovanej súčinnosti riadne a včas Objednávateľom, na ktorú bol povinný podľa tejto zmluvy, pričom lehoty pre plnenie povinností Poskytovateľom sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.
5. Ak by Poskytovateľ v dôsledku neposkytnutia riadnej súčinnosti Objednávateľom, najmä neodstránenia právnych prekážok a nezabezpečenia všetkých potrebných súhlasov, bol vystavený akémukoľvek súdному alebo administratívne konaniu, je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi uhradiť všetky s tým súvisiace náklady, vrátane právneho zastúpenia, ako aj prípadné sankcie. Objednávateľ je tiež povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä poskytnúť informácie a podklady potrebné pre obranu v takomto konaní.

V.
ODOVZDÁVANIE VÝKONOV OBJEDNÁVATEĽOMI

1. Výkony realizované Službami Poskytovateľa budú odovzdané písomným akceptovaním ich výsledkov zástupcami Objednávateľa za prítomnosti zástupcov Poskytovateľa.
2. Pri výkonoch, ktoré vyžadujú výkopové práce, prebieha odovzdávanie tak pred zasypaním výkopu, ako aj po jeho zasypaní a úprave povrchu, pričom obe zmluvné strany navzájom potvrdia splnenie svojich povinností.
3. Prípadné testy funkčnosti budú vykonávané podľa špecifikácie schválenej oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.
4. Ak sa pri odovzdávaní výkonov, resp. teste funkčnosti nevyskytnú vady, výkony sa budú považovať za prevzaté aj bez písomného akceptovania zástupcami Objednávateľa.
5. Ak sa pri odovzdávaní výkonov, resp. teste funkčnosti vyskytnú vady, ktoré budú znemožňovať alebo obmedzovať užívanie zariadení (vady kategórie A alebo B), po odstránení týchto väd sa vykoná opakovaný test funkčnosti.
6. Ak sa pri odovzdávaní výkonov, resp. teste funkčnosti vyskytnú vady iné ako vady podľa čl. V ods. 5, výkony sa budú považovať za prevzaté, pričom v protokole o prevzatí sa uvedú všetky identifikované vady a oprávnené osoby oboch zmluvných strán dohodnú primeranú lehotu na odstránenie väd.

VI.
KOMUNIKÁCIA

1. Podávať požiadavky na služby a objednávky za Objednávateľa budú oprávnené osoby určené v prílohe č. 2. Prijímať požiadavky na služby a objednávky za Poskytovateľa budú oprávnené osoby určené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
2. Na ostatnú komunikáciu v technických veciach, najmä na dohodu o kategórii poruchy, rozsahu požadovaných služieb, rozsahu potrebnej súčinnosti, rozsahu činností v človekohodinách, spôsobe odovzdania a prevzatia výkonov a požiadaviek na zmenu budú za Objednávateľa a Poskytovateľa oprávnené osoby určené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
3. Na ostatnú komunikáciu vo veciach obchodných, najmä na riešenie incidentov, na dohody o cenách, úprave rozsahu služieb, kvalite a spôsobe poskytovania služieb ako aj o prípadných zmenách tejto zmluvy, či na ňu nadväzujúcich dokumentov budú oprávnení členovia riadiaceho výboru uvedení v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
4. Komunikácia sa vždy smeruje na kontakty (telefónne čísla, e-mailové adresy, poštové adresy) uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
5. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi určené oprávnené osoby pre komunikáciu, pričom zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene osoby pre komunikáciu oprávnenou osobou danej zmluvnej strany.

VII.
RIADIACI VÝBOR

1. Riadiaci výbor nie je vzhľadom na svoje právomoci a rozhodnutia, ktoré robí, žiadnym spôsobom (okrem konania v rozsahu platných právnych predpisov) a ani žiadnym subjektom (okrem rozhodnutí oprávnených orgánov verejnej moci) obmedzený.

2. Pri plnení nasledovných úloh má Riadiaci výbor výhradnú zodpovednosť za:
 - a) Interpretácia/výklad zmluvy - Riadiaci výbor spoločne interpretuje/vykladá zmluvu, ak to je potrebné. Stanoví tiež, kedy takéto interpretácie/výklady nadobudnú účinnosť. Pre budúcnosť sú takéto interpretácie/výklady záväzné pre obidve strany pri rovnakých alebo podobných prípadoch v zmysle zmluvy. Z tohto dôvodu musia byť interpretácie/výklady a prípady, ktoré k nim vedú, podrobne a dôkladne zachytené v zápisnici riadiaceho výboru, pričom sú číslované podľa poradia, v ktorom po sebe nasledujú.
 - b) Rozhodnutia o požiadavkách na zmenu a o eskaláciách - Riadiaci výbor rozhoduje o všetkých zásadných veciach vyplývajúcich z tejto zmluvy, o požiadavkách na zmenu s eskaláciou, ktoré spadajú do jeho výhradnej zodpovednosti, a rovnako o všetkých záležitostiach, ktoré neboli vyriešené na nižších úrovniach a boli na riadiaci výbor formálne eskalované.
 - c) Návrhy na zmenu Zmluvy - Riadiaci výbor má výhradnú právomoc navrhnúť štatutárnym orgánom zmluvných strán zmenu zmluvy; na základe takéhoto návrhu bude uzatvorený medzi zmluvnými stranami dodatok k tejto zmluve.
3. Riadiaci výbor pozostáva zo štyroch členov, z ktorých dvaja sú menovaní Objednávateľom, dvaja sú menovaní Poskytovateľom. Na rokovanie riadiaceho výboru môže byť prizvaný externý nezávislý poradca. Členovia riadiaceho výboru sú uvedení v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
4. Zasadania riadiaceho výboru môže zvolať ktorýkoľvek člen menovaný Objednávateľom alebo Poskytovateľom prostredníctvom oznámenia podaného v minimálne desaťdňovom predstihu, pričom takéto oznámenie musí obsahovať navrhnutý program zasadania a súvisiace dokumenty. Miesto zasadania sa stanovuje ad hoc od stretnutia k stretnutiu.
5. Riadne zasadania riadiaceho výboru sú tie zasadania, ktoré si nevyžadujú prítomnosť nezávislého externého poradcu. Riadiaci výbor sa bude stretávať minimálne raz za tri mesiace. Riadiaci výbor je povinný minimálne jedno zasadanie ročne venovať úprave cien, aby došlo k stanoveniu cien na ďalšie fiškálne obdobie. V prípade, že riadiaci výbor nedospeje k návrhu cien na ďalšie obdobie, platí, že ceny sa upravujú o mieru inflácie vyhlásenú štatistickým úradom za predchádzajúce obdobie. Takto stanovené ceny budú platné od 1. januára nasledujúceho roka a budú zachytené v cenníku na príslušný rok, ktorý nahradí cenník uvedený v prílohe č. 6 tejto Zmluvy.
6. Každé zasadanie, na ktoré bol pozvaný nezávislý externý poradca je automaticky mimoriadnym zasadanim. Môže byť zvolané výlučne rozhodnutím členov Riadiaceho výboru. Prítomnosť externého poradcu je možná iba v prípade, ak bol na zasadanie pozvaný obidvoma zmluvnými stranami.
7. Pre rozhodnutie riadiaceho výboru je potrebný súhlas všetkých členov riadiaceho výboru. Pre vylúčenie pochybností ak externý poradca aj keď je prizvaný sa nepovažuje za člena riadiaceho výboru.
8. Riadiaci výbor je uznášaniaschopný, ak sú prítomní všetci členovia výboru za každú zo zmluvných strán.
9. Z každého zasadnutia sa vyhotoví zápisnica, ktorá sa zašle zmluvným stranám do troch pracovných dní odo dňa zasadania. Zápisnica je považovaná za akceptovanú, ak s ňou niektorá zo zmluvných strán nevyjadrí svoj nesúhlas do troch pracovných dní po jej obdržaní.

VIII.

POSTUP PRI POŽIADAVKÁCH NA ZMENU

1. O všetkých požadovaných zmenách v zmluve dohodnutého spôsobu a rozsahu poskytovaných Služieb sa môže rozhodovať, implementovať a aj kontrolovať výlučne prostredníctvom formalizovaného postupu, ktorý sa nazýva Postup pri požiadavkách na zmenu.
2. Cieľom Postupu pri požiadavkách na zmenu je, aby sa rozhodnutie v otázke požadovaných zmien dosiahlo tak skoro, ako je to len možné, tak aby bola umožnená úprava zmluvy prostredníctvom požiadaviek na zmenu kontrolovaným spôsobom tak, aby boli návrhy vybavované spoľahlivo v otázke nákladov a času vybavenia, a aby boli zdokumentované odchýlky od zmluvy.

3. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže navrhnúť zmeny v rozsahu, charaktere, parametroch alebo časovom pláne pre Služby poskytované na základe tejto zmluvy. Požiadavky na zmenu a parametre Služby budú prediskutované a odsúhlasené medzi zmluvnými stranami na úrovni oprávnených osôb podľa čl. VI ods. 2 zmluvy. Po obojstrannom schválení požiadaviek na zmenu, vrátane upravených poplatkov a nákladov zohľadňujúcich novú situáciu, budú tieto požiadavky zapracované do formulára „Požiadavka na zmenu/eskaláciu“, ktorý je uvedený v prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
4. Predmetom Postupu pri požiadavkách na zmenu môže byť nasledovné:
 - a) Ktorákoľvek zo strán žiada o Službu, ktorá nie je pokrytá v zmluve,
 - b) Objednávateľ žiada Poskytovateľa o zmenu súvisiacu s rozšírením rozsahu Služieb,
 - c) Objednávateľ žiada Poskytovateľa, alebo Poskytovateľ žiada Objednávateľa o zmenu súvisiacu so zmenou kvalitatívnych alebo kvantitatívnych parametrov Služieb,
 - d) zmena týkajúca sa všeobecných služieb a podmienok poskytovania Služieb.

	Aktivita (Z = Zodpovednosť; S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
1	Iniciovanie akejkoľvek zmeny majúcej vplyv na rozsah, charakter, parametre alebo časový plán pre Služby poskytované na základe tejto zmluvy. Ak chce Objednávateľ podať žiadosť o zmenu, vyplní predkladaciu správu vo formulári Požiadavka na zmenu/eskaláciu (ďalej aj len „PZ/E“). PZ/E bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie.		Z
2	Zaregistrovanie požiadavky na zmenu do Registra eskalácií a požiadaviek na zmenu.	Z	
3	Rokovanie o zmene na úrovni Oprávnených osôb podľa čl. VI ods. 2 zmluvy. Po prijatí správy o PZ/E oprávnenými osobami podľa čl. VI ods. 2 zmluvy, vykoná riadiaci výbor prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé požiadavky, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky. Klasifikácia požiadaviek určuje, či je požiadavka na zmenu problémom alebo zmenou.	Z	S
4	Poskytovateľ zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 pracovných dní od dátumu prevzatia požiadavky na zmenu. Poskytovateľ pripraví aj návrh dopadu Požiadavky na zmenu/eskaláciu na cenu poskytovaných Služieb.	Z	
5	Po analýze Požiadavky na zmenu budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v správe o Požiadavke na zmenu. Poskytovateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej Zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a realizácii zmeny.	Z	S
5a	Účinky rozhodnutia o zmene nastávajú jeho schválením. Musí byť písomne zdokumentované. Schválením sa buď prijíma návrh na PZ/E bez modifikácií alebo sa jasne vymedzujú modifikácie, na ktorých sa členovia riadiaceho výboru dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.). Každý zmene bude pridelené jedinečné referenčné číslo. Všetky následné odkazy na zmenu budú obsahovať toto referenčné číslo.	Z	Z
5b	Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. V takomto prípade sa zvolá mimoriadne zasadanie riadiaceho výboru, ktoré musí dosiahnuť zhodu, ako problém vyriešiť.	Z	Z
6	Realizácia Požiadavky na zmenu/eskaláciu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ/E, časový plán a iné premenné budú dokumentované v zmyslupnej správe o PZ/E.	Z	Z
7	Postup implementácie PZ/E je monitorovaný a kontrolovaný až dovtedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ/E budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení riadiaci výbor podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v predkladacej správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole predkladacej správy o Požiadavke na zmenu. Nakoniec budú všetky PZ/E implementované do zmluvy ako jej dodatky.	Z	Z

	Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	C
1	Iniciovanie akejkoľvek zmeny majúcej vplyv na rozsah, charakter, parametre alebo časový plán pre služby poskytované na základe tejto zmluvy. Ak chce Poskytovateľ podať žiadosť o požiadavku na zmenu, vyplní predkladaciu správu o „Požiadavke na zmenu/eskaláciu“. PZ/E bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v predkladacej správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie.	Z	
2	Zaregistrovanie požiadavky na zmenu do Registra eskalácií a požiadaviek na zmenu.		Z
3	Rokovanie o zmene na úrovni Oprávnených osôb podľa čl. VI ods. 2 zmluvy. Po prijatí predkladacej správy o PZ/E oprávnenými osobami podľa čl. VI ods. 2 zmluvy, vykoná riadiaci výbor prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé požiadavky, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky. Klasifikácia požiadaviek určuje, či je požiadavka na zmenu problémom alebo zmenou.	S	Z
4	Objednávateľ zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 pracovných dní od dátumu prevzatia požiadavky na zmenu. Objednávateľ pripraví aj návrh dopadu Požiadavky na zmenu/eskaláciu na cenu poskytovaných Služieb.		Z
5	Po analýze Požiadavky na zmenu budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v predkladacej správe o Požiadavke na zmenu. Objednávateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej Zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a realizácii zmeny.	S	Z
5a	Účinky rozhodnutia o zmene nastávajú jeho schválením. Musí byť písomne zdokumentované. Schválením sa buď prijíma návrh na PZ/E bez modifikácií alebo sa jasne vymedzujú modifikácie, na ktorých sa členovia riadiaceho výboru dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.). Každé rozhodnutie bude pridelené jedinečné referenčné číslo. Všetky následné odkazy na zmenu budú obsahovať toto referenčné číslo.	Z	Z
5b	Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované.	Z	Z
6	Riadiaci výbor rozhodne o všetkých PZ/E, ktoré sú na zozname v programe zasadania.	Z	Z
6a	Účinky rozhodnutia o zmene nastávajú jeho schválením. Musí byť písomne zdokumentované. Schválenie buď prijíma ponuku na PZ/E bez modifikácií, alebo jasne vymedzuje modifikácie, na ktorých sa členovia Riadiaceho výboru dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.). V takomto prípade je PZ/E postúpená Riadiacemu výboru.	Z	Z
6b	V zmysle pravidiel negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. V takomto prípade sa zvolá mimoriadne zasadanie riadiaceho výboru, ktoré musí dosiahnuť zhodu, ako problém vyriešiť.	Z	Z
7	Realizácia Požiadavky na zmenu/eskaláciu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ/E, časový plán a iné premenné budú dokumentované v predkladacej správe o PZ/E.	Z	Z
8	Postup Implementácie PZ/E je monitorovaný a kontrolovaný až dovtedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ/E budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení riadiaci výbor podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole správy o Požiadavke na zmenu. Nakoniec budú všetky PZ/E implementované do zmluvy ako jej dodatky.	Z	Z

IX.
RIEŠENIE INCIDENTOV

1. V prípade Incidentu pri poskytovaní Služieb sa strany zaväzujú postupovať tak, aby bol Incident vyriešený dohodou oprávnených osôb Objednávateľa a Poskytovateľa, medzi ktorými Incident vznikol.
2. Pokiaľ nie je možné riešiť incident podľa predchádzajúceho odseku, eskaluje sa Incident vždy na oprávnené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa o úroveň vyššie, teda oprávnené osoby podľa čl. VI ods. 1 alebo ods. 2 eskalujú incident na im nadriadené osoby podľa čl. VI ods. 1 alebo ods. 2 v závislosti od predmetu Incidentu a tieto ďalej na riadiaci výbor podľa čl. VII tejto zmluvy.
3. Oprávnené osoby riešiace Incident sú povinné sa stretnúť alebo použiť iný vhodný spôsob komunikácie bez zbytočného odkladu a s ohľadom na okolnosti tak, aby nedochádzalo k zbytočným odkladom poskytovania Služieb podľa tejto zmluvy. Pre vylúčenie pochybností platí, že počas procesu riešenia Incidentu lehoty na plnenie alebo výkony Poskytovateľa podľa tejto zmluvy neplynú, ani sa Poskytovateľ nedostáva do omeškania s poskytovaním Služieb.
4. V prípade eskalácie Incidentu sa strany zaväzujú poskytnúť si navzájom všetky podklady potrebné pre posúdenie včasnosti a riadneho poskytnutia Služby, najmä záznamy o výjazdoch, o použitých materiáloch a vykonaných činnostiach, preberacie protokoly a akékoľvek iné dokumenty, ktoré obsahujú informácie potrebné pre riešenie Incidentu. Pri riadení procesu eskalácie Incidentu zmluvné strany postupujú podľa nasledujúcich systémových pravidiel. V celom procese eskalácie incidentu platí, že ak nie je napriek všetkým snahám o dosiahnutie dohody v duchu tejto Zmluvy možné dosiahnuť súhlas riadnym zasadnutím riadiaceho výboru, konečné rozhodnutie sa musí vždy vyžiadať od mimoriadneho zasadnutia riadiaceho výboru.

	Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
1	Pre akúkoľvek eskaláciu Incidentu týkajúcu sa kvality Služieb, materiálu, času riešenia a pod. je potrebné vyplniť „Požiadavku na zmenu/eskaláciu“ (ďalej aj ako „PZ/E“). PZ/E bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v predkladacej správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie.	Z	Z
2	Zaregistrovanie eskalácie do Registra eskalácií a požiadaviek na zmenu.	Z	Z
3	Rokovanie o PZ/E prebehne na úrovni Oprávnených osôb podľa čl. VI ods. 1 alebo ods. 2 zmluvy. Po prijatí predkladacej správy o PZ/E oprávnenými osobami podľa predchádzajúcej vety, vykoná riadiaci výbor prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé eskalácie, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky na eskaláciu. Každý eskalácií bude pridelené jedinečné referenčné číslo. Všetky následné odkazy na zmenu budú obsahovať toto referenčné číslo	Z	S
4	Poskytovateľ zabezpečuje rámcové posúdenie eskalácie spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 pracovných dní od dátumu prevzatia eskalácie.	Z	S
5	Ak nie je ani napriek všetkým snahám o dosiahnutie dohody v duchu Zmluvy možné dosiahnuť súhlas riadnym zasadnutím riadiaceho výboru, konečné rozhodnutie sa musí vždy vyžiadať od mimoriadneho zasadnutia riadiaceho výboru.	S	Z
6	Po analýze PZ/E budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v PZ/E. Poskytovateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a vyriešení eskalácie.	Z	S
7	Riadiaci výbor rozhodne o všetkých PZ/E, ktoré sú na zozname v programe zasadania.	Z	Z
7a	Účinky rozhodnutia o zmene nastávajú jeho schválením. Musí byť písomne zdokumentované. Schválenie sa buď prijíma návrh na PZ/E bez modifikácií alebo sa jasne vymedzujú modifikácie, na ktorých sa členovia riadiaceho výboru dohodli (napríklad v parametroch, cene, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.).	Z	Z

	Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	
b	Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti na zmenu, alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. V takomto prípade sa zvolá mimoriadneho zasadania riadiaceho výboru, ktoré musí dosiahnuť zhodu, ako problém vyriešiť.	Z	Z
8	Realizácia Požiadavky na zmenu/eskaláciu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ/E, časový plán a iné premenné budú dokumentované v predkladacej správe o PZ/E.	Z	Z
9	Postup implementácie PZ/E je monitorovaný a kontrolovaný až dovtedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ/E budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení riadiaci výbor podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v predkladacej správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole predkladacej správy o Požiadavke na zmenu/eskaláciu. Nakoniec budú všetky PZ/E implementované do zmluvy ako jej dodatky.	Z	Z

X.

CENA ZA SLUŽBY A FAKTURAČNÉ PODMIENKY

- Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby podľa tejto zmluvy bude platiť cenu podľa cenníka Poskytovateľa, ktorý je priložený k tejto zmluve, resp. podľa aktuálneho ceníka určeného v súlade s čl. VII ods. 5 tejto zmluvy.
- Ak v čase realizácie Služieb alebo v čase ich fakturácie, nebudú z objektívnych dôvodov identifikované všetky náklady súvisiace s ich realizáciou a je ich možné určiť iba odhadom (napr. za daň za užívanie verejného priestranstva), a ak sa neskôr určené ceny na základe skutočných nákladov budú odchyľovať od cien určených na základe odhadov, Poskytovateľ je oprávnený tento rozdiel do fakturovať, resp. je povinný tento rozdiel v cene vrátiť Objednávateľovi.
- Odmena Poskytovateľa za opakujúce sa Služby je splatná raz mesačne bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, a to najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi faktúru do 15 dní od skončenia príslušného kalendárneho mesiaca.
- Odmena Poskytovateľa za ostatné vykonané Služby a výkony je splatná bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi faktúru do 15 dní od ukončenia realizácie ostatných Služieb a výkonov údržby.
- Ku všetkým cenám bude uplatnená DPH podľa právnych predpisov platných k času vykonania plnenia.
- Faktúry budú vystavené a úhrada záväzkov oboch zmluvných strán bude vykonaná v zákonnej mene Slovenskej republiky v čase vystavenia faktúry, resp. v čase úhrady.
- Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa tejto zmluvy, Objednávateľ má právo vrátiť faktúru bez zaplatenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie znova odo dňa doručenia novej opravenej faktúry.
- Bankové poplatky Poskytovateľa znáša Poskytovateľ, bankové poplatky Objednávateľa znáša Objednávateľ.
- Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej čiastky na účet oprávnenej zmluvnej strany.

XI.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb, ktoré nastali v čase vykonania Služby, podľa tejto zmluvy, len ak vady vznikli porušením jeho povinností. Poskytovateľ nezodpovedá za vady vykonaných Služieb spôsobené dodržaním nevhodných pokynov Objednávateľa, ak Poskytovateľ Objednávateľa na nevhodnosť jeho pokynov upozornil a Objednávateľ na ich dodržaní trval, alebo ak Poskytovateľ nemohol nevhodnosť pokynov Objednávateľa zistiť.
2. Poskytovateľ poskytuje na vykonané Služby podľa tejto zmluvy záruku v trvaní troch (3) mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa poskytnutia a prevzatia výsledku plnenia (príslušnej Služby) Objednávateľom podľa čl. V tejto zmluvy, pričom Objednávateľ je povinný vady písomne uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, ako ich zistí, alebo ako ich mal pri vynaložení odbornej starostlivosti zistiť.
3. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady v primeranej lehote. Pri odstraňovaní prípadných väd je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť podľa čl. IV tejto zmluvy.

XII.

OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Žiadna strana neprezradí tretej strane, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany, žiadne informácie, ktoré obdržal v súvislosti s uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s informáciami druhej strany ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
2. Zmluvné strany môžu sprístupniť informácie podľa predchádzajúceho odseku len zamestnancom alebo iným osobám, ktoré sa priamo zúčastňujú na plnení tejto zmluvy, svojim externým právnym, daňovým alebo business poradcom, a sú povinné zabezpečiť, aby tieto osoby boli oboznámené a dodržiavali záväzky ochrany informácií podľa tejto zmluvy.
3. Ustanovenia tohto článku sa nebudú týkať akýchkoľvek informácií, ktoré:
 - a) sú alebo sa stanú verejne známymi inak ako porušením tejto zmluvy, alebo
 - b) sú už v dispozícii tretej strany, alebo
 - c) sú získané od tretej strany, ktorá môže také informácie sprístupniť, alebo
 - d) má druhá zmluvná strana k dispozícii inak ako na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou, alebo
 - e) je Objednávateľ alebo Poskytovateľ povinný poskytnúť na základe zákona alebo súdneho rozhodnutia; v takom prípade je prijímateľ informácie povinný vynaložiť primerané úsilie na maximálne možné zabezpečenie ochrany dôvernosti poskytovanej informácie.
4. Ustanovenia tohto článku budú účinné bez ohľadu na ukončenie tejto zmluvy.

XIII.

TRVANIE ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2012 („Úvodná doba platnosti“).
2. Po uplynutí úvodnej doby platnosti sa táto zmluva automaticky predlžuje vždy o jeden (1) kalendárny rok, pokiaľ ktorákoľvek zmluvná strana najneskôr do 30.6. príslušného kalendárneho roka písomne neprejaví vôľu, aby sa doba platnosti zmluvy nepredĺžila. V tom prípade platnosť tejto zmluvy zaniká 31.12. príslušného kalendárneho roka.

3. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy v prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia, najmä okolnosti alebo konanie druhej zmluvnej strany, ktoré odstupujúca zmluvná strana označuje za podstatné porušenie tejto zmluvy. Odstúpenie od zmluvy nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane. Za podstatné porušenie sa pre vylúčenie pochybností považuje najmä omeškanie Objednávateľa s platením splatných záväzkov o viac ako 30 kalendárnych dní.

XIV. VYŠŠIA MOC

1. V prípade, že jednej zo zmluvných strán bude zabránené alebo obmedzené, priamo alebo nepriamo, plnenie všetkých alebo jednej z jej povinností podľa tejto Zmluvy z dôvodu vyššej moci, dotknutá strana nebude povinná plniť svoje záväzky, pokiaľ uvedená skutočnosť a jej dôsledky pretrvávajú, a nebude niesť zodpovednosť za omeškanie alebo za neplnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy, alebo za stratu a škodu, či už priamu, všeobecnú, osobitnú alebo následnú, ktoré spôsobí druhej zmluvnej strane týmto omeškaním alebo neplnením za podmienky, že dotknutá strana bez zbytočného odkladu oznámi druhej zmluvnej strane vznik udalosti vyššej moci. Dotknutá strana v oznámení uvedie podrobnosti vzniku tejto udalosti a predpokladaný čas jej trvania. Lehoty pre plnenia povinností podľa tejto zmluvy sa predlžujú o dobu trvania takýchto udalostí.
2. Pod pojmom vyššia moc sa pre účely tejto zmluvy rozumejú nepredvídateľné a neodvrátiteľné skutočnosti mimoriadnej povahy nazávislé od vôle povinnej strany, ktoré bránia povinnej strane v plnení jej povinností, najmä štrajk, požiar, explózia, záplava, vojnové udalosti alebo iná príčina, ktorú dotknutá strana nemôže primerane kontrolovať alebo svojím konaním ovplyvniť. Uvedený zoznam nie je obmedzujúci a nevylučuje aj inú, podobnú alebo odlišnú udalosť.

XV. MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. Miestom poskytovania služieb je sídlo Poskytovateľa alebo jeho prevádzka, ako aj s ohľadom na špecifický predmet podnikania Objednávateľa aj miesto Poruchy, kde je potrebné vykonať Služby alebo údržbu podľa tejto zmluvy.

XVI. OCHRANA ZDRAVIA A BEZPEČNOSŤ PRÁCE

1. Poskytovateľ je povinný pri výkone činností a Služieb podľa tejto zmluvy uplatňovať všeobecné zásady prevencie pri vykonávaní opatrení nevyhnutných na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci vrátane zabezpečovania zabezpečovania informácií, vzdelávania, prevencie, potrebných prostriedkov a vhodného systému na riadenie ochrany práce.
2. Poskytovateľ v záujme zabezpečenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci je pri výkone činností a Služieb podľa tejto Zmluvy povinný najmä:
 - a) vykonávať opatrenia so zreteľom na všetky okolnosti týkajúce sa práce a v súlade s právnymi predpismi a ostatnými predpismi na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,
 - b) zisťovať nebezpečenstvá a ohrozenia zdravia a posudzovať riziko pri všetkých činnostiach vykonávaných podľa tejto zmluvy,
 - c) vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie nebezpečenstiev v mieste ich vzniku a na obmedzenie možných následkov ohrozenia života a zdravia,
 - d) určovať bezpečné pracovné postupy,
 - e) určovať a zabezpečovať ochranné opatrenia, ktoré sa musia vykonať.

3. Poskytovateľ je pri výkone činnosti a služieb podľa tejto zmluvy povinný zabezpečiť, aby všetky osoby, ktoré budú vykonávať činnosti a Služby podľa tejto zmluvy, dostali potrebné informácie a pokyny na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci ním prijaté.
4. Poskytovateľ je pri výkone činnosti a Služieb podľa tejto zmluvy povinný starať sa o bezpečnosť a ochranu zdravia všetkých osôb, ktoré sa nachádzajú s jeho vedomím na mieste poskytovania Služieb podľa tejto zmluvy.

XVII.

OCHRANA ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

1. Poskytovateľ je povinný vykonávať Služby so zreteľom na všetky okolnosti týkajúce sa ochrany životného prostredia a v súlade s právnymi predpismi a ostatnými predpismi na zabezpečenie ochrany životného prostredia.

XVIII.

ZABEZPEČENIE KVALITY

1. Pracovníci Poskytovateľa realizujúci služby pre Objednávateľa musia disponovať príslušnou kvalifikáciou a certifikáciou na výkon predmetných činností spravidla vyplývajúcich zo zákonných požiadaviek.
2. Poskytovateľ musí v rámci činností, ktoré vykonáva, disponovať odbornou spôsobilosťou v zmysle § 21 a nasl. živnostenského zákona. Rovnako osoby, ktoré sú zodpovedné za riadenie odborných činností Poskytovateľa, musia mať požadované vzdelanie, príp. požadovanú dĺžku praxe.
3. Poskytovateľ musí byť držiteľom podnikateľských oprávnení aspoň pre nasledujúce činnosti:
 - a) vnútroštátna nákladná cestná doprava,
 - b) vodoinštalatérsstvo a kúrenárstvo,
 - c) betonárske práce,
 - d) čistenie a údržba komunikácií,
 - e) uskutočňovanie stavieb a ich zmien,
 - f) inžinierska činnosť - obstarávateľské služby v stavebníctve v rozsahu voľnej živnosti,
 - g) zemné práce,
 - h) sprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu, služieb a výroby v rozsahu voľnej živnosti,
 - i) prenájom strojov, prístrojov, zariadení, dopravných prostriedkov a výpočtovej techniky,
 - j) podnikanie v oblasti nakladania s iným ako nebezpečným odpadom,
 - k) zámočníctvo,
 - l) mechanické čistenie kanalizačných sietí v rozsahu voľnej živnosti.

XIX.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. S výnimkou, keď ustanovenia tejto zmluvy predpokladajú riešenie niektorých otázok dohodou strán alebo umožňujú jednostrannú zmenu niektorých príloh (napr. Príloha 2 tejto Zmluvy), je túto zmluvu možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmleru, najmä, aby boli odstránené okolnosti vedúce k vzniku práva od zmluvy odstúpiť alebo okolnosti spôsobujúcich jej neplatnosť, a využijú pôsobenie riadiaceho výboru podľa čl. VII ods. 2 písm. a) tejto zmluvy. Ak sa nedohodnú zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému slovenskému súdu.

3. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zmluvná strana nesmie previesť svoje práva vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný.
4. Právne vzťahy touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
5. V prípade, že by sa niektoré ustanovenia tejto zmluvy stali neplatnými alebo neúčinnými, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostali niektoré z ustanovení tejto zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia platia za zmluvne dohodnuté tie ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa svojím zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu zmluvy najviac približujú.
6. Táto zmluva vrátane príloh je spísaná v dvoch (2) vyhotoveniach v slovenskom jazyku. Každé zmluvné strany dostane jedno vyhotovenie.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpísom prečítali, a že bola uzatvorená po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jej obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle zmluvných strán. Na dôkaz potvrdenia tejto skutočnosti pripájajú poverení zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy tvoria prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Opis, spôsoby a rozsah poskytovania Služieb
 - b) Príloha č. 2: Kontakty medzi Objednávateľom a Poskytovateľom
 - c) Príloha č. 3: Formulár Požiadavky na zmenu/eskaláciu
 - d) Príloha č. 4: Zákazkový list
 - e) Príloha č. 5: Nariadenie č. 29-2008 generálneho riaditeľa Objednávateľa
 - f) Príloha č. 6: Cenník služieb

V Bratislave, dňa 19.12.2008.

Poskytovateľ:
Infra Services, s.r.o.

Objednávateľ:
Bratislavské vodárenské spoločnosť, s.r.o.,

I D Cemeran
Predstavenstvo

Ing. Peter Čedík
Člen predstavenstva

Príloha č. 1
k Rámцovej zmluve o poskytovaní Služieb
Opis, spôsoby a rozsah poskytovania Služieb

Obsah

1	Rozsah	4
1.1	Rozsah poskytovaných Služieb	4
1.2	Rozsah zariadení, ktoré sú predmetom zmluvy	4
1.3	Definície pojmov	5
2	Opravy sietí – stokové siete	7
2.1	Definícia Služby	7
2.1.1	Popis Služby	7
2.1.2	Predmet Služby	7
2.1.3	Aktivity a zodpovednosti	7
2.1.4	Komponenty Služby	8
2.1.5	Výnimky a obmedzenia	9
2.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	9
2.2	Parametre Služby	9
2.2.1	Prevádzková doba	9
2.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	9
2.2.3	Cena poskytovaných Služieb	9
3	Opravy sietí – distribučné vodovodné siete	11
3.1	Definícia Služby	11
3.1.1	Popis Služby	11
3.1.2	Predmet Služby	11
3.1.3	Aktivity a zodpovednosti	11
3.1.4	Komponenty Služby.	12
3.1.5	Výnimky a obmedzenia	13
3.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	13
3.2	Parametre Služby	14
3.2.1	Prevádzková doba	14
3.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	14
3.2.3	Cena poskytovaných Služieb	14
4	Oprava porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach	15
4.1	Definícia Služby	15
4.1.1	Popis Služby	15
4.1.2	Predmet Služby	15
4.1.3	Aktivity a zodpovednosti	15
4.1.4	Komponenty Služby.	16
4.1.5	Výnimky a obmedzenia	16
4.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	16
4.2	Parametre Služby	16
4.2.1	Prevádzková doba	16
4.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	16
4.2.3	Cena poskytovaných Služieb	17

5	Údržba sietí a objektov, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov	18
5.1	Definícia Služby	18
5.1.1	Popis Služby	18
5.1.2	Predmet Služby	19
5.1.3	Aktivity a zodpovednosti	19
5.1.4	Komponenty Služby.	19
5.1.5	Výnimky a obmedzenia	20
5.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	20
5.2	Parametre Služby	20
5.2.1	Prevádzková doba	20
5.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	21
5.2.3	Cena poskytovaných Služieb	21
6	Doprava – nájom osobných automobilov	22
6.1	Definícia Služby	22
6.1.1	Popis Služby	22
6.1.2	Predmet Služby	22
6.1.3	Aktivity a zodpovednosti	24
6.1.4	Komponenty Služby	24
6.1.5	Výnimky a obmedzenia	24
6.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	25
6.2	Parametre Služby	25
6.2.1	Prevádzková doba	25
6.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	25
6.2.3	Cena poskytovaných Služieb	25
7	Doprava – služby nákladných a špeciálnych automobilov	26
7.1	Definícia Služby	26
7.1.1	Popis Služby	26
7.1.2	Predmet Služby	26
7.1.3	Aktivity a zodpovednosti	26
7.1.4	Komponenty Služby	27
7.1.5	Výnimky a obmedzenia	27
7.2	Parametre Služby	27
7.2.1	Prevádzková doba	27
7.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	27
7.2.3	Cena poskytovaných Služieb	28
8	Vodovodné prípojky	29
8.1	Definícia Služby	29
8.1.1	Popis Služby	29
8.1.2	Predmet Služby	29
8.1.3	Aktivity a zodpovednosti	29
8.1.4	Komponenty Služby	30
8.1.5	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	30
8.2	Parametre Služby	30
8.2.1	Prevádzková doba	30
8.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	31
8.2.3	Cena poskytovaných Služieb	31

9	Vodomery	32
9.1	Definícia Služby	32
9.1.1	Popis Služby	32
9.1.2	Predmet Služby	32
9.1.3	Aktivity a zodpovednosti	32
9.1.4	Komponenty Služby	33
9.1.5	Výnimky a obmedzenia	34
9.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	34
9.2	Parametre Služby	34
9.2.1	Prevádzková doba	34
9.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	34
9.2.3	Cena poskytovaných Služieb	34
10	Prevádzka dielni	35
10.1	Definícia Služby	35
10.1.1	Popis Služby	35
10.1.2	Predmet Služby	35
10.1.3	Aktivity a zodpovednosti	35
10.1.4	Komponenty Služby	35
10.1.5	Výnimky a obmedzenia	35
10.2	Parametre Služby	36
10.2.1	Prevádzková doba	36
10.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	36
10.2.3	Cena poskytovaných Služieb	36
11	Letná a zimná údržba	37
11.1	Definícia Služby	37
11.1.1	Popis Služby	37
11.1.2	Predmet Služby	37
11.1.3	Aktivity a zodpovednosti	37
11.1.4	Komponenty Služby	37
11.1.5	Výnimky a obmedzenia	38
11.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	38
11.2	Parametre Služby	38
11.2.1	Prevádzková doba	38
11.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	38
11.2.3	Cena poskytovaných Služieb	39

1 Rozsah

Cieľom tejto kapitoly je popísať rozsah predmetu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej aj len „Zmluva“).

1.1 Rozsah poskytovaných Služieb

- Za štandardné Služby považujeme tie, ktoré bude Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi.

V prípade zmeny rozsahu sa použije proces zmenového konania popísaný v článku VIII Zmluvy, postup pri požiadavkách na zmenu.

Služba	Kapitola
Opravy	
Opravy sietí – stokové siete	2
Opravy sietí – distribučné vodovodné siete	3
Opravy zariadení – elektrické zariadenia	4
Opravy zariadení – strojnotechnologické zariadenia	4
Údržba	
Údržba – stokové siete	5
Údržba – distribučné vodovodné siete	5
Údržba – elektrické zariadenia	5
Údržba – strojnotechnologické zariadenia	5
Doprava	
Osobná doprava	6
Nákladná doprava	7
Špeciálna doprava	7
Vodovodné prípojky	
Vodovodné prípojky – montáž	8
Vodovodné prípojky – rekonštrukcia	8
Vodovodné prípojky – zrušenie	8
Vodovodné prípojky – montáž vodomera	8
Vodomery	
Vodomery – výmena, oprava a odpočty	9
Vodomery – Výkon metrologického laboratória	9
Prevádzka dielni	
Letná / Zimná údržba objektov	10
	11

1.2 Rozsah zariadení, ktoré sú predmetom zmluvy

Rozsah zariadení, ktoré sú predmetom zmluvy, rámcovo popisuje zariadenia, ktorých sa uvedené Služby Poskytovateľa budú týkať:

- Stoková sieť
- Distribučná vodovodná sieť
- Elektrické zariadenia

- Strojnotechnologické zariadenia
- Osobné, nákladné a špeciálne vozidlá a mechanizmy
- Vodomery
- Vodovodné prípojky
- Čerpadlá
- Cestné komunikácie a parkoviská v správe Objednávateľa (v rámci zimnej údržby)
- Zatravnené plochy v správe Objednávateľa (v rámci letnej údržby)

1.3 Definície pojmov

Nasledovná tabuľka obsahuje definície jednotlivých pojmov, ktoré sa používajú v tomto Zmluve.

Termín	Popis
Objednávateľ	Bratislavská vodárenská spoločnosť a.s.
7x24x365	24 hodín denne, každý deň v týždni počas celého roku
8x5	8 pracovných hodín (7:00 – 15:00) počas pracovných dní.
Poskytovateľ	Infra Services, a.s.
EaST	Prevádzka opráv strojno-technologických a elektrických zariadení
DOOV	Divízia odvádzania odpadových vôd
POS	Prevádzka opráv vodovodných a stokových sietí
DDV	Divízia distribúcie vody
PZ/E	Požiadavka na zmenu/eskaláciu
PDM	Prevádzka dopravy a mechanizmov
OSZ	Oddelenie služieb zákazníkom
OVOV	Oddelenie výmeny a opravy vodomerov
ML	Metrologické laboratórium
IS	Informačný systém
ServiceDesk	IS, ktorý umožňuje viesť evidenciu požiadaviek na Služby, vyhodnocovať a riadiť ich plnenie
Incident	<p>Za incident sa považuje spor strán ohľadne včasného a riadneho plnenia povinností podľa Zmluvy a tejto prílohy k Zmluve, najmä ohľadne</p> <ul style="list-style-type: none"> - dodržania dohodnutej Doby odozvy, - riadneho a včasného vykonania dohodnutých Služieb, - riadneho a včasného poskytnutia dohodnutej súčinnosti Objednávateľa: - nedostatočnej kvality dodaných materiálov - nesúhlas s objemom dodaných Služieb a materiálov - neplnenie podmienok Zmluvy (neposkytnutá súčinnosť, nesprávne riadenie tretích strán, a pod.)
Požiadavka na službu	Písomný dokument ktorý špecifikuje požiadavky na vykonanie Služby alebo Služieb podľa Rámcovej zmluvy.
Začiatok riešenia požiadavky	Za začiatok riešenia požiadavky sa pre určenie doby trvania riešenia požiadavky považuje potvrdenie Požiadavky na službu Poskytovateľom; s výnimkou porúch kategórií A a B keď sa za začiatok riešenia požiadavky považuje podanie Požiadavky na službu Objednávateľom.

Termín	Popis
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom; s výnimkou porúch kategórií A a B keď sa za Dobu odozvy považuje doba medzi prijatím Požiadavky na službu a začatím výkonu požadovaných služieb Poskytovateľom.
Priebežná informácia o poruche	V prípade, že oprava poruchy prekročí garantovaný čas opravy poruchy, Objednávateľ je o stave poruchy informovaný v pravidelných intervaloch dohodnutých medzi oboma zmluvnými stranami (kontaktnými osobami).
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdené oboma zmluvnými stranami.
Ukončenie služby	Poskytovanie služby je ukončené písomným a obojstranne potvrdeným odovzdaním a prevzatím služby (zákazový list, protokol).
Objednávka	Požiadavka na služby potvrdená oboma zmluvnými stranami; s výnimkou porúch kategórií A a B keď sa Požiadavka na služby považuje za Objednávku.
Zákazkový list	Dokument obsahujúci detaily k výkonu, t.j. súhrn čiastkových výkonov a činností Poskytovateľa (napr. materiál, mechanizmy, technológie, človekohodiny a pod.) za účelom naplnenia objednávky.
Prerušenie z dôvodu plánovaných prác alebo údržby	Prerušenie z dôvodu plánovaných prác alebo údržby je také prerušenie Služby, ktoré je najmenej 5 dní vopred oznámené oprávnenému prevádzkovateľovi. Všetka údržba a práce budú plánované tak, aby bol minimalizovaný dopad prerušenia služby na Objednávateľa.
Kontaktné pracoviská	Budú definované v prílohe č. 2 Rámcovej zmluvy (Kontakty medzi Objednávateľom a Poskytovateľom).

2 Opravy sietí – stokové siete

2.1 Definícia Služby

2.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie realizácia opráv na stokovej sieti. Služba je z hľadiska potreby času špecifická. Potreba ľudskej kapacity ako aj strojno-technologického zariadenia na odstraňovanie jednotlivých porúch vychádza zo závažnosti poruchy.

Potrebu opráv stokovej siete nahlasuje Objednávateľ tlačivom „Požiadavka na službu“.

Po potvrdení Požiadavky na službu sa každá porucha riadi špecifikáciami uvedenými v sekcii 2.2. Ku väčšine porúch sa na začiatku pristupuje ako k malým poruchám a v prípade, že sa ju nepodarí vyriešiť týmto spôsobom a je potrebná rozkopávka, porucha je preklasifikovaná na vyššiu. Počiatočná klasifikáciu poruchy je v zodpovednosti majstra DOOV.

Výkony realizované pri poskytovaní Služby sa evidujú na Zákazkovom liste.

Schválenie realizovaného výkonu Objednávateľom prebieha na dva krát, schválenie pred zasypaním miesta opravy a druhý krát po ukončení všetkých prác spojených s opravou, čím sa schváli aj celkový rozsah realizovanej opravy. Schválenie bude súčasťou „Zákazkového listu“.

V prípade, že sa počas priebehu prác zistí, že časová náročnosť prác bude z preukázateľne a jasne definovaných dôvodov dlhšia ako očakávaná, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa o tejto skutočnosti informovať.

2.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Stokové sieť Objednávateľa.	

2.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zaregistrovanie poruchy v pracovnej dobe vedúcim prevádzky a mimo nej dispečingom Objednávateľa (fax, mail alebo Servicedesk).		Z
Dispečer oznámi poruchu vedúcemu prevádzky/zodpovednému majstrovi DOOV. Ten následne informuje majstra DOOV, ktorý bude zodpovedný za poruchu a za vykonania kontroly.		Z
Výjazd majstra DOOV na miesto poruchy. Majster zhodnotí poruchu a určí ďalší postup. Zodpovedný pracovník Objednávateľa vystaví Požiadavku na Službu.	S	Z
V prípade malej poruchy		
Výjazd špeciálneho vozidla na miesto poruchy za účelom odstránenia poruchy.	Z	
Príchod špeciálneho vozidla na miesto poruchy, zadanie úlohy pre stokové vozidlo.	Z	
V prípade, že objednávka ešte nebola doručená Poskytovateľovi, odovzdá sa na mieste výkonu Služieb.		Z
V prípade strednej a veľkej poruchy		

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
V prípade, že posádka neodstránila poruchu z objektívnych dôvodov (zlomená, prepadnutá kanalizácia a pod.), majster DOOV potvrdzuje výkon, zabezpečí monitorovanie miesta poruchy a v prípade, že opravu je Poskytovateľ schopný realizovať, dáva podnet na jej opravu.	S	Z
Majster DOOV informuje vedúceho prevádzky DOOV a centrálny dispečing o potrebe vykonať rozkopávku.		Z
Vedúci prevádzky DOOV objednáva výkon na tlačive „Objednávka“.	S	Z
Majster Poskytovateľa pre POS objednáva vytýčenie sietí u jednotlivých prevádzkovateľov.	S	Z
Majster DOOV zabezpečí vytýčenie miesta poruchy.		Z
Na základe vytýčených sietí a vytýčeného miesta poruchy zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa pre POS informuje príslušné orgány za účelom oznámenia rozkopávky.	S	Z
Majster Poskytovateľa preberá objednávku a informuje o objednávke zodpovedného zamestnanca dopravy a mechanizácie. Dohodnú sa na termíne výkonu opravy a informujú o tom vedúceho prevádzky DOOV ako aj obsluhu pracovného stroja.	Z	S
Majster DOOV zabezpečí informovanie odberateľov o poruche.		Z
Výjazd majstra DOOV, kopacieho zariadenia Poskytovateľa a výkonných zamestnancov Poskytovateľa na miesto poruchy. Majster z DOOV odovzdáva miesto poruchy majstrovi Poskytovateľa pre POS.	Z	Z
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečuje dopravné značenie podľa smernice „Smernice pre zriadenie vonkajších pracovísk“ a informuje políciu, v prípade potreby požiada o regulovanie dopravy príslušníkmi polície.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečuje materiál potrebný pre realizáciu opravy poruchy a Poskytovateľ realizuje výkon opravy poruchy.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS informuje majstra z DOOV o realizácii opravy.	Z	S
Majster DOOV potvrdzuje vykonané práce na Zákazkovom liste. Majster Poskytovateľa pre POS svojím podpisom potvrdzuje rozsah vykonaných prác.	Z	Z
Majster DK informuje centrálny dispečing Objednávateľa o ukončení poruchy.		Z
Poskytovateľ zabezpečuje povrchové úpravy.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečí odovzdanie miesta opravy poruchy jej správcovi, informuje majstra DOOV o odovzdaní a vystaví doklad „Oznámenie vzniku daňovej povinnosti za užívanie verejného priestranstva“, ktorý odošle na účtovné oddelenie Poskytovateľa. Majster DOOV potvrdzuje ukončenie opravy na „Zákazkovom liste“	Z	Z
Majster PDM Poskytovateľa spracuje výkony strojov a zariadení v programe DOPRAVA, report odovzdá príslušnému majstrovi POS.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov, z pod.) a predloží na fakturáciu.	Z	S

2.1.4 Komponenty Služby

2.1.4.1 Malá oprava porúch stokových sietí

Opravy sa zúčastňuje špeciálne vozidlo a posádka. Pri tejto oprave nie je potrebná rozkopávka. Trvanie opravy je zväčša 3-8 hodín. Reakčná doba pri tejto oprave je uvedená v sekcii 2.2.2 a cena sa riadi pravidlami v sekcii 2.2.3.

2.1.4.2 Stredná oprava porúch stokových sietí

Opravy sa zúčastňuje špeciálne vozidlo a posádka, bager, pažiace boxy, nákladné vozidlá, prípadne aj žeriav. Pri tejto oprave je potrebná rozkopávka. Trvanie opravy je zväčša 14-21 dní. Reakčná doba pri tejto oprave je uvedená v sekcii 2.2.2 a cena sa riadi pravidlami v sekcii 2.2.3.

2.1.4.3 Veľká oprava porúch stokových sietí

Opravy sa zúčastňuje špeciálne vozidlo a posádka, bager, pažiace boxy, nákladné vozidlá, žeriav. Pri tejto oprave je potrebná rozkopávka. Za veľkú sa oprava charakterizuje v prípade, ak hĺbka výkopu je viac ako 4 metre alebo je potrebné použiť špeciálnu techniku. Trvanie opravy zväčša 14-21 dní a cena sa riadi pravidlami v sekcii 2.2.3.

2.1.5 Výnimky a obmedzenia

Žiadne.

2.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup ku stokovej sieťovej infraštruktúre Objednávateľa.
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- V prípade, že nad miestom poruchy alebo v tesnej blízkosti je umiestnená prekážka, Objednávateľ buď zabezpečí odstránenie prekážky jej vlastníkom alebo objedná odstránenie prekážky na svoje náklady, čo doloží povolením na odstránenie prekážky, vrátane obnovenia alebo neobnovenia prekážky po odstránení poruchy na svoje náklady. V prípade, že porucha je na potrubí na cudzom pozemku, Objednávateľ je povinný zaobstarať povolenie vlastníka alebo miestneho úradu na vstup na cudzí pozemok za účelom odstránenia poruchy.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

2.2 Parametre Služby

2.2.1 Prevádzková doba

Potrebu okamžitého nástupu na poruchy počas pohotovosti určí majster DOOV a vykonáva sa predovšetkým pri tečúcich poruchách, pri ktorých vzniká riziko poškodenia majetku.

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Opravy stokových sietí	8x5	24x7x365

2.2.2 Úrovne poskytovania Služieb

Úrovne poskytovania Služieb (Service Level – SL)			
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.		
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.		
SL metrika	Malá oprava	Stredná oprava	Veľká oprava
Doba odozvy	2 pracovné dni	2 pracovné dni	2 pracovné dni
Čas riešenia	N/A	N/A	N/A

2.2.3 Ceny poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za 1 človekodeň je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)

3 Opravy sietí – distribučné vodovodné siete

3.1 Definičia Služby

3.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie realizácia opráv na vodovodnej sieti a jej objektoch. Potreba ľudských kapacít ako aj strojno-technologického zariadenia na odstraňovanie jednotlivých porúch vychádza zo závažnosti poruchy.

Potrebu opráv vodovodnej siete nahlasuje žiadateľ zodpovednému zamestnancovi na tlačítku „Požiadavka na službu“ prostredníctvom faxu, mailu resp. Servidesku. Každá porucha je evidovaná v internom dokumente Poskytovateľa „Zákazkový list“, v ktorom sa popisuje cyklus Služby. Po odsúhlasení spôsobu vykonania opravy, nasleduje samotný výkon činnosti.

Výkony realizované pri poskytovaní Služby sa evidujú na Zákazkovom liste.

Schválenie realizovaného výkonu Objednávateľom prebieha na dva kráť, schválenie pre zasýpaním miesta opravy a druhý krát po ukončení všetkých prác spojených s opravou, čím sa schváli aj celkový rozsah realizovanej opravy. Schválenie bude súčasťou „Zákazkového listu“.

V prípade, že sa počas priebehu prác zistí, že časová náročnosť prác bude z preukázateľne a jasne definovaných dôvodov dlhšia ako očakávaná, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa o tejto skutočnosti informovať.

3.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Distribučná vodovodná sieť Objednávateľa.	

3.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zaregistrovanie poruchy v pracovnej dobe vedúcim prevádzky a mimo nej dispečingom Objednávateľa (fax, mail alebo Servicedesk).		Z
Dispečer poruchovej služby telefonicky informuje o lokalite, špecifikácii a škodách, ktoré porucha spôsobuje, zodpovedného pracovníka DDV, Pohotovostnú poruchovú službu, zodpovedného zamestnanca Poskytovateľa (Majstra Poskytovateľ pre POS, Majstra Poskytovateľ prevádzky dopravy a mechanizmov a vedúceho technickej skupiny na DDV).	S	Z
Výjazd PPS (alebo majster DDV na vidieku), lokalizácia a špecifikácia poruchy. V prípade potreby zastavenie prívodu vody. V prípade potreby informovanie meracej skupiny z DDV o potrebe vykonania vytýčenia a lokalizovania miesta poruchy.		Z
PPS telefonicky informuje dispečera poruchovej služby krízového dispečingu o druhu a závažnosti poruchy.		Z
Dispečer Objednávateľa informuje majstrov Poskytovateľa pre PDM a POS o závažnosti a charaktere poruchy, podáva informáciu o nutnosti odstávky vody, ktorá je na zodpovednosti majstra DDV. Dispečer ďalej informuje majstra DDV o potrebe výjazdu, ten v prípade potreby urgentného zásahu vypráva meraciu skupinu, ktorá nájde a vizuálne označí miesto poruchy. PPS zatvára vodu a dispečerovi oznamujú veľkosť zatvoreného úseku. Dispečer zabezpečí zásobovanie pitnou vodou.	S	Z

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Dispečer objednáva u majstra Poskytovateľa pre POS telefonicky a následne faxom opravu poruchy formou „Objednávky“. Ako prílohu posíla časť technickej mapy s uvedením čísla mapového podkladu a zakreslenou skicou miesta poruchy.	S	Z
Majster Poskytovateľa pre POS dáva pokyn výjazdu na miesto poruchy v prípade, že Objednávateľ lokalizuje poruchu a odstavenie vody, informuje majstra Poskytovateľa pre prevádzky dopravy a mechanizmov, ten dáva pokyn na výjazd príslušnej obsluhy pracovného mechanizmu a vodičom vozidiel potrebných pre výkon činnosti. Výjazd vedúceho prevádzky/majstra DDV na miesto poruchy.	Z	Z
V prípade, že tak nebolo spravené predtým, meracia skupina lokalizuje a vyznačí miesto poruchy, zodpovední zamestnanci DDV zabezpečia zatvorenie prívodu vody do miesta poruchy. DDV ďalej zabezpečuje náhradnú dodávku vody a oznámenie o odstavení dodávky vody odberateľom a zabezpečí informovanie krízového dispečingu o prerušení dodávky vody.	S	Z
Majster Poskytovateľa pre POS zaobstará vytýčenie sietí u jednotlivých sieťových prevádzkovateľov.	S	Z
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečuje dopravné značenie podľa smernice „Smernice pre zriadenie vonkajších pracoviak“ a informuje políciu, v prípade potreby požiada o regulovanie dopravy príslušníkmi polície.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS informuje správcu komunikácie o rozkopávke najneskôr do 12 hodín od začatia. Najneskôr do 48 hodín odošle žiadosť o rozkopávku.	S	Z
Vedúci prevádzky/majster z DDV dopĺňa objednávku o ďalšie objednané Služby, majster Poskytovateľa pre POS objednávku podpisuje a preberá.	Z	Z
Kopací mechanizmus realizuje potrebný výkop. V prípade potreby ručné kopanie.	Z	
Vedúci prevádzky/majster z DDV prichádza na miesto poruchy vykonať kontrolu výkopu a stanoviť spôsob opravy, čo sa zaznačuje do objednávkového listu poruchy.	S	Z
Obsluha kopacieho mechanizmu vyplne záznam o vykonaných prácach. Vedúci prevádzky/majster z DDV potvrdzuje záznam.	Z	Z
Zamestnanci Poskytovateľa realizujú opravu poruchy, zakaiaľ čo majster Poskytovateľa pre POS zabezpečuje potrebný materiál.	Z	
Vedúci prevádzky/majster z DDV potvrdzuje vykonanie zadanej práce a informuje o tom dispečera. V mimo pracovnom čase ukončenú opravu preberá pohotovostná poruchová služba alebo majster DDV v pracovnej pohotovosti.	S	Z
Zamestnanci Poskytovateľa zabezpečujú úpravu povrchu miesta poruchy.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečí odovzdanie miesta opravy poruchy jej správcovi, informuje majstra DDV o odovzdaní a vystaví doklad „Oznámenie vzniku daňovej povinnosti za užívanie verejného priestranstva“ ktorý odošle na účtovné oddelenie Poskytovateľa. Majster DDV potvrdzuje ukončenie opravy na „Zákazkovom liste“	Z	S
Majster Poskytovateľa pre PDM spracuje výkony strojov a zariadení v programe DOPRAVA, report odovzdá príslušnému majstrovi POS.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS kompletizuje ostatné doklady (pracovné listy z prevádzky dielni, faktúry od subdodávateľov) o nákladoch na opravu a zapisuje ich do Zákazkového listu poruchy vodovodných rozvodov a objednávky opravy.	Z	S
Dokument je postúpený zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa, ktorý ju postúpi zodpovednému zamestnancovi Objednávateľa.	Z	S

3.1.4 Komponenty Služby.

3.1.4.1 Kategória poruchy A

Nástup na výkon opravy poruchy je okamžitý a výkon opravy je nepretržitý.

- poruchy na privádzačoch z vodných zdrojov, výtlačných a zásobovacích radoch profilu väčšieho ako DN 400, poruchy na sieťach a technológii ak bola prerušená dodávka pitnej vody vo veľkom rozsahu, t.j. pre veľký počet obyvateľstva, alebo významné inštitúcie verejného

záujmu (nemocnice, polikliniky, školy, hotely, objekty diplomatického zboru, výskumné ústavy, archívy, laboratória a pod.)

- poruchy pri ktorých je vysoké riziko materiálnych škôd väčšieho rozsahu, ak výtok pitnej, alebo odpadovej vody zaplavuje významné objekty verejného záujmu (nemocnice, polikliniky, školy, hotely, objekty diplomatického zboru, výskumné ústavy, archívy, laboratória a pod.), cestné, železničné, alebo električkové komunikácie; významné havárie ČOV; situácie pri ktorých môže byť poškodené dobré meno spoločnosti.

3.1.4.2 *Kategória poruchy B*

Nástup na výkon opravy poruchy je okamžitý, výkon opravy nemusí byť nepretržitý.

- poruchy na privádzačoch z vodných zdrojov, výtláčnych a zásobovacích radoch profilu menšieho ako DN 500, pri ktorých nie je bezprostredne ohrozené zásobovanie obyvateľstva a organizácií vo väčšom rozsahu; poruchy na vodomerných zostavách; poruchy na kanalizácii a odľahčovacích komorách pri ktorých nehrozí rozsiahle zamorenie a zatápanie objektov či priestorov

- poruchy pri ktorých nehrozia bezprostredne väčšie škody na majetku; hlásenia z miestnych povodí o zhoršenej kvalite vody v recipientoch; všetky stavebné a elektroinštalačné poruchy pri ktorých je ohrozená bezpečnosť obyvateľstva

3.1.4.3 *Kategória poruchy C*

Nástup na výkon opravy poruchy je odložený vzhľadom na nižšie riziko spôsobenia škôd a naliehavosti zásahu.

- poruchy na vodovodnej sieti, alebo jej objektoch, kde nedochádza k prerušeniu zásobovania vodou obyvateľstva, úniku vody, ani k inému závažnému ohrozeniu bezpečnosti.

3.1.5 *Výnimky a obmedzenia*

Žiadne.

3.1.6 *Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb*

- Prístup k vodovodnej distribučnej sieťovej infraštruktúre Objednávateľa.
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- Súčinnosť pri aktivitách vyplývajúca z časti 3.1.3.
- Lokalizovanie poruchy.
- Odstavenie vody.
- V prípade, že nad miestom poruchy alebo v tesnej blízkosti je umiestnená prekážka, Objednávateľ buď zabezpečí odstránenie prekážky jej vlastníkom alebo objedná odstránenie prekážky na svoje náklady, čo doloží povolením na odstránenie prekážky, vrátane obnovenia alebo neobnovenia prekážky po odstránení poruchy na svoje náklady. V prípade, že porucha je na potrubí na cudzom pozemku, Objednávateľ je povinný zaobstarať povolenie vlastníka alebo miestneho úradu na vstup na cudzí pozemok za účelom odstránenia poruchy.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

3.2 Parametre Služby

3.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. A	8x5	24x7x365
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. B	8x5	24x7x365
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. C	8x5	N/A

3.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level – SL)				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom; s výnimkou porúch kategórií A a B keď sa za Dobu odozvy považuje doba medzi prijatím Požiadavky na službu a začatím výkonu požadovaných služieb Poskytovateľom.			
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.			
SL metrika	Kategória A	Kategória B	Kategória C	Obmedzenia
Doba odozvy	bezodkladne	3 hodiny	3 pracovné dni	V prípade súbehu porúch určuje prioritu riešenia zodpovedný pracovník Objednávateľa. V takom prípade sa tu uvedená Doba odozvy nahrádza dohodou zodpovedných pracovníkov Objednávateľa a Dodávateľa.
Čas riešenia	N/A	N/A	N/A	

3.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok:	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za ľudskohodinu	Cena za 1 ľudskohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti (pri kategóriách A a B)	Cena za 1 ľudskodeň je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)

4 Oprava porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach

4.1 Definícia Služby

4.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie odstraňovanie porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach. Realizácia opravy porúch v rámci strojno-technologickom zariadení sa vzhľadom na súbežnosť krokov, ktoré je potrebné vykonať na jednotlivých divíziách v podstate neodlišuje. Na strojnotechnologickom zariadení môžu vzniknúť poruchy strojárskeho a elektrického charakteru.

Najpočetnejšie sú chyby na zariadeniach v divíziách výroby vody a čistenia odpadových vôd, avšak poruchy na zariadeniach ostatných divízií môžu mať rovnakú alebo aj väčšiu vážnosť.

Zistenie poruchy je možné prostredníctvom kontroly dispečingom, resp. povinnou periodickou kontrolou výkonnými zamestnancami z divízií.

Potrebu opráv porúch na EaST zariadeniach nahlasuje žiadateľ tlačivom „Požiadavka na služby“ a ktorý je doručený faxom, mailom alebo prostredníctvom Servicedesku. Po potvrdení Požiadavky na služby Poskytovateľom bude vystavená Objednávka podrobne popisujúca obsah a podmienky poskytovania služby.

4.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Elektrické a strojnotechnologické zariadenia Objednávateľa Rozvádzače, elektromotory, servo-pohony, čerpadlá a ostatné zariadenia elektrického a strojnotechnologického charakteru.	ST zariadenia v záručnej dobe alebo také, na ktoré je v prípade výskytu poruchy dohodnutý zmluvný servis. Drobné opravy ST zariadení ktoré si dokážu divízie Objednávateľa opraviť samostatne.

4.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zaregistrovanie poruchy dispečingom alebo pri periodickej kontrole zamestnancom divízie (fax, mail alebo Servicedesk).		Z
Kontrola miesta hlásenej poruchy zodpovedným zamestnancom divízie.		Z
V prípade nutnosti vykonanie opravy poruchy zamestnancami Poskytovateľa, zadanie a špecifikácia objednávky, následné faxovanie alebo poslanie mailom objednávky Poskytovateľovi - majstrovi pre opravu EaST na tlačíve Zákazkový list, ktorý bude okrem iného zahŕňať návrh technológie opravy a prípadnú špecifikáciu náhradných dielov.	S	Z
Potvrdenie objednávky telefonicky alebo faxom Poskytovateľom majstrovi z výrobnjej divízie o akceptovaní.	Z	S
Potvrdenie termínu nástupu na opravu majstrom Poskytovateľa majstrovi výrobnjej divízie a oboznámenie výkonných zamestnancov o potrebe opravy.	Z	S
Výjazd výkonných zamestnancov na miesto poruchy. Majster/výkonný zamestnanec príslušnej divízie odovzdáva miesto poruchy na výkon opravy pre Poskytovateľa.	Z	Z
Realizácia opravy poruchy zamestnancami Poskytovateľa, zabezpečenie potrebného materiálu.	Z	Z
Výkonní zamestnanci informujú majstra Poskytovateľa o vykonaní/nevýkonaní opravy na zariadení, ten následne informuje majstra/výkonného zamestnanca divízie, ktorý prevezme miesto opravy a potvrdí skupine vykonané činnosti.	Z	Z

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Majster Poskytovateľa kompletizuje ostatné doklady (pracovné listy z prevádzky dielni, faktúry od subdodávateľov) o nákladoch na opravu a zapisuje ich do tlačiva Zákazkový list.	Z	
Dokument je postúpený zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa, ktorý ho postúpi dispečerovi Objednávateľa.	Z	

4.1.4 Komponenty Služby.

4.1.4.1 Poruchy na elektrických zariadeniach

Opravy porúch elektrických zariadení v objektoch Objednávateľa.

4.1.4.2 Poruchy na strojnotechnologických zariadeniach

Opravy porúch strojnotechnologických zariadení v objektoch Objednávateľa.

4.1.5 Výnimky a obmedzenia

Žiadne.

4.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup k elektrickým a strojnotechnologickým zariadeniam Objednávateľa;
- Poskytnutie dokumentácie k zariadeniam;
- Odstavenie zariadení;
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

4.2 Parametre Služby

4.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Oprava porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach	8x5	24x7x365

4.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level – SL)			
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.		
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdennej oboma zmluvnými stranami.		
SL metrika	Poruchy na elektrických zariadeniach	Poruchy na strojnotechnologických zariadeniach	Obmedzenia

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level - SL)			
Doba odozvy	3 hodiny	3 hodiny	V prípade súbehu porúch urč. priority riešenia zodpovedný pracovník Objednávateľa. V takom prípade sa tu uvede Doba odozvy nahrádza dohodou zodpovedných pracovníkov Objednávateľa a Dodávateľa.
Čas riešenia	N/A	N/A	

4.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za 1 človekoteň je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)

5 Údržba sietí a objektov, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov

5.1 Definícia Služby

5.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie činnosť údržby sietí, objektov, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov. Táto činnosť je plánovaná a pripravovaná s dostatočným časovým predstihom a nie je vykonávaná v časovej tiesni.

Ročný plán údržby pripravujú zodpovední vedúci jednotlivých divízií Objednávateľa. Ročný plán údržby musí obsahovať objem jednotlivých činností údržby rozpísaných pre každý mesiac v roku a musí byť schválený obidvoma stranami.

Požiadavku na konkrétny výkon Služby si príslušné organizačné jednotky Objednávateľa musia objednať jeden kalendárny mesiac pred prvým dňom mesiaca v ktorom sa má poskytovať požadovaná údržba a to na celý mesiac pomocou „Objednávky“. V prípade, ak objem objednaných výkonov vyšší ako kapacita Poskytovateľa pre danú činnosť pre daný mesiac, zodpovedný pracovník Poskytovateľa o tom informuje Objednávateľa a oprávnené osoby zmluvných strán podľa prílohy č. 3 Zmluvy rokovanie o zmene podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

Najdôležitejšími cieľmi Služby je:

- 1 udržiavať aktíva v prevádzkyschopnom a spôsobilom stave,
- 2 predchádzať vzniku porúch a nasledujúcim poruchovým stavom,
- 3 operatívne odstraňovať vzniknuté poruchy,
- 4 znižovať environmentálne dopady prevádzky výrobných strojov a zariadení,
- 5 zabezpečiť bezpečnosť prevádzky,
- 6 vynakladať optimálne náklady na údržbu.

5.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Stokové a distribučné vodovodné siete a objekty. Elektrické a strojnotechnologické zariadenia a rozvody Objednávateľa.	Vyhradené technické zariadenia zdvíhacie, tlakové, plynové elektrické okrem elektrických v rozsahu oprávnenia. Dúchadlá. Laboratórne prístroje a laboratórne technické zariadenia. Meradlá okrem vodomeroov. Náradie a pomocné stroje ktoré nie sú priamou súčasťou technologických zariadení alebo rozvodov vody alebo stokovej siete napríklad: elektrocentrály, vrtáčky, dusadlá.

5.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Tvorba a vzájomné odsúhlasenie ročného plánu údržby. Pokiaľ bude objem objednaných výkonov vyšší ako kapacita Poskytovateľa pre danú činnosť, je nutné začať rokovanie. Ročný plán údržby odsúhlasil riadiaci výbor.	Z	Z
Príslušná organizačná jednotka Objednávateľa si uplatňuje požiadavku na vykonanie údržby podpísanú vedúcim divízie alebo vedúcim oddelenia správy majetku Objednávateľa najneskôr jeden mesiac pred mesiacom požadovanej údržby na dispečingu Objednávateľa (fax, mail alebo Servicedesk).		Z
Majster Poskytovateľa potvrdí objednávku a schopnosť ju vykonať. Pokiaľ bude objem objednaných výkonov vyšší ako kapacita Poskytovateľa pre danú činnosť pre daný mesiac, zodpovedný pracovník Poskytovateľa o tom informuje Objednávateľa a oprávnené osoby začnú rokovanie o zmene rozsahu poskytovanej Služby alebo o náhradnom riešení.	Z	
Jeden deň pred vykonaním údržby majster Poskytovateľa informuje zamestnanca Objednávateľa zodpovedného za prevádzku zariadenia, v ktorom sa bude údržba vykonávať. Zodpovedný zamestnanec je definovaný v objednávke.	Z	S
Termín údržby je možné zmeniť v prípade požiadavky na akútnu opravu, v tom prípade sa v zariadení vykoná aj údržba (ak je pre daný mesiac plánovaná).	Z	S
Zamestnanci Poskytovateľa sa na základe príkazu od majstra Poskytovateľa dostavia na miesto údržby, vykonajú údržbu a oznámia vykonanie údržby svojmu majstrovi. V prípade potreby odovzdania/odstavenia zariadenie sa dostaví aj majster Objednávateľa a v prípade potreby je k dispozícii aj počas výkonu údržby.	Z	S
Zodpovedný majster Poskytovateľa do 24 hodín od vykonania údržby telefonicky alebo písomne informuje zamestnanca Objednávateľa zodpovedného za prevádzku zariadenia.	Z	S
Zodpovedný zamestnanec Objednávateľa skontroluje vykonanie údržby do 5 dní od jej vykonania a schváli (písomne alebo Servicedeskom) výkon o údržbe na tlačivce „Zákazkový list“ v závislosti na charaktere vykonanej údržby.	S	Z
V prípade, ak zodpovedný zamestnanec Objednávateľa nepotvrdí do 5 dní od vykonania údržby spomínané doklady ani neuplatní reklamáciu, údržba sa považuje za kvalitne vykonanú.	S	Z
Oprávnená osoba Poskytovateľa zasiela raz mesačne mesačný výkaz vykonaných prác na odsúhlasenie oprávnenej osobe Objednávateľa.	Z	S
Oprávnená osoba Objednávateľa do 5 dní môže uplatniť námietky. Pokiaľ ich neuplatní, mesačný výkaz sa považuje za schválený.		Z

5.1.4 Komponenty Služby.

5.1.4.1 Údržba stokových sietí a objektov

Údržba stokových sietí je vykonávaná predovšetkým pomocou špeciálnych motorových vozidiel.

5.1.4.2 Údržba distribučných vodovodných sietí a ich objektov

Údržba zahŕňa predovšetkým čistenie a správu súčastí distribučnej vodovodnej siete a objektov.

5.1.4.3 Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov

Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov.

5.1.5 Výnimky a obmedzenia

Za plánovanie údržby a diagnostiku je zodpovedný Objednávateľ.

Poskytovateľ má povinnosť vykonať len údržbu, ktorá bola mesiac vopred objednaná a je v súlade s ročným plánom údržby (pokiaľ nebola dohodnutá výnimka). Ostatná údržba bude vykonávaná iba na základe dohody.

5.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup k sieťam, objektom, elektrickým a strojnotechnologickým zariadeniam a rozvodom Objednávateľa.
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- Plánovanie údržby a diagnostika porúch.
- V požiadavke na vykonanie údržby Objednávateľ uvedie tieto informácie:
 - 1 presný názov a miesto zariadenia, na ktoré je požadovaná údržba,
 - 2 meno zodpovedného zamestnanca za prevádzku zariadenia, č. telefónu, číslo strediska,
 - 3 presný rozpis potrebných údržbárskych úkonov podľa návodu na obsluhu a údržbu zariadenia, prevádzkového poriadku, príslušných predpisov a nariadení,
 - 4 použitie špeciálneho náradia, ak je k údržbe potrebné, a jeho poskytnutie alebo neposkytnutie,
 - 5 použitie predpísaných mazív prípadne ostatných špeciálnych náplní a materiálov, objednávateľ dodá alebo nedodá materiály a mazivá potrebné k vykonaniu údržby,
 - 6 možnosť odstavenia zariadenia v pracovných dňoch alebo mimo pracovné dni,
 - 7 nutné odovzdanie zariadenia na údržbu prevádzkovateľom alebo nie je nutné odovzdanie zariadenia prevádzkovateľom.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

5.2 Parametre Služby

5.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Údržba stokových sietí a objektov	8x5	N/A

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Údržba distribučných vodovodných sietí objektov	8x5	N/A
Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov	8x5	N/A

5.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level - SL)				
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.			
SL metrika	Údržba stokových sietí a objektov	Údržba distribučných vodovodných sietí objektov	Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov	Obmedzenia
Čas riešenia	Podľa potvrdenej Objednávky	Podľa potvrdenej Objednávky	Podľa potvrdenej Objednávky	

5.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)

6 Doprava – nájom osobných automobilov

6.1 Definícia Služby

6.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie prenájom motorových vozidiel na osobnú prepravu.

Osobné motorové vozidlá sa prenajímajú na dohodnuté obdobie:

- 1 Dlhodobé (viac ako 1 rok spravidla 4 roky). Potreba prenájmu osobného motorového vozidla sa nahlasuje na základe tlačiva „Požiadavka na služby“ s uvedením typu vozidla, požadovaných súvisiacich služieb, dátumu začiatku a konca prenájmu (prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. Do 5 dní od potvrdenia Požiadavky na službu Poskytovateľom sa uzavrie Zmluva o prenájme vozidla, ktorá bude bližšie špecifikovať práva a povinnosti zmluvných strán.
- 2 Krátkodobé (do 1 roka): Potreba prenájmu osobného motorového vozidla sa nahlasuje na základe tlačiva „Požiadavka na služby“ s uvedením typu vozidla, požadovaných súvisiacich služieb, dátumu začiatku a konca prenájmu (prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. Do 5 dní od potvrdenia Požiadavky na službu Poskytovateľom sa uzavrie Zmluva o prenájme vozidla, ktorá bude bližšie špecifikovať práva a povinnosti zmluvných strán

V prípade ak požiadavku nie je možné vykonať, zodpovedný pracovník Poskytovateľa o tom informuje zodpovedného pracovníka Objednávateľa.

Pracovník Objednávateľa pri preberaní vozidla podpisom potvrdzuje technický stav vozidla, spolu s počtom najazdených kilometrov a stavom pohonných hmôt v nádrži. V deň skončenia prenájmu pracovník Objednávateľa vracia vozidlo Poskytovateľovi. Pracovník Poskytovateľa skontroluje vozidlo, počet najazdených kilometrov na tachometri, stav PHM, podpisuje dokument o technickom stave vozidla a doklad o vrátení vozidla.

Pri dlhodobu prenajatých vozidlách Objednávateľ posiela Poskytovateľovi každý mesiac výkaz o počte najazdených kilometrov a technickom stave vozidiel. Medzi vozidlá ktoré sa prenajímajú bez obsluhy patria aj malé nákladné vozidlá. Zodpovednosť za pohonné hmoty nesie objednávatel. Vozidlá sú poskytované podľa špecifických sadzieb a podmienok pre rôzne triedy vozidiel podľa cenníka v Prílohe 6 Rámcovej zmluvy.

Zabezpečenie a réžia pohonných hmôt a diaľničných známok sú v zodpovednosti BVS. Za adekvátny stav vozidla pri prebratí a odovzdaní medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa považuje aktuálne zdokumentovaný technický stav, odčítané najazdené kilometre na tachometri a plne naplnená palivová nádrž.

Odovzdávací a preberací protokol tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy a musí obsahovať najmä tieto údaje :

- Číslo Objednávky, ku ktorej sa protokol viaže
- typ vozidla
- ŠPZ vozidla

- číslo motora
- číslo karosérie
- číslo OTP
- meno osoby, ktorá vozidlo prevzala
- meno osoby, ktorá vozidlo odovzdala
- stav tachometra
- stav PHM v nádrži
- dátum prevzatia a odovzdania
- popis výbavy, s ktorou bolo vozidlo prevzaté a odovzdané
- technický stav vozidla
- poruchy a poškodenia vozidla.

6.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Osobné vozidlá skupiny M1, N1	

6.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Objednávka Služby prebieha na tlačive „Požiadavka na službu“, ktorá musí byť schválená zodpovedným nadriadeným zamestnancom Objednávateľa. Požiadavka na službu sa predkladá prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedeskku zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.	S	Z
Overenie dostupnosti vozidiel a potvrdenie objednávky majstrom PDM.	Z	
V prípade osobnej dopravy		
Pridelenie vozidla zamestnancovi Objednávateľa majstrom PDM spolu s technickým preukazom vozidla, bielou kartou o poistení vozidla, preukazom o technickej kontrole a emisnej kontrole, ak sú na vozidlo vydané, kľúčmi od vozidla a plnou palivovou nádržou.	Z	S
Potvrdenie o prevzatí vozidla, jeho technického stavu, stavu najazdených kilometrov na tachometri a plnej nádrže podpisom zamestnanca Objednávateľa do vozového zošitu.	S	Z
Prevádzka osobného motorového vozidla s dôrazom na hospodárnosť využitia a bezpečnosť.		Z
Pri dlhodobo prenájatých vozidlách sa robí pravidelný mesačný výkaz o počte najazdených kilometrov a vizuálny stav vozidla.		Z
Vrátenie vozidla s pridelenými dokumentmi, kľúčmi a plnou palivovou nádržou zamestnancom Objednávateľa majstrom PDM.	S	Z
Potvrdenie o vrátení vozidla, jeho technickom stave, stave najazdených kilometrov na tachometri a plnej palivovej nádrže podpisom majstra PDM a zodpovedným zamestnancom Objednávateľa do vozového zošitu.	Z	
Všetky vykonané Služby musí Objednávateľ priradiť ku konkrétnemu hospodárskemu stredisku.		Z
Dokument je postúpený zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa, ktorý ju postúpi dispečerovi Objednávateľa.	Z	

6.1.4 Komponenty Služby

6.1.4.1 Poistenie

Poskytovateľ je zodpovedný za zabezpečenie:

- havarijného poistenia pre vozidlá nie staršie ako 6 rokov,
- poistenia zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou motorového vozidla.

6.1.4.2 Súvisiace služby

Poskytovateľ je zodpovedný za správu vozidiel – prihlásenie vozidla, údržbu predpísanú výrobcom, opravy a technické kontroly.

6.1.5 Výnimky a obmedzenia

Náklady na pohonné hmoty, dopĺňanie prevádzkových kvapalín, čistenie, umývanie, opravu poškodených pneumatík, poškodenie vozidla spôsobené nadmerným opotrebením, ostatné poškodenia ktoré nie sú hrazené z poistenia ako aj spoluúčasti hradí Objednávateľ.

- 6.1.6 **Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb**
- * Objednávateľ zabezpečí kvalifikáciu zamestnancov využívajúcich dopravné prostriedky (vodičský preukaz).
 - * Objednávateľ má zodpovednosť za škody nad rámec poistenia spôsobené vozidlami Poskytovateľa a na vozidlách Poskytovateľa v čase, keď ich má Objednávateľ v prenájme.

6.2 Parametre Služby

6.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Osobná doprava	8x5	N/A

6.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level – SL)		
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.	
SL metrika	Krátkodobý prenájom	Dlhodobý prenájom
Doba odozvy	3 pracovné dni	5 pracovných dní

6.2.3 Cena a objem poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Cena dlhodobý nájom vozidla a súvisiace služby	Nájomné za 1 mesiac je definované v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena krátkodobý nájom vozidla a súvisiace služby	Denné nájomné sa stanoví ako jeden a pol násobok 1/30 nájomného za 1 mesiac podľa Cenníka služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy).

7 Doprava – služby nákladných a špeciálnych automobilov

7.1 Definícia Služby

7.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie poskytovanie služieb motorových vozidiel na nákladnú prepravu a špeciálnych mechanizmov.

Nákladné motorové vozidlá sú obsluhované zamestnancami Poskytovateľa a poskytujú sa na dohodnuté obdobie, dohodnutý počet najazdených kilometrov, dohodnuté výkony a v prípade, že je to relevantné, tak aj na celkovú hmotnosť prepraveného materiálu.

Potreba nákladného motorového vozidla sa nahlasuje na tlačive „Požiadavka na služby“ s uvedením typu vozidla, požadovaných služieb, dátumu začiatku a konca požadovaných služieb (prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku) zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.

V prípade, ak požiadavku nie je možné vykonať, zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa o tom informuje dispečera Objednávateľa.

Výkon vozidla zaznamenáva zamestnanec Poskytovateľa na tlačive „Záznam o prevádzke vozidla nákladnej dopravy“, ktorý môže byť nahradený formulárom Servicedesku. Pohonné hmoty sú počas výkonu dopĺňané Poskytovateľom a fakturované ako súčasť nákladov Služby.

Spotreba vozidiel na kilometre ako aj na motohodinu je stanovená v Cenníku služieb (príloha č. 6 Zmluvy).

V prípade, že kapacita Poskytovateľa nebude postačovať na realizáciu Služby, iniciuje sa rokovanie o riadení zmien podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

7.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Vozidlá skupiny N1 – N3, zemné stroje a špeciálne vozidlá	

7.1.3 Aktivity a zodpovednosť

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Objednávka Služby prebieha na tlačive „Požiadavka na služby“, ktorá musí byť schválená zodpovedným nadriadeným zamestnancom Objednávateľa. V prípade vozidiel prenajatých na dlhšiu dobu je žiadanka predkladaná mesačne. Požiadavka sa predkladá prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku dispečingu Objednávateľa a následne zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.	Z	Z
Overenie dostupnosti vozidiel a potvrdenie objednávky majstrom PDM.	Z	
V prípade nákladnej dopravy, pri ktorej sú vozidlá obsluhované zamestnancom Poskytovateľa.		
Pridelenie dopravného prostriedku a obsluhujúceho pracovníka Poskytovateľa k žiadanke majstrom PDM.	Z	
Objednávateľ poskytuje vodičovi zoznam jász spolu s popisom prevážaného nákladu.	S	Z

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zamestnanec Poskytovateľa obsluhujúci poskytnuté vozidlá a mechanizmy zaznamenáva výkon (počet najazdených kilometrov, množstvo prevezeného nákladu v tonách a spotrebu pohonných hmôt) na doklad „Záznam o prevádzke vozidla nákladnej dopravy“. Záznam výkonu dáva na podpis zamestnancovi Objednávateľa.	Z	Z
Majster PDM eviduje a archivuje doklady „Záznam o prevádzke vozidla nákladnej dopravy“ a sumarizuje ich pre potreby fakturácie a účtovania.	Z	
Všetky vykonané Služby Poskytovateľa musí Objednávateľ priradiť ku konkrétnemu hospodárskemu stredisku a informovať o tomto Poskytovateľa (údaj pre fakturáciu)		Z
Dokument je postúpený zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa, ktorý ju postúpi dispečerovi Objednávateľa.	Z	

7.1.4 Komponenty Služby

7.1.4.1 Vozidlo

Poskytovateľ zabezpečí prevádzkyschopné vozidlo a hradí náklady spojené s výkonmi vozidla.

7.1.4.2 Obsluha

Poskytovateľ zabezpečí kvalifikovanú obsluhu vozidla.

7.1.5 Výnimky a obmedzenia

Zodpovednosť za škody spôsobené vozidlami riadenými zamestnancami Poskytovateľa počas výkonu Služby idú na farchu Poskytovateľa.

7.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

Objednávateľ jednoznačne definuje použitie vozidla a parametre jednotlivých požadovaných výkonov.

7.2 Parametre Služby

7.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Služby nákladných vozidiel	8x5	N/A

7.2.2 Úroveň poskytovania Služieb

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level - SL)		
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.	
SL metrika	Nákladná doprava	Obmedzenia
Doba odozvy	3 pracovné dni	

7.2.3

Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za motohodinu	Cena za 1 motohodinu výkonu motorového vozidla je uvedená v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za ľudekohodinu	Cena za 1 ľudekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)

8 Vodovodné prípojky

8.1 Definícia Služby

8.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumejú činnosti súvisiace so zriaďovaním, rekonštrukciou a rušením vodovodnej prípojky, ako aj montáž vodomerov.

Vlastníkom vodovodnej prípojky je osoba, ktorá zriadila prípojku na svoje náklady, a to spôsobom určeným prevádzkovateľom verejného vodovodu. Zabezpečenie stavebnej pripravenosti k montáži prípojky je povinnosťou stavebníka.

Za prijatie objednávky od zákazníka Objednávateľa (ďalej len „zákazník“), kontrolu správnosti a úplnosti objednávky ako aj za zaevidovanie odberného miesta je zodpovedný Objednávateľ, konkrétne oddelenie obchodu.

Objednávky sú raz týždenne zasielané spolu s „Požiadavkou na služby“ prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. Kontrolu správnosti pripojenia na verejný vodovod vykonáva DDV. Evidencia objednávok je vedená na OSZ.

Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa objednávku posiela na oddelenie POS, kde bude priradená majstrovi POS, ktorý bude za objednávku zodpovedný. Poskytovateľ realizuje konkrétne zriadenie/rekonštrukciu vodovodnej prípojky a montáž vodomera. Bezodkladne po realizácii musí Poskytovateľ zaevidovať v IS číslo, stav a ostatné technické parametre vodomera ako aj technické parametre odberného miesta. Následne dodá oddeleniu obchodu podklady pre fakturáciu – kópiu objednávky, zákazkový list, výdajky materiálu.

Rušenie prípojky sa vykonáva na žiadosť zákazníka alebo konkrétneho organizačného útvaru Objednávateľa. Po prijatí žiadosti zamestnanec oddelenia obchodu Objednávateľa dohodne so zákazníkom (osobne alebo písomne) postup zrušenia. Na dohodnutý čas objedná u Poskytovateľa výkon zrušenia prípojky. Poskytovateľ potvrdzuje bezodkladne po realizácii formou montážneho listu.

V prípade, že kapacita Poskytovateľa nebude postačovať na realizáciu Služby, iniciuje sa rokovanie o riadení zmien podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

8.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Výkon zriadenia a rekonštrukcie vodovodnej prípojky. Montáž vodomerov. Zrušenie vodovodnej prípojky. Evidencia vodomerov v informačnom systéme	Prijatie objednávky od zákazníka Objednávateľa. Kontrola správnosti a úplnosti objednávky. Výkon kontroly správnosti pripojenia na verejný vodovod. Evidencia objednávok.

8.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Prijatie Požiadavky na služby, kontrola správnosti a úplnosti a zaevidovanie odberného miesta vykonáva zodpovedný zamestnanec oddelenia obchodu Objednávateľa.		Z

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Objednávateľ - DDV vykoná kontrolu správnosti pripravenosti pripojenia na vodovod.		Z
Objednávateľ - OSZ zaeviduje objednávku do IS.		Z
Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa objednávku posla na oddelenie POS, kde bude priradená príslušnému majstrovi POS, ktorý bude za objednávku zodpovedný.	Z	
Majster POS a zamestnanci oddelenia POS Poskytovateľa realizujú zriadenie/rekonštrukciu/zrušenie prípojky a prípadnú montáž vodomeru.	Z	
Bezodkladne po realizácii Poskytovateľ (Majster POS) zaeviduje do informačného systému Navision číslo, stav a ostatné technické parametre vodomeru ako aj technické parametre odberného miesta.	Z	
Majster POS odovzdá zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa podklady pre fakturáciu (kópia objednávky, zákazkový list a výdajky materiálu).	Z	S
Dokument je postúpený zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa, ktorý ju postúpi dispečerovi Objednávateľa.	Z	

8.1.4 Komponenty Služby

8.1.4.1 Zriadenie vodovodnej prípojky a montáž vodomeru

Zriadenie novej vodovodnej prípojky zamestnancami Poskytovateľa spojené s montážou vodomeru.

8.1.4.2 Rekonštrukcia vodovodnej prípojky

Rekonštrukcia existujúcej vodovodnej prípojky zamestnancami Poskytovateľa.

8.1.4.3 Zrušenie vodovodnej prípojky

Zrušenie existujúcej vodovodnej prípojky zamestnancami Poskytovateľa.

8.1.5 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- Zabezpečenie prístupu k nehnuteľnosti.
- Písomné potvrdenie stavebnej pripravenosti k montáži prípojky.
- V prípade potreby zabezpečenie a potvrdenie dokumentu „Zákazkový list“ (príloha č. 4 Rámcovej zmluvy).
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

8.2 Parametre Služby

8.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Zriadenie a rekonštrukcia vodovodnej prípojky, montáž vodomera pre nehmuteľnosť a zrušenie vodovodnej prípojky	8x5	N/A

8.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level - SL)				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.			
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.			
SL metrika	Zriadenie vodovodnej prípojky a montáž vodomera	Rekonštrukcia vodovodnej prípojky	Zrušenie vodovodnej prípojky	Obmedzenia
Doba odozvy	5 pracovných dní	5 pracovných dní	5 pracovných dní	
Čas riešenia	N/A	N/A	N/A	

8.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)

9 Vodometry

9.1 Definícia Služby

9.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumejú činnosti súvisiace s opravou, výmenou, odpočtom a overením vodomero.

Výmena vodomero sa vykonáva v zmysle platných noriem.

Poskytovateľ zabezpečuje cez IS Navision evidenciu vodomero, na základe ktorej robí plán výmeny vodomero pre jednotlivé oblasti, ktoré sa následne počas roka vymieňajú (periodická výmena).

Žiadaná výmena vodomero je vykonávaná na základe žiadanky zo zákazkového oddelenia Objednávateľa posielanej cez IS z dôvodu stojaceho, tečúceho nefunkčného vodomero prípadne vodomero, o ktorom má zákazník podozrenie, že je nepresný. V prípade porúch vodomero, pri ktorých je nutný skorý zásah, dispečing o poruche informuje Poskytovateľa telefonicky. Poskytovateľ robí pre Objednávateľa mesačné reporty o stave výmen vodomero. Poskytovateľ robí aj montáž a demontáž vodomero na miestach, kde už je zriadená prípojka.

Vymenené vodometry sú po oprave na OVOV overované v metrologickom laboratóriu a následne sa vracajú na OVOV, kde budú použité na ďalšie výmeny.

V prípade, že kapacita Poskytovateľa nebude postačovať na realizáciu Služby, iniciuje sa rokovanie o riadení zmien podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

9.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Periodická a žiadaná výmena vodomero. Oprava vodomero. Evidencia vodomero v informačnom systéme. Správa vodomero. Overenie vodomero. Odpočty vodomero.	

9.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Požiadavka na výmenu vodomero poslaná vedúcemu prevádzky OVOV zo strany dispečingu Objednávateľa cez IS Navision (ServiceDesk).		Z
Zaregistrovanie požiadavky zo strany dispečingu alebo identifikovanie naplánovanej výmeny vodomero v zozname plánovaných výmen vodomero v IS Navision.		Z
Zaslanie objednávky zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.		Z
Určenie zamestnancov Poskytovateľa zodpovedných za výmenu vodomero vedúcim prevádzky OVOV a identifikácia miesta výmeny vodomero na základe údajov v IS.	Z	
Oboznámenie majiteľa prípojky o výmene vodomero.	Z	
Výmena vodomero na mieste určenia v určenom čase.	Z	
Potvrdenie o výmene vodomero majiteľom prípojky.	S	

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Záznam do IS Navision o výmene vodomera.	S	Z
Tvorba mesačného výkazu vykonaných prác pre Objednávateľa v zodpovednosti vedúceho prevádzky OVOV.	Z	S
Vodomer preberá OVOV, a ak je to možné, na vodomere prebehne oprava a po oprave je odovzdaný ML.	Z	
Opravený vodomer je overený v ML.	Z	
Preskúšaný opravený vodomer sa presunie na OVOV na ďalšiu výmenu	Z	

9.1.4 Komponenty Služby

9.1.4.1 Výmena vodomero

Výmena, montáž a demontáž vodomero na miestach kde je zriadená vodovodná prípojka.

9.1.4.2 Oprava vodomero

Opravy vymenených vodomero.

Na vykonanie opravy vodomero vyhotoví Objednávateľ objednávku s popisom požadovanej služby. Súčasťou predmetu takejto objednávky bude aj objednanie vyskladnenia a presunu vodomero do opravy a z opravy. Realizácia služieb bude potvrdená čitateľným podpisom určeného, oznámeného zástupcu Poskytovateľa. Takto opatrené doklady budú podkladom pre fakturáciu výkonov Poskytovateľa.

9.1.4.3 Metrológia

Overovanie opravených vodomero.

Na vykonanie overenia vodomero vyhotoví Objednávateľ objednávku s popisom požadovanej služby. Súčasťou predmetu takejto objednávky bude aj objednanie vyskladnenia a presunu vodomero do opravy a z opravy. Realizácia služieb bude potvrdená čitateľným podpisom určeného, oznámeného zástupcu Poskytovateľa. Takto opatrené doklady budú podkladom pre fakturáciu výkonov Poskytovateľa.

9.1.4.4 Správa vodomero

Poskytovateľ vykonáva evidenciu a správu vodomero (t.j.výrobné číslo, rok úradného overenia, a pod.).

9.1.4.5 Odpočty vodomero

Poskytovateľ vykonáva odpočty stavov vodomero v intervaloch podľa požiadaviek Objednávateľa. Špecifikácie rozsahu poskytovania jednotlivých služieb sú upravené v samostatnej zmluve.

9.1.5 Výnimky a obmedzenia

Vodometry, ktoré boli vymenené na žiadosť zákazníka Objednávateľa z dôvodu pochybností o správnosti merania, môžu byť na žiadosť Objednávateľa overené v nezávislom metrologickom laboratóriu.

9.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Zabezpečenie prístupu do IS Navision za účelom správy vodomero.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

9.2 Parametre Služby

9.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Výmena vodomero, oprava vodomero a metrologia	8x5	

9.2.2 Úrovne poskytovania Služieb

Úrovne poskytovania Služieb (Service Level – SL)			
Doba odozvy v prípade poruchy vodomero	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.		
Čas riešenia v prípade poruchy vodomero	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.		
SL metrika	Výmena vodomero	Oprava vodomero	Obmedzenia
Doba odozvy v prípade poruchy vodomero	3 pracovné dni	N/A	
Čas riešenia v prípade poruchy vodomero	N/A	N/A	

9.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za ľudskohodinu	Cena za 1 ľudskohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za výmenu vodomero	Cena za výmenu 1 ks vodomero je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za opravu vodomero	Cena za opravu 1 ks vodomero je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)

10 Prevádzka dielni

10.1 Definícia Služby

10.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumejú činnosti súvisiace s výkonom dielni. Dielne poskytujú dve Služby:

- Oprava motorových vozidiel
- Oprava čerpadiel

Požiadavka na služby sa predkladá prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku a dispečingu Objednávateľa zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. V prípade, že Poskytovateľ nie je schopný zabezpečiť opravu, oznámi zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa tento fakt Objednávateľovi.

V prípade, že kapacita Poskytovateľa nebude postačovať na realizáciu Služby, iniciuje sa rokovanie o riadení zmien podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

10.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Oprava čerpadiel patriacich Objednávateľovi.	

10.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Požiadavka na služby sa predkladá prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku na dispečing Objednávateľa a následne zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.		Z
Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa prideli opravu zodpovednému majstrovi Prevádzky dielni	Z	
Majster Prevádzky dielni so zodpovednými zamestnancami vykoná opravu.	Z	
Majster Prevádzky dielni odovzdá požadovaný predmet opravy zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa, ktorý potvrdí prevzatie a vykonanie/nevykonanie opravy do „Zákazkového listu“	Z	Z
Dokument je postúpený zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa, ktorý ju postúpi dispečerovi Objednávateľa.	Z	

10.1.4 Komponenty Služby

10.1.4.1 Oprava čerpadiel

Služby zahŕňajúce opravy čerpadiel.

10.1.5 Výnimky a obmedzenia

Žiadne.

10.2 Parametre Služby

10.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Oprava motorových vozidiel	8x5	N/A
Oprava čerpadiel	8x5	N/A

10.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level - SL)			
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.		
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.		
SL metrika	Oprava motorových vozidiel	Oprava čerpadiel	Obmedzenia
Doba odozvy	3 pracovné dni	3 pracovné dni	
Čas riešenia	N/A	N/A	

10.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)

11 Letná a zimná údržba

11.1 Definícia Služby

11.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumejú činnosti súvisiace s letnou a zimnou údržbou, predovšetkým odhŕňanie cestných komunikácií a parkovacích miest v majetku Objednávateľa mechanizmami, kosenie trávnik a pod.

Rozsah služby, objem výkonov, množstvo použitých mechanizmov, množstvo vynaložených človekohodín, počet objektov, prípadné zabezpečenie pohotovosti, doba odozvy a pod., či už pre letnú alebo pre zimnú údržbu bude určený dohodou strán.

11.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Zimná údržba cestných komunikácií, parkovísk v majetku Objednávateľa. Letná údržba v objektoch Objednávateľa	

11.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Požiadavka na službu sa predkladá prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku prostredníctvom dispečingu Objednávateľa následne zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa.	S	Z
Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa, ktorá buď sám vykoná alebo zabezpečí u iného zamestnanca Poskytovateľa výkon zimnej údržby v požadovanom areály Objednávateľa.	Z	
Výkon zimnej údržby je zamestnancom Poskytovateľa nahlásený službukonajúcemu majstrovi PDM a je potvrdený zodpovedným zamestnancom Objednávateľa v areály, kde bola práca vykonaná.	Z	
Službukonajúci majster PDM rez denne zasiela dispečingu Objednávateľa zoznam vykonaných prác zimnej údržby.	Z	

11.1.4 Komponenty Služby

11.1.4.1 Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 1

Zimná údržba vybraných objektov v prípade, že výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 5 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia.

11.1.4.2 Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 2

Zimná údržba vybraných objektov v prípade, že výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 15 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia.

11.1.4.3 Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 3

Zimná údržba vybraných objektov v prípade, že výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 25 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia.

11.1.4.4 Letná údržba

Spočíva najmä v kosení trávnatých plôch v rozsahu podľa potreby uvedenej Objednávateľom v Požiadavke na službu potvrdenej Poskytovateľom, obvykle v rozsahu 5 krát ročne.

11.1.5 Výnimky a obmedzenia

Ručné čistenie ak je potrebné, čistenie chodníkov a prístupových ciest pred areálmi Objednávateľa, ako aj ich posýpanie zabezpečuje Objednávateľ.

11.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Dostupnosť areálov Objednávateľa ako aj zabezpečenie vstupu pre personál a techniku Poskytovateľa.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

11.2 Parametre Služby

11.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 1	8x5	24x7 od 1.11. do 31.3
Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 2	8x5	24x7 od 1.11. do 31.3
Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 3	8x5	24x7 od 1.11. do 31.3
Letná údržba	8x5	N/A

11.2.2 Úroveň poskytovania Služieb

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level – SL)				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.			
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.			
SL metrika	Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 1	Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 2	Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 3	Obmedzenia
Doba odozvy	4 hodiny	12 hodiny	24 hodiny	Prioritu objektov na zimnú údržbu určuje zodpovedný pracovník Objednávateľa. V takom prípade sa tu uvedená Doba odozvy nahrádza dohodou zodpovedných pracovníkov Objednávateľa a Dodávateľa.

11.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za ľudskohodinu	Cena za 1 ľudskohodinu je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za 1 ľudskodeň je definovaná v Cenníku služieb (príloha č. 6 Rámcovej zmluvy)
Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prírážky z titulu správnej réžie.

Príloha č. 2
k Rámcovej zmluve o poskytovaní Služieb

Kontakty medzi Objednávateľom a Poskytovateľom



Kontakty - oprávnená osoby - Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Príjmenie	Meno	Spoločnosť*	Podoba	Komunikácia prostredníctvom	Učinnosť	Nová linka	Mobil
German	Daniela	BVS, a.s.	generálny riaditeľ	1	A		
Márta	Jaroslav	BVS, a.s.	technický riaditeľ BVS	1	A		
Róhfydus	Ján	BVS, a.s.	výrobný riaditeľ BVS	2	A		
Trnávsková	Alena	BVS, a.s.	vedúca divízie výroby vody	2	A		
Ortú	Jaroslav	BVS, a.s.	vedúci divízie odvádzaním odpadových vôd	2	B		
Kovácsy	Vladimír	BVS, a.s.	vedúci divízie čistenia odpadových vôd	2	B		
Dukánik	Michal	BVS, a.s.	vedúci divízie distribúcie vody	2	B		
Spáčilová	Eva	BVS, a.s.	vedúca divízie chemicko-technologických a laboratórných činností	2	B		

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a. s.
 Pražská ul. 828/48 Bratislava 80
 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
 účtovná 24, webba č.: 3000/7

(1*) Článok VI, ods. 1 Rámcovej zmluvy = 1
 Článok VI, ods. 2 Rámcovej zmluvy = 2


(2*) Komunikačné príloha na rovnakých úrovniach zástupcov zmluvných strán



Kontakty - Riadiaci výbor - Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.



Príazvisko	Meno	Spoločnosť	Pozícia	E-mail	Pevná linka	Mobil

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a. s.
Práčovská 48, 828 48 Bratislava 29
zapsaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
oddiel: Sa, vložka č.: 3080/B

				
Kontakty - Riadiaci výbor - Infra Services, a.s.				
Príloha číslo	Meno	Spoločnosť	Pozícia	Prvá linka
		Infra services, a.s		Mobil
		Infra services, a.s.		E-mail

Infra Services, a.s.
Hraničná 10
Bratislava 821 05

Príloha č. 3
k Rámcovej zmluve o poskytovaní Služieb
Formulár Požiadavky na zmenu/eskaláciu

Servisné služby	Požiadavka na zmenu/eskaláciu Identifikačné číslo dokumentu: XXX 0908	 
------------------------	---	---

Identifikačné údaje dokumentu

Služba: Opravy sietí – distribučné siete	Číslo verzie dokumentu: 1.0
Spracované: p. Príklad	Dátum verzie dokumentu: 1.9.2008
Funkcia: SLAM	Dátum preverenia: 1.9.2008
Preverené: p. Príklad 2	
Požiadavka/eskalácia: Požiadavka	

Adresáti dokumentu

Od:	Dátum	Telefón/Fax/Email	
p. Príklad	2.9.2008		
Komu	Aktivita*	Termín pre vykonanie aktivity	Telefón/Fax/Email
p. Príklad 3	Preveriť		
p. Príklad 4	Preveriť		

* Typy aktivít: Schválenie, Preverenie, Informovanie, Potreba aktívnej reakcie, Zúčastnenie sa mítingu, Iné (prosím špecifikujte)

1. Požiadavka na zmenu/eskaláciu* (* Nehodlacie sa škrtnite)

Požiadavka číslo:	04	Dátum začiatku:	15.9.2008
Priorita:	vysoká / stredná / nízka		
Meno iniciátora:	p. Príklad	Dátum očakávanej reakcie:	16.9.2008
Funkcia:	SLAM	Spoločnosť:	Infra Services, a.s.

Popis zmeny

..... text.....(všeobecný prierezový popis problematiky - zmeny)


ID nedostatk u	Oblasť	Identifikovaný nedostatok	Riešenie	Névázne požiadavka na zmenu/eskaláciu
1				
2				
3				

Dôvod zmeny

...text... (Odôvodnenie zahájenia procesu zmeny/eskalácie prípadná finančná kalkulácia dopadu zavedenia tejto zmeny)

Typ žiadanej odozvy

Navrhnutá zmena/odozva

Servisné služby	Požiadavka na zmenu/eskaláciu Identifikačné číslo dokumentu: XXX 0908	
------------------------	---	---

2. Analýza

Meno analyzujúceho:	p. Príklad	Dátum analýzy:	27.8.2008
Funkcia:	SLAM	Spoločnosť:	Infra Services, a.s.

Zhmutie analýzy

Oblasť dopadu

Nedostatok 1: Odstránenie nedostatku 1 má za následok dopad na oblasť / oblasti...

Nedostatok 2:

Nedostatok 3:

Kvalitatívny dopad

Nedostatok 1: Zhmutie kvalitatívneho dopadu zmeny.

Nedostatok 2:

Nedostatok 3:

Dopad na požiadavky

Nedostatok 1: Pre odstránenie nedostatku 1 je potrebná alokácia nasledovných zdrojov.

Nedostatok 2:

Nedostatok 3:

Harmonogram riešenia

Harmonogram pre jednotlivé navrhnuté riešenia

Cenový dopad

Nedostatok 1: Pre odstránenie nedostatku 1 je potrebné alokácia nasledovných zdrojov.

Nedostatok 2:

Nedostatok 3:

Zdrojový potenciál



Nasledovné zdroje sú dostupné pre aplikovanie zmien na dané obdobie (finančné, kapacitné, personálne, atď.)

Referencie a prílohy

...

Odporúčenia

Odporúčenia zostavené na základe zhodnotenia jednotlivých variant a prierezového využitia všetkých dostupných zdrojov.

Servisné služby	Požiadavka na zmenu/eskaláciu Identifikačné číslo dokumentu: XXX 0908	 
------------------------	---	---

3. Vyhodnotenie

Infra Services, a.s.

Meno hodnotiaceho:	p. Príklad 5	Dátum vyhodnotenia:	5.9.2008
Funkcia:	SLAM		

Nedostatok 1: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Nedostatok 2: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Nedostatok 3: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Dodatočné odporúčenia pre implementáciu zmeny/zmien

BVS, a.s.

Meno hodnotiaceho:	p. Príklad 5	Dátum vyhodnotenia:	5.9.2008
Funkcia:	SLAM		

Nedostatok 1: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Nedostatok 2: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Nedostatok 3: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Dodatočné odporúčenia pre implementáciu zmeny/zmien

Servisné služby

Požiadavka na zmenu/eskaláciu

Identifikačné číslo dokumentu: XXX 0908



4. Schválenie

Časť pre formálne schválenie odsúhlasených zmien/eskalácie:

Meno:

Funkcia:

Spoločnosť:

Dátum:

Podpis:

Meno:

Funkcia:

Spoločnosť:

Dátum:

Podpis:

Meno:

Funkcia:

Spoločnosť:

Dátum:

Podpis:

Meno:

Funkcia:

Spoločnosť:

Dátum:

Podpis:

Príloha č. 4
k Rámcovej zmluve o poskytovaní Služieb

Zákazkový list



Infra Services, a.s.
 Hrančná 10, 821 05 Bratislava
 IČO: 43 898 190
 zapísaná v Obch. registri Okr. súdu

Príloha č. 4
 Rámcová zmluva

Zákazkový list číslo:

Objednávka od BVS č:

Stredisko BVS:

Zhotoviteľ		Objedávateľ	
Firma :	Infra Services, a.s	Firma :	
Adresa:	Hraničná 10 82105 Bratislava	Adresa:	
IČO	43 898 190	IČO	
DIČ	2022506684	DIČ	
IČ DPH	SK2022506684		
Tel./Fax		Tel./Fax	
Zápis v OR	OS Bratislava I, Oddiel Sa, vložka č. 434		

Realizuje stredisko:

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Oprava strojnotechnologického - elektro zariadenia | <input type="checkbox"/> Údržba stokovej siete | <input type="checkbox"/> Montáž vodomeru |
| <input type="checkbox"/> Údržba strojnotechnologického - elektro zariadenia | <input type="checkbox"/> Údržba vodovodnej siete | <input type="checkbox"/> Montáž prípojky |
| <input type="checkbox"/> Dielne | <input type="checkbox"/> Oprava poruchy na stokovej sieti | |
| | <input type="checkbox"/> Oprava poruchy na vodovodnej sieti | |

POPIS SLUŽBY

Dátum a čas prevzatia objednávky:	
Podpis zamestnaca za Infra Services, a.s.	Podpis za zákazníka

Vykonané práce, dodávky		Opravár, č.faktúry, výdavky	č	Jednotková cena	dátum	čas od-do	množstvo (hod, Mth, km)	cena
čas úniku vody v hod:								
Zákazkový list ukončil, meno								
podpis								
do účtarne odovzadné dňa							Spolu prenos: *	
							K úhrade:	
Dátum a čas začatia		Dátum a čas ukončenia						
Odozdal za Infra Services, a.s.		Prevzal za zákazníka						

*) V prípade, že počet riadkov na zúčtovanie je nedostatočný vyplniť a pokračovať stranou č. 2

Príloha č. 5
k Rámcovej zmluve o poskytovaní Služieb

Nariadenie č. 29-2008 generálneho riaditeľa Objednávateľa



BRATISLAVSKÁ
VODÁRENSKÁ
SPOLOČNOSŤ

Príloha č. 5 - Rámcová zmluva

NARIADENIE č. 29-2008

generálneho riaditeľa Bratislavskej vodárenskej spoločnosti, a.s.

Číslo nariadenia:	29-2008
Nariadenie je určené pre:	Pre všetky organizačné útvary BVS, a.s.
Účinnosť od:	1.12.2008
Počet strán:	08
Oblasť úpravy:	Zimná údržba

Nariadenie zverejnené v navigačnom strome v zložke: **Nariadenia GR**

N A R I A D E N I E Č. 29/2008

generálneho riaditeľa Bratislavskej vodárenskej spoločnosti, a.s.

V súlade so štatútom predstavenstva

vydávam

za účelom kvalitatívneho zvýšenia procesov a z nich vyplývajúcich aktivít v rámci zabezpečenia zimnej údržby na jednotlivých organizačných zložkách spoločnosti nasledovné nariadenia:

I.

Špecifikácia procesov zabezpečenia systémov a postupov na jednotlivých organizačných zložkách BVS, a.s.

1. Generálne riaditeľstvo BVS a.s., Prešovská 48

Strojné čistenie ciest vnútorného areálu, odstavných plôch vnútorného areálu a parkoviska pre zamestnancov – stupeň č. 1 mechanizmus JCB, zabezpečí zmluvný partner podľa rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb, Infra Srevice, a.s.. (ďalej len ZMLUVNÝ PARTNER). Pre riaditeľstvo spoločnosti objednáva dispečer pre ranné odhmutie o 4,00 hod ráno u zmluvného partnera, tak aby o 6,00 hod bolo odhmuté parkovisko zamestnancov a parkovisko vozidiel v areáli. Po vykonaní tejto činnosti pokračuje v odhŕňaní ciest a ostatných odstavných plôch v areáli riaditeľstva spoločnosti.

Karta pre vstup na parkovisko zamestnancov riaditeľstva spoločnosti bude u dispečera na oddelení dispečingu, kde si ju vyzdvihne a po ukončení prác odovzdá riadič pracovného stroja JCB.

Čistenie chodníkov a parkovacích plôch pred budovou riaditeľstva spoločnosti, ručné čistenie – zabezpečí vedúci oddelenia správy majetku údržbárom riaditeľstva spoločnosti.

2. Divízia výroby vody

PVV Západ

- | | |
|--|--|
| a) ČS Karlova Ves – hlavná | stupeň 1 mechanizmus traktor zabezpečuje DVV pámy týždeň p. Schindler 0903 270004, nepáry týždeň p. Trojan 0902 899094 |
| b) VZ Sedláčkov ostrov | stupeň 3 zabezpečenie ako v písm. a) |
| c) III. a IV. tl. pásmo Dlhé diely (Svíbová) | stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 7. písm. a) |
| d) ČS Karlova Ves I (Na Riviere) | stupeň 1 zabezpečenie ako v písm. a) |
| e) ČS Dúbravka I + VDJ II | stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 7. písm. a) |
| f) VDJ Karlova Ves | stupeň 3 zabezpečenie ako písm. a) |

Nariadenie č.29/2008 generálneho riaditeľa Bratislavskej vodárenskej spoločnosti, a.s.
Účinnosť od: 1.12.2008

g) ČS Lamač I + VDJ II	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 7. písm. a)
h) PÚV Borinka	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 7. písm. a)
i) VDJ Dúbrava	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
j) ČS Plavecký Štvrtok	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
k) ÚV Vampíl	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
l) ČS Suchohrad	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
m) ČS Kostolište	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
n) HR 3 Rohožník	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
o) Vajár	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
p) VDJ 2 x 250 Rohožník	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
r) VDJ 2 x 650 Rohožník	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
s) VZ Sihot'	stupeň 1 zabezpečenie ako v písm. a)

PVV Východ

a) ČS Petržalka (Starohájska)	stupeň 1 zabezpečuje ako v bode 7. písm. b)
b) VDJ Podkolibský	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 7. písm. a)
c) VDJ Bôrik	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 7. písm. a)
d) VDJ Krasňany	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 7. písm. a)
e) VZ Rusovce	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 7. písm. b)
f) VZ ROL	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 7. písm. b)
g) VZ Pečniansky les	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 7. písm. b)
h) ČS Gaštanová (chodník)	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 3. písm. e)
i) VDJ Koliba (chodník)	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 3. písm. e)
j) VDJ Kozliarka	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 7. písm. b)
k) VDJ Kopanice	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 7. písm. b)
l) VDJ Podkolibské	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 7. písm. b)
m) VZ Čuňovo	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 7. písm. b)
n) VZ Čataj	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
o) VDJ Harmónia 2x650	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
p) Zberňa Stupy	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
r) ČS Kučišdorfská dolina	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
s) VDJ Kučišdorfské dolina	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
t) VDJ Cajla	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
u) ČS a VDJ Široké	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
v) ČS Modra	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
y) VDJ Harmónia 50 m ³ + 2x250	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
z) VDJ Zochova chata 100 m ³	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
1a) VDJ a Č Zochova chata	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
1b) Prameň Vyvieracka	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
1c) VDJ a ČS Píla	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
1d) VDJ Píla	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
1e) Prameň Maruša	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)
1f) Prameň Tri stoky	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. f)

PVV Senica

a) VDJ Soľná	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 4. písm. s)
b) ČS Koválov	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. s)
c) ÚV Osuské	stupeň 1 zabezpečenie ako v bode 4. písm. s)
d) VDJ Smrdáky	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. s)
e) ČS Smrdáky	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. s)
f) Jablonica Hodoňove studne	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. s)

g) ČS Rozbehy	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. s)
h) VDJ Plavecký Mikuláš	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
i) Mokrú dolina	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. s)
j) ČS Plavecké Podhradie	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
k) Sološnica HV 304	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
l) Sološnica VZ 305	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
m) Sološnica HV 306	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
n) Plavecký Mikuláš HV 308	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
o) Studňa HV 309	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
p) ČS Čáčov	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
r) Plavecký Mikuláš prameň Kamenistá	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
s) Plavecký Mikuláš ČS Včelínek + prameň	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
t) Plavecký Mikuláš HV 308 3	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
u) Cerová ČS Pálenica	stupeň 2 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
v) VDJ Štefanov	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
y) ČS Štefanov	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
z) ČS Kunov – priehrada	stupeň 3 mechanizmus JCB, zabezpečí
	ZMLUVNÝ PARTNER
1a) VDJ Hlboké + ATS	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1b) VDJ Prietrž	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1c) VDJ Osuské	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1d) Osuské vrty HVO 1 + HVO 2	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1e) ČS Rásnik a prameň	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1f) VDJ Borský Mikuláš	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
1g) VDJ Studienka + VZ	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1h) Hradište prameň Tri Mlyny	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1i) Hradište prameň Okence	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1j) Hradište prameň Zvarová	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1k) VZ Hradište studňa Holdošov mlyn	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1l) VDJ Hradište	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1m) VZ Buková –studňa č.1, vrt HBH 1	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1n) VZ Buková –studňa č.2, vrt HBH 2	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1o) VDJ Buková	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1p) Bukoviny prameň č. 1A	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1r) Bukoviny prameň č. 1B	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1s) Bukovina prameň č. 2	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1t) Plavecký Mikuláš prameň Libuša	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
1u) ČS Libuša	stupeň 3 zabezpečenie ako v bode 4. písm. k)
1v) Rajtárka prameň	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1y) Prievaly prameň Hlavina	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1z) Cerová prameň Hošťáky	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
2a) VDJ Cerová Lieskové	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
2b) Cerová VDJ Háj	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
2c) Cerová prameň Rybníček	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
2d) Prameň Rozbehy Kanichov jarok	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
2e) VDJ Rozbehy	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
2f) Bukoviny prameň č. 1A	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)

PVV Holíč a Myjava

a) Prevádzka Holíč	stupeň 1 zabezpečuje ako v písm. z)
b) Prevádzka Myjava	stupeň 1 zabezpečuje ako v písm. z)
c) Holíč ČS 1	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
d) VZ Holíč 14 studní	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
e) VDJ Gbely	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
f) VDJ Petrova Ves	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)

g) VDJ Šaštíň Stráže	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
h) ČS Unín	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
l) VDJ Unín	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
j) ÚV Gbely	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
k) VDJ Skalica	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
l) VDJ Holíč	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
m) Prameň Teplička	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
n) ÚV Veľké Leváre	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
o) ÚV Holíč	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
p) ÚV a VDJ Kúty	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
r) Prevádzka Skalica	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
s) VZ Skalica 7 vrtov	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
t) VDJ a ČS Paprad	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
u) VDJ Myjava 2x250 m ³	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
v) VDJ Myjava 2x400 m ³	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
y) VDJ Myjava 2x1000 m ³	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
z) ČS Chrenkech Járók	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
1a) ČS Bukovec + studňa HGB 1+VDJ	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
1b) ČS a VDJ Podbranec	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
1c) VDJ Brezová 1+2	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
1d) VDJ Košariská	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
1e) Prevádzka Brezová	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
1f) VDJ Bukovec	stupeň 2 zabezpečuje ako v písm. z)
1g) VDJ Studienka + VZ	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1h) Karmelizánska záhrada	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1i) VDJ Smolinské	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1j) VDJ Papradie	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1k) Prameň Mlyny, Holeška	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1l) Prameň Chrenkech Járók	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1m) VZ Chrenkech Járók	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1n) Prameň Žriedlova dolina 1	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1o) Prameň Žriedlova dolina 2	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1p) Prameň Lopušná	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1r) Prameň Periska	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1s) Prameň Belanských + VDJ	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1t) ČS Polianka	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1u) ČS Fajnory nová	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1v) ČS a prameň Mosňáci	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1y) ČS a prameň Stanovisko	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
1z) ČS Periská	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
2a) VDJ Jablonka aU Borských)	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)
2b) VDJ Červená hora	stupeň 3 zabezpečuje ako v písm. z)

3. Divízia kanalizácií

Objekt Lapač splavenín na Smrečianskej, Pionierskej ako Kutlíkova ul.
Čistenie a odhmutie chodníkov okolo objektov zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER

Vnútoré objekty podľa potreby. Doporučený stupeň 2
Priorita čistenie chodníkov, Stupeň č. 1

4. Divízia čistiarní odpadových vôd

a) ÚČOV Majerská cesta stupeň 1 - mechanizmus JCB,
zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 3. písm. a)

b) ČOV Petržalka	stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 7. písm. b)
c) ČOV DNV	stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 7. písm. b)
d) ČOV Senec	stupeň 0 zabezpečí DČOV
e) ČOV Hamuliakovo	stupeň 2 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 3.
f) ČOV Bernolákovo	stupeň 3 - mechanizmus JCB z Modry, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER
g) ČOV Pezinok	stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. f)
h) ČOV Svätý Jur	stupeň 2 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. f)
i) ČOV Modra	stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. f)
j) ČOV Častá	stupeň 3 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. f)
k) ČOV Malacky	stupeň 1 - mechanizmus JCB z Malaciek, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER
l) ČOV Rohožník	stupeň 2 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. k)
m) ČOV Plavecký Štvrtok	stupeň 3 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. k)
n) ČOV Holíč	stupeň 2 - mechanizmus JCB mechanizmus z Holíča, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER
o) ČOV Skalica	stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. n)
p) ČOV Gbely	stupeň 2 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. n)
r) ČOV Kopčany	stupeň 3 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. n)
s) ČOV Senica	stupeň 1 - mechanizmus JCB zo Senice, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER
t) ČOV Smrdáky	stupeň 2 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. s)
u) ČOV Šaštín Stráže	stupeň 2 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. s)
v) ČOV Jablonica	stupeň 3 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. s)
x) ČOV Šajdíkové Humence	stupeň 3 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. s)
y) ČOV Prievaly	stupeň 3 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. s)
z) ČOV Myjava	stupeň 0 zabezpečí DČOV
ž) ČOV Brezová	stupeň 2 - mechanizmus JCB z Brezovej, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER

5. Divízia rozvodu vody

a) Areál Starohájska 14	stupeň 1 zabezpečuje ako v bode 7. písm. b)
b) Uzáverový objekt č. 119 Nad lomom	stupeň 2 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 7. písm. b)
c) Uzáverový objekt č. 414 Kuklovská	stupeň 2 - mechanizmus JCB,

- | | | |
|-----------------------------|--|--|
| | | zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 7. písm. b) |
| d) Malacky areál Kukučínova | | stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. k) |
| e) Modra Dolná ul. | | Chodník okolo areálu ako v bode 4. k) stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. f) |
| f) Myjava vnútorný areál | | stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 4. písm. ž) |

6. Divízia chemicko-technologickéj činnosti

- a) Areál Bojnická ul. vrátane prízjazdovej cesty stupeň 1 - mechanizmus JCB, zabezpečí ZMLUVNÝ PARTNER ako v bode 7. písm. b)
Chodník vedľa oplotenia areálu na Rožňavskej ul. zabezpečenie ako v bode 3.

II.

Stanovenie stupňov dôležitosti

Čistenie bude prebiehať podľa prideleného stupňa dôležitosti, v prípade rovnakého stupňa dôležitosti, podľa poradia v akom sú nahlásené na dispečing. Všetky práce na vykonanie odhrnutia snehu objednáva u zodpovedných osôb oddelenie dispečingu na základe požiadaviek užívateľov objektov.

Prístup do uzatvorených objektov okrem riaditeľstva spoločnosti zabezpečí správca objektu.

Stupeň č. 1 - výška snehovej prikrývky viac ako 5 cm a predpoklad ďalšieho sneženia

Stupeň č. 2 - výška snehovej prikrývky viac ako 15 cm a predpoklad ďalšieho sneženia

Stupeň č. 3 - výška snehovej prikrývky viac ako 25 cm a predpoklad ďalšieho sneženia

III.

Rozsah pracovnej pohotovosti

1. Nariadené pracovné pohotovosti sú podľa smernice č. 003-07-2006.
2. Nariadené pracovné pohotovosti sú pre zimné obdobie doplnené o zamestnancov, ktorí sú uvedení v tomto nariadení a nie sú zahrnutí do štandardného cyklu pracovných pohotovostí.
3. V prípade kalamitnej situácie, ZMLUVNÝ PARTNER zabezpečí v pracovnej dobe k dispozícii všetku techniku a R. V mimo pracovnej dobe všetku techniku a R, ktorí sú v nariadenej pracovnej pohotovosti.

IV.

Záverečné ustanovenia

1. Nariadenie generálneho riaditeľa spoločnosti č. 29-2008 je záväzné pre všetkých zamestnancov spoločnosti realizujúcich proces zimnej údržby.

Nariadenie č.29/2008 generálneho riaditeľa Bratislavskej vodárenskej spoločnosti, a.s.
Účinnosť od: 1.12.2008

-
2. Za dodržiavanie tohto Nariadenia generálneho riaditeľa BV spoločnosti sú priamo zodpovední TR, VR a zástupca TR.
 3. V prípade nedodržania tohto Nariadenia budú voči zamestnancom vyvolené dôsledky v zmysle príslušných vnútropodnikových predpisov, Kolektívnej zmluvy a Zákonníka práce.
 4. Týmto nariadením sa ruší nariadenie č. 13/2006.

Bratislava, 1.12. 2008

Ing. Daniel Gemeran
generálny riaditeľ

Príloha č. 6
k Rámcovej zmluve o poskytovaní Služieb

Cenník služieb

CENNÍK PRÁC A VÝKONOV

Platný od 1.7.2008

Všetky ceny sú stanovené bez DPH.

Použitý konverzný kurz=30,126

Výkony a služby špeciálnych a nákladných vozidiel

Kategória vozidla	Výkon		Cena	
	Merná jednotka	Cena	Merná jednotka	Cena N2
MUT/VAC	EUR/hod	89,58	EUR/km	0,66
CAS	EUR/hod	49,79	EUR/km	0,66
RN (ramenový nakladač)	EUR/hod	59,74	EUR/km	0,66
CAV	EUR/hod	49,79	EUR/km	0,66
HR (hydraulická ruka)	EUR/hod	33,19	EUR/km	0,66
UDS	EUR/hod	39,83	EUR/km	0,66
JCB	EUR/hod	39,83	EUR/km	0,66
UNC	EUR/hod	26,55	EUR/km	0,66
Traktor	EUR/hod	26,55	EUR/km	0,66
Ostatné	EUR/hod	16,59	EUR/km	0,66

*N2 - vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou vyššou ako 3 500 kg, ale neprevyšujúcou 12 000 kg,

*N3 - vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou vyššou ako 12 000 kg

Osobné a ostatné vozidlá (fakturácia vo výkonoch)

Kategória vozidla	Cena	
	Merná jednotka	Cena
A1, A2, B1	EUR/km	0,24
B2, C1, C2	EUR/km	0,28
D1, T1	EUR/km	0,41
D2	EUR/km	0,49
T2	EUR/km	0,49
L1	EUR/km	0,28
L2	EUR/km	0,41
L3	EUR/km	0,49

Zaradenie vozidiel do jednotlivých kategórií je uvedené v Prílohe č. 1 tohto cenníka

Prenájom vozidiel pre BVS

Kategória vozidla	Nájom		Cena	
	Merná jednotka	Cena	Merná jednotka	Cena
A1	EUR/mesiac	248,95	EUR/mesiac	132,77
A2	EUR/mesiac	298,74	EUR/mesiac	165,96
B1	EUR/mesiac	348,53	EUR/mesiac	232,35
B2	EUR/mesiac	398,32	EUR/mesiac	232,35
C1	EUR/mesiac	431,52	EUR/mesiac	232,35
C2	EUR/mesiac	497,90	EUR/mesiac	232,35
D1	EUR/mesiac	580,89	EUR/mesiac	265,55
D2	EUR/mesiac	663,87	EUR/mesiac	331,93
T1	EUR/mesiac	597,49	EUR/mesiac	265,55
T2	EUR/mesiac	663,87	EUR/mesiac	331,93
L1	EUR/mesiac	265,55	EUR/mesiac	199,16
L2	EUR/mesiac	531,10	EUR/mesiac	265,55
L3	EUR/mesiac	730,26	EUR/mesiac	265,55

Zaradenie vozidiel do jednotlivých kategórií je uvedené v Prílohe č. 1 tohto cenníka

Ostatné výkony dopravy

Položka	Výkon	
	Merná jednotka	Cena
Druhý vodič	EUR/hod	14,93
Závozník, vlnač bremien	EUR/hod	14,93

Mechanizmy

Položka	Výkon	
	Merná jednotka	Cena
Elektrocentrála Honda	EUR/deň	24,89
Elektrocentrála - príves	EUR/deň	66,38
Rozbrusovačka, rezačka	EUR/deň	24,89
Vibračné dusadlo	EUR/deň	33,19
Vibračná platňa	EUR/deň	66,38
Hľadač poklopu	EUR/deň	24,89
Zariad. na pret. šupátok	EUR/deň	66,38

Minimálna sadzba: 1/2 dňa

Likvidácia odpadových vôd

Položka	Výkon	
	Merná jednotka	Cena
Likvidácia odpadových vôd	EUR/m ³	0,66

Ostatné výkony

Položka	Výkon	
	Merná jednotka	Cena
Prevádzka dieľní	EUR/hod	21,57
Opravy sietí - vodovod	EUR/hod	21,57
Opravy sietí - kanalizácia	EUR/hod	24,89
Opravy zariadení - vodovod	EUR/hod	21,57
Opravy zariadení - kanalizácia	EUR/hod	24,89
Výmena vodomeru (domový)	ks	54,78
Výmena vodomeru (priemys. DN80+)	ks	141,07
Výmena vodomeru (priemys. DN80-)	ks	94,27
Oprava vodomeru	ks	17,59
Overenie merača	EUR/NmH	24,89
Vydanie certifikátu	ks	16,59

Pohotovosť sadzba: 14,93 EUR/človek/deň

Minimálna sadzba pre výkony a prácu: 1/2 hodiny, resp. 1/2 dňa

Skladová prírážka na priamy materiál: 10% zo skladovej ceny

Cena subdodávok: 10% prírážka

Cena nešpecifikovaných prác: 21,57 EUR/hod.

Príloha č. 1

Katégoria vozidla	Zaradené vozidlá
A1	Nissan Micra
	Š-Felícia , Š-Forman , Š-Fábla, Š-Favorit
	Seat Inca
A2	Š-Felícia combi, Š-Fábla combi
	Nissan Note
	Fiat Ducato 2.3
B1	Nissan Almera , Nissan Almera Tino, Nissan Tida
	Mazda 323
	Daewoo Espero
B2	Nissan Tino , Mini SUV
C1	Š-Octavia
C2	Š-Octavia Combi
D1	VW Passat
D2	Nissan Maxima
T1	Lada Niva ,
	Nissan Xtrail
	KIA Sportage
T2	Nissan Patrol , Nissan Pathfinder
	Nissan Pick UP
	Mitsubishi L200
L1	Peguet Partner
	Nissan Kubistár , Nissan Primastár
	Renault Trafic
	Š- Pick-up , Felícia Pick-up
	Opel Combo 1.4
	Citroen C15
	Microcar M19S30
L2	Citroen Jumper
	Peguet Boxer
	Mitsubishi L300
	Mazda E2200
L3	Praga V3S
	Avia Furgon , sklapač , valník
	Pojazdná dieňňa
	Traktor
	UN053.1
	UNC 081
	Multicar

riod.kopie
04/02/2015



IMP | OST | 70 | 2011 | BUS

DODATOK
K RÁMCOVEJ ZMLUVE O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB – SLA

medzi

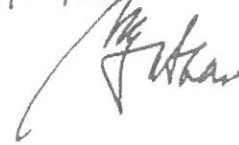
Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

a

Infra Services, a.s.

zo dňa 30. septembra 2013

riod.kopia
04/02/2015



IHP | OST | 70 | 2011 | BUS

DODATOK
K RÁMCOVEJ ZMLUVE O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB – SLA

medzi

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

a

Infra Services, a.s.

zo dňa 30. septembra 2013

Kópiá

riod. b. 2013
04/02/2013

IMP | OST | 70 | 2011 | BVS

DODATOK
K RÁMCOVEJ ZMLUVE O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB – SLA

medzi

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

a

Infra Services, a.s.

zo dňa 30. septembra 2013

DODATOK

K RÁMCOVEJ ZMLUVE O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB – SLA

uzavretej podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len Obchodný zákonník) dňa 19. decembra 2008 v znení jej dodatkov (ďalej len Zmluva) (ďalej len Dodatok) medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

Obchodné meno: Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.
Sídlo: Prešovská 48, 826 46 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 35 850 370
Registrácia: zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel Sa, Vložka číslo 3080/B

(ďalej len **Objednávateľ**)

a

Obchodné meno: Infra Services, a.s.
Sídlo: Hraničná 10, 821 05 Bratislava, Slovenská republika
IČO: 43 898 190
Registrácia: zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, Oddiel Sa, Vložka číslo 4365/B

(ďalej len **Poskytovateľ**)

(Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu len ako **Strany**)

PREAMBULA

VZHLADOM NA TO, ŽE

- (A) zmluvné strany dňa 19. decembra 2008 uzavreli Zmluvu v znení jej dodatkov,
- (B) cieľom uzavretia Zmluvy, v znení jej dodatkov je zabezpečiť pre Objednávateľa servisné služby a opravy súvisiace s predmetom podnikateľskej činnosti Objednávateľa, ako aj iné služby podľa potreby Objednávateľa,
- (C) zmluvné strany majú záujem upraviť podmienky poskytovania služieb,

SA STRANY DOHODLI NA NASLEDOVNOM ZNENÍ DODATKU:

1. PREDMET DODATKU

Strany sa dohodli na zmene znenia Zmluvy, a to nasledovne:

1.1 Strany sa dohodli, že článok 1. (*Definície pojmov*) Zmluvy sa dopĺňa o definíciu *Doplnkových služieb* v nasledovnom znení:

„Doplnkové služby sú pre účel tejto zmluvy tie zo Služieb, ktoré má Poskytovateľ na základe tejto zmluvy poskytovať Objednávateľovi, avšak v súčasnosti (i) sú poskytované tretími osobami, (ii) Poskytovateľ nespĺňa technické požiadavky na ich riadne poskytovanie alebo (iii) Objednávateľ nie je technicky zabezpečený na riadne poskytnutie súčinnosti v zmysle tejto zmluvy pri ich poskytovaní. Doplnkové služby sú tie zo Služieb ako sú definované v čl. 2 ods. 2.2.“

1.2 Strany sa dohodli, že článok 2. (*Predmet zmluvy*) Zmluvy sa mení tak, že znie:

2.1 *„Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi bude odplatne poskytovať nasledujúce Služby:*

- (a) *opravy porúch stokových sietí;*
- (b) *opravy porúch distribučných vodovodných sietí;*
- (c) *opravy porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach;*
- (d) *údržba sietí, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov;*
- (e) *služby súvisiace so zriaďovaním, rekonštrukciou a rušením vodovodnej prípojky;*
- (f) *služby súvisiace s montážou, výmenou, odpočtom (vrátane správy odpočtových trás), opravou, overením vodomero;*
- (g) *doprava – nájom osobných automobilov;*
- (h) *doprava – služby nákladných a špeciálnych automobilov;*
- (i) *oprava motorových vozidiel a oprava čerpadiel;*
- (j) *letná a zimná údržba areálov, komunikácií a priestranstiev v majetku Objednávateľa;*
- (k) *komplexná správa objektov;*
- (l) *zabezpečenie fakturácie vrátane distribúcie dokumentov;*
- (m) *výkon realizácie/kontroly pripojenia na verejný vodovod pre zákazníkov Objednávateľa (ostrý prepoj);*
- (n) *aktualizácia informácií v GIS;*
- (o) *dodávka prác a tovarov pri realizácii stavieb investičného charakteru Objednávateľa, ktoré spadajú pod ustanovenie § 3 ods. 3 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (podlimitná metóda verejného obstarávania.*

Podrobný opis jednotlivých oblastí Služieb a spôsobu ich poskytovania sa nachádza v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

2.2 *Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi bude odplatne poskytovať nasledujúce Doplnkové služby:*

- (a) *komplexná správa objektov;*
- (b) *zabezpečenie fakturácie vrátane distribúcie dokumentov;*

(c) aktualizácia informácií v GIS;

pričom k objednaníu resp. začatiu poskytovania konkrétnej Doplnkovej služby môže dôjsť až po preukázaní pripravenosti oboch zmluvných strán, t.j. preukázaní zabezpečenia vhodného technického resp. iného potrebného vybavenia na poskytovanie Doplnkovej služby zo strany Poskytovateľa resp. potvrdení možnosti poskytovať primeranú súčinnosť podľa tejto zmluvy pri poskytovaní Doplnkovej služby zo strany Objednávateľa.

2.3 Objednávateľ sa zaväzuje v súlade s príslušnými ustanoveniami tejto zmluvy poskytovať dohodnutú súčinnosť a platiť Poskytovateľovi za poskytované Služby dohodnutú cenu.

2.4 Vzhľadom na potrebu zabezpečenia rozsiahlych investičných a prevádzkových zdrojov, ktoré si poskytovanie Služieb vyžiada na strane Poskytovateľa a alokácia týchto zdrojov v rozhodujúcej miere výhradne pre Objednávateľa, sa zmluvné strany dohodli, že Služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, bude Objednávateľovi poskytovať výhradne Poskytovateľ s výnimkou Doplnkových služieb, a to až do začatia poskytovania Doplnkovej služby v súlade s čl. 2. ods. 2.2. Pre vylúčenie pochybností platí, že táto výhrada nebráni Poskytovateľovi poskytovať Služby prostredníctvom subdodávateľov. Objednávateľ je povinný počas doby platnosti tejto zmluvy nepoužívať na poskytovanie Služieb a výkon činností, ktoré spadajú pod predmet tejto zmluvy uvedený v čl. 2. ods. 2.1 tretiu osobu inú ako Poskytovateľa okrem Doplnkových služieb v zmysle čl. 2. ods. 2.2, ktorých uspokojenie je až do začatia ich poskytovania Poskytovateľom Objednávateľ oprávnený zabezpečiť aj prostredníctvom tretích osôb. V prípade porušenia tohto záväzku je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 60% ceny, ktorú za tieto Služby alebo činnosti vyfakturovala Objednávateľovi tretia osoba, iná ako Poskytovateľ.

2.5 V každom prípade, Objednávateľ sa zaväzuje objednať od Poskytovateľa ročne služby, práce a tovar vo výške schváleného ročného Obchodného, finančného a investičného plánu v oblastiach, ktoré zodpovedajú predmetu tejto zmluvy podľa čl. 2. ods. 2.1, s výnimkou Doplnkových služieb až do začatia poskytovania jednotlivých Doplnkových služieb podľa čl. 2. ods. 2.2, a to v každom kalendárnom roku platnosti tejto zmluvy. Pokiaľ Objednávateľ neobjedná služby, práce a tovar aspoň v tejto hodnote je povinný k 31. decembru príslušného roka zaplatiť Poskytovateľovi sumu vo výške rozdielu sumy uvedenej v predchádzajúcej vete a hodnoty služieb, prác a tovarov skutočne objednaných.“

1.3 Strany sa dohodli, že v článku 3. (Spôsob objednania Služieb) Zmluvy sa bod 3.1 doplnia o ustanovenie písm. (d), ktoré znie:

„(d) elektronické prostredníctvom informačných systémov.“

1.4 Strany sa dohodli, že článok 4. (Súčinnosť Objednávateľa) bod 4.4 Zmluvy sa mení tak, že znie:

„4.4 Bez obmedzenia platnosti čl. 14. zmluvy (Vyššia moc), Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto zmluvy alebo na jej základe, ak ich nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti vzniknuté na strane Objednávateľa alebo pre neposkytnutie požadovanej súčinnosti riadne a včas Objednávateľom, na ktorú bol povinný podľa tejto zmluvy, pričom lehoty pre plnenia povinností Poskytovateľom sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností, pričom Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä poskytnúť informácie a podklady potrebné pre obranu v takomto konaní.“

1.5 Strany sa dohodli, že článok 5. (Odovzdávanie výkonov Objednávateľovi) bod 5.1 Zmluvy sa mení tak, že znie:

„5.1 Výkony realizované Službami Poskytovateľa budú odovzdané písomným alebo elektronickým

akceptovaním ich výsledkov zástupcami Objednávateľa za prítomnosti zástupcov Poskytovateľa.,,

1.6 Strany sa dohodli, že článok 5 (Odobzďavanie výkonov Objednávateľovi) bod 5.4 Zmluvy sa mení tak, že znie:

„5.4 Ak sa pri odobzďavani výkonov, resp. teste funkčnosti nevyskytnú vady, výkony sa budú považovať za prevzaté aj bez písomného akceptovania zástupcami Objednávateľa v prípade, že tento sa po výzve Poskytovateľa nedostavil do 3 pracovných dní k prevzatíu prác, resp. do 3 pracovných dní nereagoval na výzvu Poskytovateľa k prevzatíu prác.,,

1.7 Strany sa dohodli, že v článok 10. (Cena za Služby a fakturačné podmienky) Zmluvy sa mení tak, že znie:

„10.1 Objednávateľ sa zaväzuje, že za Služby podľa tejto zmluvy bude platiť cenu podľa cenníka Poskytovateľa, ktorý je priložený k tejto zmluve, resp. podľa aktuálneho cenníka určeného v súlade s čl. 7. ods. 7.5 tejto zmluvy.

10.2 Objem skutočne poskytnutých hodinových výkonov na základe tejto zmluvy sa pre účely fakturácie zaokrúhľuje na pol hodiny nahor.

10.3 Ak v čase realizácie Služieb alebo v čase ich fakturácie, nebudú z objektívnych dôvodov identifikované všetky náklady súvisiace s ich realizáciou a je ich možné určiť iba odhadom (napr. za daň za užívanie verejného priestranstva, terénne úpravy ovplyvnené sezónou a pod.), a ak sa neskôr určené ceny na základe skutočných nákladov budú odchyľovať od cien určených na základe odhadov, Poskytovateľ je oprávnený tento rozdiel dofaktorovať, resp. je povinný tento rozdiel v cene vrátiť Objednávateľovi.

10.4 Odmena Poskytovateľa za vykonané Služby a výkony je splatná bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný vystaviť a zaslať Objednávateľovi faktúru do 15 dní od dátumu dodania Služby. Objednávateľ súhlasí, aby mu Poskytovateľ v súlade s platným zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov vystavoval a posielal faktúry v elektronickej podobe.

10.5 Ku všetkým cenám bude uplatnená DPH podľa právnych predpisov platných k času vykonania plnenia.

10.6 Za dátum dodania služby a zároveň dátum zdaniteľného plnenia pre účely dane z pridanej hodnoty sa považuje dátum prevzatia služby – tzn. dátum podpisu Zákazkového listu, resp. odobzďavacieho/preberacieho protokolu poslednou zmluvnou stranou. Toto pravidlo neplatí v prípade, že ide o opakujúcu sa Službu poskytovanú na mesačnej báze, pričom v takomto prípade je dátumom dodania Služby posledný kalendárny deň fakturovaného obdobia.

10.7 V prípade, že sa Objednávateľ nedostaví k prevzatíu prác, resp. nereaguje na výzvu k prevzatíu prác podľa čl.5 bod 5.4 tejto zmluvy, za dátum dodania Služby a zároveň dátum zdaniteľného plnenia pre účely dane z pridanej hodnoty sa považuje dátum podpisu Zákazkového listu zo strany Poskytovateľa.

10.8 Pri výkonoch, ktoré vyžadujú výkopové práce, Poskytovateľ vystaví dve faktúry, a to:

- čiastkovú faktúru po odobzďaní príslušných výkonov poskytnutých pred zasypáním výkopu Objednávateľovi, a
- konečnú faktúru po zasypaní výkopu, úprave povrchu a odobzďaní príslušných výkonov Objednávateľovi, t.j. po úplnom ukončení výkonu vrátane subdodávateľských refakturácií

a všetkých ostatných nákladov súvisiacich s poskytnutím výkonu.

Uvedené neplatí v prípade, že sa výkopové práce pre danú jednotlivú opravu fakturujú paušálnou cenou, pričom v takomto prípade vystaví Poskytovateľ jednu faktúru za výkopové práce až po kompletnom ukončení jednotlivéj opravy vrátane zasypania a úpravy povrchu a odovzdání výkonov Objednávateľovi.

- 10.9 Faktúry budú vystavené a úhrada záväzkov oboch zmluvných strán bude vykonaná v zákonnej mene Slovenskej republiky v čase vystavenia faktúry, resp. v čase úhrady.
- 10.10 Poskytovateľ môže vystavovať aj súhrnné faktúry sa viacero samostatných dodaní tovaru alebo služieb rovnakého druhu za obdobie najviac jedného kalendárneho mesiaca.
- 10.11 Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov, najmä zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky zákonné náležitosti a náležitosti podľa tejto zmluvy, Objednávateľ má právo vrátiť faktúru bez zaplataenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia novej opravenej faktúry.
- 10.12 Bankové poplatky Poskytovateľa znáša Poskytovateľ; bankové poplatky Objednávateľa znáša Objednávateľ.
- 10.13 Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej čiastky na účet oprávnenej zmluvnej strany.“

1.8 Strany sa dohodli, že článok 11 (Zodpovednosť za vady a záruka) bod 11.2 Zmluvy sa mení tak, že znie:

„11.2 Poskytovateľ poskytuje na vykonané Služby podľa tejto zmluvy záruku 18 mesiacov, s výnimkou dodávok prác a tovarov pri realizácii stavieb investičného charakteru, kde sa poskytuje záruka 60 mesiacov. V prípade, že správca komunikácie vyžaduje na vybrané činnosti dlhšie záručné lehoty zaväzuje sa Poskytovateľ tieto poskytnúť v plnom rozsahu. Záručná doba začína plynúť odo dňa poskytnutia a prevzatia výsledku plnenia (príslušnej Služby) Objednávateľom podľa čl. 5. tejto zmluvy, pričom Objednávateľ je povinný vady písomne uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, ako ich zistí, alebo ako ich mal pri vynaložení odbornej starostlivosti zistiť. V prípade subdodávok služieb bude záručná doba upravená podľa záručnej doby, ktorú Poskytovateľovi poskytne subdodávateľ. Na náhradné diely sa vzťahuje záručná lehota daná výrobcem príslušného dielu.“

1.9 Strany sa dohodli, že článok 11 (Zodpovednosť za vady a záruka) sa dopĺňa o ustanovenie ods. 11.5 a 11.6, v nasledovnom znení:

„11.5 Reklamačný proces je zahájený výhradne v prípade, že bola zistená vada na materiáli, príp. prácach po uskutočnení výkonu v rámci záručnej lehoty. Reklamačný proces je plne v kompetencii zodpovedných pracovníkov na operatívnej úrovni, ktorým bola pridelená aj zodpovednosť za riešenie reklamačného procesu. Na strane Objednávateľa je to zodpovednosť za inicializáciu reklamačného procesu, na strane Poskytovateľa za riešenie reklamácie. V prípade, že nie je dosiahnutá zhoda pri riešení reklamácie, tzn. pracovník operatívy Objednávateľa zodpovedný za reklamáciu neschválí navrhované riešenie zo strany pracovníka operatívy Poskytovateľa zodpovedného za reklamáciu, proces pokračuje eskaláciou na taktickú úroveň ako proces riešenia rozporov.“

„11.6 Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi odpoveď na reklamáciu najneskôr do 10 pracovných dní od prijatia reklamácie.“

- 1.10 Strany sa ďalej dohodli na zmene znenia Prílohy č. 1 (*Opis, spôsoby a rozsah poskytovania Služieb*) a Prílohy č. 5 (*Cenník Služieb*) k Zmluve tak, ako je uvedené v novom úplnom znení Prílohy č. 1 (*Opis, spôsoby a rozsah poskytovania Služieb*) a Prílohy č. 5 (*Cenník Služieb*) k Zmluve priloženom k Dodatku.
- 1.11 Ostatné ustanovenia Zmluvy neuvedené v tomto článku 1. (*Predmet Dodatku*) Dodatku zostávajú nezmenené.
- 1.12 Pokiaľ nie je uvedené inak, definície používané v Zmluve sa používajú s rovnakým významom aj v tomto Dodatku.

2. PRECHODNÉ USTANOVENIA

- 2.1 Vzhľadom na skutočnosť, že v zmysle Zmluvy má byť Poskytovateľ výlučným poskytovateľom Služieb, sa Strany dohodli, že Objednávateľ ukončí zmluvné vzťahy s tretími osobami uzatvorené za účelom poskytovania tých Dodatočných služieb, ktoré je Poskytovateľ ku dňu podpisu Dodatku spôsobilý poskytovať Objednávateľovi a pri ktorých poskytovaní je Objednávateľ spôsobilý poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť v zmysle Zmluvy, a to bez zbytočného odkladu po nadobudnutí účinnosti Dodatku v súlade so zmluvnými dojednaniami s príslušnými dodávateľmi/poskytovateľmi a všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby bolo po celý čas zabezpečené riadne poskytovanie Dodatočných služieb až po začatie ich poskytovania Poskytovateľom v súlade so Zmluvou.
- 2.2 V prípade Dodatočných služieb, ktorých poskytovanie je podmienené zabezpečením vhodného technického alebo iného potrebného vybavenia zo strany Poskytovateľa, sa Poskytovateľ zaväzuje na požiadanie Objednávateľa stanoviť záväzný termín začatia poskytovania príslušnej Dodatkovej služby, pričom Poskytovateľ je povinný začať poskytovať tieto Dodatočné služby najneskôr do dvanástich (12) mesiacov odo dňa účinnosti Dodatku.
- 2.3 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, termín začatia poskytovania Dodatočných služieb stanovený Poskytovateľom v zmysle ods. 2.2 vyššie je pre Strany záväzný a po oznámení záväzného termínu začatia poskytovania príslušnej Dodatkovej služby sa Objednávateľ zaväzuje neuzavrieť nový zmluvný vzťah s akoukoľvek treťou osobou, ktorého predmetom bude poskytovanie príslušnej Dodatkovej služby po termíne oznámenom Poskytovateľom ako termín začatia poskytovania Dodatkovej služby. V prípade, ak Poskytovateľ nezačne s poskytovaním Dodatkovej služby v termíne oznámenom Objednávateľovi, zaväzuje sa nahradiť mu všetku škodu, ktorú mu svojim omeškaním spôsobí.
- 2.4 Strany sa dohodli, že až do začatia poskytovania Dodatočných služieb Poskytovateľom, je Objednávateľ oprávnený zabezpečiť ich uspokojenie prostredníctvom tretích osôb resp. vlastnej štruktúry a uvedené sa nebude považovať za porušenie povinnosti v zmysle čl. 2. (*Predmet zmluvy*) ods. 2.4 Zmluvy. Zmluvné vzťahy s tretími osobami uzatvorené za účelom zabezpečenia poskytovania Dodatočných služieb sa Objednávateľ zaväzuje ukončiť v lehote v súlade so zmluvnými dojednaniami s príslušnými dodávateľmi/poskytovateľmi a všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby Poskytovateľ mohol začať poskytovať príslušné Dodatočné služby čo najskôr po termíne oznámenom Objednávateľovi.

3. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 3.1 Dodatok sa vyhotovuje v slovenskom jazyku. V prípade akéhokoľvek prekladu Dodatku zo slovenského jazyka do akéhokoľvek iného jazyka zostáva verzia Dodatku v slovenskom jazyku rozhodujúca.
- 3.2 Dodatok sa vyhotovuje v 4 (štyroch) rovnopisoch. Každá Strana dostane 2 (dva) rovnopisy.
- 3.3 Neoddeliteľnou súčasťou Dodatku sú prílohy obsahujúce nové znenie Prílohy č. 1 (*Opis, spôsoby a rozsah poskytovania Služieb*) a Prílohy č. 5 (*Cenník Služieb*) k Zmluve.

- 3.4 Dodatok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpisu oboma Stranami.
- 3.5 Dodatok a jeho výklad sa riadi právnymi predpismi Slovenskej republiky. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Dodatku a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov, platia ustanovenia Dodatku.
- 3.6 Ak je alebo sa stane niektoré z ustanovenie Dodatku v akomkoľvek ohľade protiprávnym, neplatným alebo nevykonateľným, nebude tým dotknutá ani oslabená zákonnosť, platnosť či vykonateľnosť zostávajúcich ustanovení Dodatku, okrem prípadov, ak je z dôvodu dôležitosti povahy alebo inej okolnosti týkajúcej sa takého neplatného ustanovenia zrejmé, že dané ustanovenie nemôže byť oddelené od ostatných príslušných ustanovení. Strany sa zaväzujú zabezpečiť uskutočnenie všetkých krokov, ktoré budú potrebné na to, aby bolo dohodnuté ustanovenie s podobným účinkom, ktoré neplatné ustanovenie Dodatku v súlade s príslušným právnym predpisom nahradí.
- 3.7 Strany vyhlasujú, že si text Dodatku pozorne prečítali, jeho obsahu porozumeli a že tento vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu, bez akýchkoľvek omylov, čo potvrdzujú vlastnoručnými podpismi, ktoré pripájajú.

V Bratislave, dňa 30. septembra 2013.

V mene Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.:

Meno: Ing. Radoslav Jakab

Funkcia: predseda predstavenstva

Meno: Ing. Boris Gregor

Funkcia: podpredseda predstavenstva

V mene Infra Services, a.s.:

Meno:

Funkcia:

Meno:

Funkcia:

1. Rozsah

Cieľom kapitoly je popísať rozsah predmetu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“).

1.1. Rozsah poskytovaných služieb

Za štandardné Služby považujeme tie, ktoré bude Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi. V prípade zmeny rozsahu sa použije proces zmenového konania popísaný v článku VIII Zmluvy, postup pri požiadavkách na zmenu.

Služba	Kapitola
Opravy	
Opravy sietí – stokové siete povrchové a podzemné poruchy .	2
Opravy sietí – distribučné vodovodné siete	3
Opravy sietí – elektrické zariadenia	4
Opravy sietí – strojnotechnologické zariadenia	4
Údržba	
Údržba – stokové siete	5
Údržba – distribučné vodovodné siete	5
Údržba – elektrické zariadenia	5
Údržba – strojnotechnologické zariadenia	5
Údržba – objekty	5
Doprava	
Doprava - Osobná doprava	6
Doprava - Nákladná doprava	7
Doprava - Špeciálna doprava	7
Vodovodné prípojky	
Vodovodné prípojky – zriadenie a montáž	8
Vodovodné prípojky – rekonštrukcia, prekládka a zrušenie	8
Vodovodné prípojky – zabezpečenie prerušenia dodávok vody	8
Vodovodné prípojky – opravy na vodomernej zostave	8
Vodomery	
Vodomery – správa skladu vodomerov	9
Vodomery – evidencia vodomerov v informačnom systéme	9
Vodomery – výmena vodomerov	9
Vodomery – oprava vodomerov	9
Vodomery – overovanie opravených vodomerov	9
Vodomery – odpočet vodomerov	9
Vodomery – Smart Metering	9
Facility management objektov	
Letná údržba objektov	10
Zimná údržba objektov	10
Komplexná správa nehnuteľností	10
Zabezpečenie fakturácie vrátane distribuácie dokumentov	11
Výkon realizácie/kontroly pripojenia na verejný vodovod pre zákazníkov (Objednávateľa (ostrý prepoj))	12
Ostrý prepoj pre HVR	12
Ostrý prepoj pre vodovodnú prípojku	12
Realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa	13
Aktualizácia informácií v GIS	14

1.2. Rozsah zariadení, ktoré sú predmetom zmluvy

Rozsah zariadení, ktoré sú predmetom zmluvy, rámcovo popisuje zariadenia, ktorých sa uvedené Služby Poskytovateľa budú týkať:

- Stoková sieť
- Distribučná vodovodná sieť
- Elektrické zariadenia
- Strojnotechnologické zariadenia
- Osobné, nákladné a špeciálne vozidlá a mechanizmy
- Vodomery
- Vodovodné prípojky
- Objekty Objednávateľa,
- Cestné komunikácie a parkoviská v správe Objednávateľa,
- Trávnaté plochy v správe Objednávateľa
- Informačné systémy

1.3. Definície pojmov

Nasledovná tabuľka obsahuje definície jednotlivých pojmov, ktoré sa používajú v tejto Zmluve:

Termín	Popis
16x5 počas pracovných dní	Pohotovosť v pracovných dňoch
24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja	Pohotovosť v dňoch pracovného pokoja
7x24x365	24 hodín denne, každý deň v týždni počas celého roku
8x5	8 pracovných hodín (7:00-15:00) počas pracovných dní
BVS	Bratislavská vodárenská spoločnosť a.s.
CAV	Cisterna na pitnú vodu
ČOV	Čistička odpadových vôd
DČOV	Divízia čistenia odpadových vôd
DVV	Divízia výroby vody
eArchív	Elektronický archív dokumentov
EZ	Elektrotechnické zariadenie
GIS	Geografický informačný systém
GPS	Globálny lokalizačný systém alebo Globálny systém určenia polohy
GSM	Globálny systém mobilnej komunikácie
HVR	Hlavný vodovodný uzáver
MUT/CAS	Kombinované vozidlo / Cisterna na odpadovú vodu
Navision	ERP systém Poskytovateľa a Objednávateľa
Objednávateľ	Bratislavská vodárenská spoločnosť a.s.
Objednávka	Požiadavka na služby potvrdená oboma zmluvnými stranami, s výnimkou porúch kategórie A a B, kde sa Požiadavka na služby považuje za Objednávku
PDF	Portable document format – formát súboru, ktorý je nezávislý od aplikačného softvéru, hardvéru alebo operačného systému
Poskytovateľ	Infra Services, a.s.
PPP	Prevádzkový poruchový portál
PÚ	Prípojkový uzáver
PZ/E	Požiadavka na zmenu
S	Poskytnutá súčinnosť pre vykonanie aktivity
SAP	ERP systém Objednávateľa
Smart metering	Inteligentné odčítanie vodomero
STZ	Strojnotechnické zariadenie
Z	Zodpovednosť za vykonanie aktivity
Z. z.	Zbierka zákonov
Zákazkový list	Dokument obsahujúci detaily k výkonu, t.j. súhrn čiastkových výkonov a činností Poskytovateľa (napr. materiál, mechanizmy, technológie, človekohodiny a pod.) za účelom naplnenia Objednávky

2. Opravy sietí – stokové siete

2.1. Definícia služby

2.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie realizácia opráv na stokovej sieti. Služba je z pohľadu času špecifická. Potreba ľudskej kapacity ako aj strojno-technologického zariadenia je na odstraňovanie jednotlivých porúch vychádza zo závažnosti poruchy.

Potrebu opráv stokovej siete nahlasuje Objednávateľ elektronicky prostredníctvom poruchového portálu. Pri nahlasovaní Objednávateľ musí určiť klasifikáciu poruchy. Identifikovaná porucha môže byť kategórie A, B alebo C. V prípade kategórie poruchy A je potrebný urgentný zásah pracovníkov Poskytovateľa, v prípade kategórie B je to do 24 hodín a v prípade kategórie C nie je potrebný urgentný zásah a výkon je možné vykonať podľa dohodnutého termínu medzi operatívnymi pracovníkmi Objednávateľa a Poskytovateľa. Kategorizáciu poruchy vykonáva majster Objednávateľa v pracovnej dobe alebo v pohotovosti v závislosti od času vzniku poruchy.

Objednávky zaznamenané v PPP (Prevádzkový Poruchový Portál) sú záväzné. Pri objednávaní výkonov u Poskytovateľa môže nastať situácia kedy je potrebné prehodnotiť kategorizáciu poruchy. Preklasifikovanie poruchy majstrom Objednávateľa znamená zrušenie pôvodnej objednávky a vytvorenie novej objednávky s novou kategorizáciou; zároveň priamo kontaktuje Poskytovateľa pre odsúhlasenie termínu výkonu.

Po potvrdení požiadavky na službu Poskytovateľom, sa každá riadi špecifikáciami uvedenými v sekcii 2.2.

Výkony realizované pri poskytovaní Služby sa evidujú na Zákazkovom liste PPP.

Pri výkone opravy poruchy pracovníkmi Poskytovateľa môže nastať situácia kedy vznikne potreba opraviť poruchu rovnakej kategórie v rovnaký čas. V prípade potreby odvolania pracovníkov Poskytovateľa od neukončenej opravy poruchy z dôvodu vzniku novej poruchy rovnakej kategórie zodpovedá za toto rozhodnutie majster Objednávateľa.

Schválenie realizovaného výkonu Objednávateľom prebieha na dva krát, schválenie pred zasypaním miesta opravy a druhý krát po ukončení všetkých prác spojených s opravou, čím sa schváli aj celkový rozsah realizovanej opravy. Schválenie bude súčasťou Zákazkového listu PPP.

V prípade, že sa v priebehu prác zistí, že časová náročnosť prác bude z preukázateľne a jasne definovaných dôvodov dlhšia ako očakávaná, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa o tejto skutočnosti informovať

2.1.2. Predmet služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Stoková sieť Objednávateľa	

2.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivity a zodpovednosti sú popísané v detaile komponentov poskytovanej služby v časti 2.1.4

2.1.4. Komponenty služby

2.1.4.1. Oprava povrchových porúch stokových sietí

Službou sa rozumie realizácia opráv na stokovej sieti.

Nasledujúca tabuľka zohľadňuje rozhodujúce rozhrania medzi Objednávateľom a Poskytovateľom doby odozvy na jednotlivé aktivity v procese opravy povrchových porúch stokových sietí.

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odozvy
Vystavenie objednávky		Z	
Prijatie schválenej objednávky a vyjadrenie k jej akceptácii / zamietnutiu	Z		
Odovzdanie miesta poruchy vrátane zabezpečenia povrchových úprav (napr. odťah vozidiel, výrub stromov, odstránenie povrchových prekážok, vybavenie vstupov na cudzie pozemky a iné povolenia, zameranie poruchy, dodatočné zameranie poruchy na základe požiadavky Poskytovateľa)	S	Z	
Prevzatie miesta poruchy a jeho zabezpečenie vrátane (vyznačenia staveniska a pod.)	Z	S	
Konzultácia a pripomienkovanie atypických výkonov (Pozn.: prebieha len ak je to relevantné)	Z	S	
Ukončenie prác a informovanie dispečera Objednávateľa	Z		
Kontrola miesta výkonu opravy		Z	
Prevzatie miesta poruchy		Z	
Kompletizácia Zákazkového listu a jeho odoslanie Objednávateľovi	Z		3 pracovné dni od ukončenia opravy
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

2.1.4.2. Oprava podzemných porúch stokových sietí

Oprava podzemnej poruchy na stokovej sieti je pokračovaním opravy povrchovej poruchy na stokovej sieti, pri ktorom sa nepodarilo odstrániť poruchu a bola zistená podzemná porucha. Proces je primárne v kompetencii operatívnych pracovníkov Objednávateľa a Poskytovateľa.

Nasledujúca tabuľka zohľadňuje rozhodujúce rozhrania medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vrátane doby odozvy na jednotlivé aktivity v procese opravy podzemných porúch stokových sietí.

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odozvy
Vystavenie objednávky		Z	
Prijatie schválenej objednávky a vyjadrenie k jej akceptácii / zamietnutiu	Z		
Zaistenie vytýčenia sietí Objednávateľa	S	Z	
Odovzdanie miesta poruchy vrátane zabezpečenia povrchových úprav (napr. odťah vozidiel, výrub stromov, odstránenie povrchových prekážok, vybavenie vstupov na cudzie pozemky a iné povolenia, zameranie poruchy, dodatočné zameranie poruchy na základe požiadavky Poskytovateľa)	S	Z	
Prevzatie miesta poruchy a jeho zabezpečenie vrátane (vyznačenia staveniska, vytýčenie inžinierskych sietí, informovania správcov komunikácií o začatí výkonu, vybavení povolenia na rozkopávku)	Z	S	
Vykonanie potrebných opatrení – prečistenie (MUT/CAS)	Z	S	
Konzultácia a pripomienkovanie atypických výkonov (Pozn.: prebieha len ak je to relevantné)	Z	S	
Vytvorenie videozáznamu (ak je to relevantné)	Z	S	
Ukončenie prác výkopovou metódou a informovanie dispečera	Z		

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

Objednávateľa			
Odovzdanie miesta opravy správcovi komunikácie	Z		
Kontrola miesta výkonu opravy monitoringom		Z	
Prevzatie miesta poruchy		Z	
Kompletizácia Zákazkového listu a jeho odoslanie Objednávateľovi	Z		3 pracovné dni od ukončenia opravy
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

2.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Do doby kým nebude PPP funkčný pre danú výrobnú divíziu Objednávateľa, tak sa objednávky budú zasielať cez Navision/SAP) a potvrdzovanie výkonov bude prebiehať prostredníctvom Zákazkových listov.
- V prípade nástupu na nahlásené poruchy (čerpacie stanice alebo stoková sieť) nie je potrebný nástup prvého pracovníka na poruchu od Objednávateľa, ale pri skoršom príchode pracovníkov Poskytovateľa budú vykonané operatívne predbežné kontroly, z ktorých následne vyhodnotí po príchode majster Objednávateľa stav a potrebu zadania typu opravy.

2.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup ku stokovej sieťovej infraštruktúre Objednávateľa
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa
- V prípade, že nad miestom poruchy alebo v tesnej blízkosti je umiestnená prekážka, Objednávateľ buď zabezpečí odstránenie prekážky jej vlastníkom alebo objedná odstránenie prekážky na svoje náklady, čo doloží povolením na odstránenie prekážky, vrátane obnovenia alebo neobnovenia prekážky po odstránení poruchy na svoje náklady. V prípade, že porucha je na potrubí na cudzom pozemku, Objednávateľ je povinný zaobstarať povolenie vlastníka alebo miestneho úradu na vstup na cudzí pozemok za účelom odstránenia poruchy.
- Počas doby, kým Poskytovateľ nemôže vykonávať Službu z vyššie uvedených dôvodov sa pozastavuje jeho čas na odstránenie poruchy až do doby kým nebudú splnené vyššie spomenuté body.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy
- Pri poruche kategórie A je potrebné, aby Objednávateľ zabezpečil aj telefonické nahlásenie poruchy na dispečing Poskytovateľa
- Organizácia práce monitoringu stokovej siete (najmä určenie miesta) je v zodpovednosti Objednávateľa.
- Objednávateľ určí zodpovedné osoby za jednotlivé divízie, ktorým sa doručia Zákazkové listy na vyjadrenie a následné odsúhlasenie

2.2. Parametre Služby

2.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pořadovosť služby
Opravy stokových sietí	8x5	16x5 počas pracovných dní 24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja

2.2.2. Úrovne poskytovania Služieb

Úrovne poskytovania Služieb				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom			
Doba nástupu	Obdobie určené v Objednávke potvrdené oboma zmluvnými stranami			
Služba	Kategória požiadavky A	Kategória požiadavky B	Kategória požiadavky C	
Doba odozvy	max. do 15 min od prijatia Objednávky; pozn.: objednávka nemôže byť zamietnutá	max. do 1 hodiny od prijatia Objednávky; pozn.: objednávka nemôže byť zamietnutá	max. do 1 hodiny od prijatia Objednávky	
Doba nástupu	do 6 hodín od prijatia Objednávky, pri nástupe kombinovaným vozidlom do 2 hodín od prijatia Objednávky	do 24 hodín od prijatia Objednávky	Podľa dohody, do uplynutia dohodnutej doby	

2.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Služba	Cena
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za materiál	Cena bude určená podľa skladovej ceny a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov	Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel	Cena za 1 hod výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za dovoz štrku	Cena za 1 t je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za likvidáciu odpadu	Cena za 1 m ³ je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za pohotovosť je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za výmenu poklopu*	Cena za výmenu 1 ks je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za manuálny monitoring stokovej siete	Cena za manuálny monitoring je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy),
Cena za kamerový monitoring stokovej siete	Cena za kamerový monitoring je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy),

*cena nezahŕňa spracovanie projektu organizácie dopravy, ak je potrebný, ktorý bude fakturovaný ako subdodávka

3. Opravy sietí – distribučné vodovodné siete

3.1. Definícia služby

3.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie realizácia opráv na vodovodnej sieti. Služba je z pohľadu času špecifická. Potreba ľudskej kapacity ako aj strojno-technologického zariadenia je na odstraňovanie jednotlivých porúch vychádza zo závažnosti poruchy.

Potrebu opráv vodovodnej siete nahlasuje Objednávateľ elektronicky prostredníctvom poruchového portálu. Pri nahlasovaní Objednávateľ musí určiť klasifikáciu poruchy. Identifikovaná porucha môže byť kategórie A, B alebo C. V prípade kategórie poruchy A je potrebný urgentný zásah pracovníkov Poskytovateľa, v prípade kategórie B je to do 24 hodín a v prípade kategórie C nie je potrebný urgentný zásah a výkon je možné vykonať podľa dohodnutého termínu medzi operatívnymi pracovníkmi Objednávateľa a Poskytovateľa. Kategorizáciu poruchy vykonáva majster Objednávateľa v pracovnej dobe alebo v pohotovosti v závislosti od času vzniku poruchy.

Objednávky zaznamenané v PPP sú záväzné. Pri objednávaní výkonov u Poskytovateľa môže nastať situácia kedy je potrebné prehodnotiť kategorizáciu poruchy. Preklasifikovanie poruchy majstrom Objednávateľa znamená zrušenie pôvodnej objednávky a vytvorenie novej objednávky s novou kategorizáciou; zároveň priamo kontaktuje majstra Poskytovateľa pre odsúhlasenie termínu výkonu.

Po potvrdení požiadavky na službu Poskytovateľom, sa každá riadi špecifikáciami uvedenými v sekcii 3.2

Výkony realizované pri poskytovaní Služby sa evidujú na Zákazkovom liste PPP.

Pri výkone opravy poruchy pracovníkmi Poskytovateľa môže nastať situácia kedy vznikne potreba opraviť poruchu rovnakej kategórie v rovnaký čas. V prípade potreby odvolania pracovníkov Poskytovateľa od neukončenej opravy poruchy z dôvodu vzniku novej poruchy rovnakej kategórie zodpovedá za toto rozhodnutie majster Objednávateľa.

Schválenie realizovaného výkonu Objednávateľom prebieha na dva krát, schválenie pred zasypaním miesta opravy a druhý krát po ukončení všetkých prác spojených s opravou, čím sa schváli aj celkový rozsah realizovanej opravy. Schválenie bude súčasťou Zákazkového listu PPP.

V prípade, že sa v priebehu prác zistí, že časová náročnosť prác bude z preukázateľne a jasne definovaných dôvodov dlhšia ako očakávaná, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa o tejto skutočnosti informovať

3.1.2. Predmet služby

Význam zmluvy	Názov rámcovej zmluvy
Distribučná vodovodná sieť Objednávateľa	

3.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Nasledujúca tabuľka zohľadňuje rozhodujúce rozhrania medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vrátane komunikačného média a doby odozvy na jednotlivé aktivity v procese opravy distribučnej vodovodnej siete.

Aktivita (Z - zodpovednosť : - sčítanosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odozvy
Vystavenie objednávky		Z	
Prijatie schválenej objednávky a vyjadrenie k jej akceptácii / zamietnutiu	Z		
Príprava staveniska a koordinácia s Poskytovateľom (pozn.: odťah vozidiel, výrub stromov, odstránenie povrchových prekážok, vybavenie vstupov na cudzie pozemky a iné povolenia, zameranie poruchy, - dodatočné zameranie poruchy na základe požiadavky majstra Poskytovateľa)		Z	
Príprava staveniska (vyznačenie staveniska, vytýčenie inžinierskych sietí, informovanie správcov komunikácií o začatí výkonu, vybavenie povolenia na rozkopávku)		Z	
Odozdanie miesta poruchy/staveniska	S	Z	
Prevzatie miesta poruchy/staveniska	Z	S	
Odsúhlasenie spôsobu opravy (Pozn.: V prípade potreby práce pod tlakom odsúhlasenie spôsobu opravy prebehne na úrovni majstrov; v prípade nehody nasleduje eskalácia na úroveň vedúceho divízie Objednávateľa a vedúceho oddelenia Poskytovateľa)	S	Z	
Konzultácia a pripomienkovanie atypických výkonov (Pozn.: prebieha len ak je to relevantné)	Z	S	
Ukončenie a informovanie dispečera Objednávateľa	Z		
Kontrola vykonanej opravy		Z	
Odozdanie staveniska (vrátane zodpovednosti)	Z		
Prevzatie staveniska (vrátane zodpovednosti)		Z	
Odozdanie miesta opravy správcovi	Z		
Kompletizácia Zákazkového listu a jeho odoslanie Objednávateľovi	Z		
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od ukončenia opravy 3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

3.1.4. Komponenty služby

3.1.4.1. Porucha kategórie A

Nástup na výkon opravy je do 6 hodín a výkon opravy je nepretržitý, pokiaľ sa nedohodne na úrovni zodpovedných pracovníkov inak vzhľadom na špecifickosť konkrétnej poruchy.

- poruchy na privádzačoch z vodných zdrojov, výtlačných a zásobovacích radoch profilu väčšieho ako DN 400, poruchy na sieťach a technológii ak bola prerušená dodávka pitnej vody vo veľkom rozsahu, t.j. pre veľký počet obyvateľstva, alebo významné inštitúcie verejného záujmu (nemocnice, polikliniky, školy, hotely, ...)
- poruchy pri ktorých je vysoké riziko materiálnych škôd väčšieho rozsahu, ak výtok pitnej vody, zaplavuje významné objekty verejného záujmu, dôležité cestné, železničné alebo električkové komunikácie, významné havárie ČOV

3.1.4.2. Porucha kategórie B

Nástup na výkon opravy je do 24 hodín a výkon opravy je nepretržitý, pokiaľ sa nedohodne na úrovni zodpovedných pracovníkov inak vzhľadom na špecifickosť konkrétnej poruchy.

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

- poruchy na privádzačoch z vodných zdrojov, výtlačných a zásobovacích radoch profilu menšieho ako DN 500, pri ktorých nie je bezprostredne ohrozené zásobovanie obyvateľstva a organizácii vo väčšom rozsahu, poruchy na vodomerných zostavách, poruchy na kanalizácii a odľahčovacích komorách pri ktorých nehrozí rozsiahle zamorenie a zatápanie objektov či priestorov
- poruchy pri ktorých nehrozia bezprostredne väčšie škody na majetku, hlásenia z miestnych povodí o zhoršenej kvalite vody v recipientoch, všetky stavebné a elektroinštalačné poruchy, pri ktorých je ohrozená bezpečnosť obyvateľstva.

3.1.4.3. Porucha kategórie C

Nástup na výkon opravy je stanovený do lehoty uvedenej v objednávke v PPP.

- Poruchy na vodovodnej sieti, alebo jej objektoch, kde nedochádza k prerušeniu zásobovania vodou obyvateľstva, úniku vody, ani k inému závažnému ohrozeniu bezpečnosti

3.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Do doby kým nebude PPP funkčný pre danú výrobnú divíziu Objednávateľa, tak sa objednávky budú zasielať cez Navision/SAP) a potvrdzovanie výkonov bude prebiehať prostredníctvom Zákazkových listov.

3.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup k vodovodnej distribučnej sieti Objednávateľa
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa
- Lokalizovanie poruchy
- Odstavenie vody
- V prípade, že nad miestom poruchy alebo v tesnej blízkosti je umiestnená prekážka, Objednávateľ buď zabezpečí odstránenie prekážky jej vlastníkom alebo objedná odstránenie prekážky na svoje náklady, čo doloží povolením na odstránenie prekážky, vrátane obnovenia alebo neobnovenia prekážky po odstránení poruchy na svoje náklady. V prípade, že porucha je na potrubí na cudzom pozemku, Objednávateľ je povinný zaobstaráť povolenie vlastníka alebo miestneho úradu na vstup na cudzí pozemok za účelom odstránenia poruchy.
- Počas doby, kým Poskytovateľ nemôže vykonávať Službu z vyššie uvedených dôvodov sa pozastavuje jeho čas na odstránenie poruchy až do doby kým nebudú splnené vyššie spomenuté body.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy
- Pri poruche kategórie A je potrebné, aby Objednávateľ zabezpečil aj telefonické nahlásenie poruchy na dispečing Poskytovateľa
- V prípade opráv v uzavretých nadzemných alebo podzemných objektoch je Objednávateľ povinný zabezpečiť vyčistenie miesta opravy od zhromaždených nečistôt, odpadkov, uhynutých zvierat, exkrementov a pod.
- Objednávateľ určí zodpovedné osoby za jednotlivé divízie, ktorým sa doručia Zákazkové listy na vyjadrenie a následné odsúhlasenie

3.2. Parametre Služby

3.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Príloha (ak je priložená)
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. A	8x5	16x5 počas pracovných dní 24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. B	8x5	16x5 počas pracovných dní 24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. C	8x5	N/A

3.2.2. Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom			
Doba nástupu	Obdobie určené v Objednávke potvrdené oboma zmluvnými stranami			
Služba	Kategória poruchy A	Kategória poruchy B	Kategória poruchy C	
Doba odozvy	max. do 15 min od prijatia Objednávky; pozn.: objednávka nemôže byť zamietnutá	max. do 1 hodiny od prijatia Objednávky; pozn.: objednávka nemôže byť zamietnutá	max. do 1 hodiny od prijatia Objednávky	
Doba nástupu	do 6 hodín od prijatia Objednávky	do 24 hodín od prijatia Objednávky	Podľa dohody, do uplynutia dohodnutej doby	

3.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Služba	Cena
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za materiál	Cena bude určená podľa skladovej ceny a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov	Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel	Cena za 1 hod výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za dovoz štrku	Cena za 1 t je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za likvidáciu odpadu	Cena za 1 m ³ je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za pohotovosť je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za výmenu poklopu***	Cena za výmenu 1 ks je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za inžiniersky paušál*	Cena za 1 poruchu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za výkopový paušál**	Cena za 1 poruchu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)

*cena za inžiniersky paušál zahŕňa náklady za miestne poplatky, vytyčovanie sietí, práce v zeleni, zber značiek a inžiniersku činnosť (činnosť v súlade s č. IV. Bod 1c) rámcovej zmluvy). V prípade ak doba trvania opravy presiahne 30 dní, uplatní sa refakturácia skutočne vzniknutých nákladov.

**cena za výkopový paušál sa uplatňuje pri opravách porúch na HVR, uzáveru HVR, PÚ a hydrantov pre typy poruchy B a C. Cena zahŕňa inžiniersky paušál, likvidáciu odpadu, dovoz štrku, výkony mechanizmov (okrem zväračky HDPE) a hodinové a kilometrové výkony špeciálnej a nákladnej dopravy.

***cena nezahŕňa spracovanie projektu organizácie dopravy, ak je potrebný, ktorý bude fakturovaný ako subdodávka

4. Opravy porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach

4.1. Definícia služby

4.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie odstraňovanie porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach. Realizácia opravy porúch v rámci strojno-technologickom zariadení sa vzhľadom na súbor krokov, ktoré je potrebné vykonať na jednotlivých divíziách v podstate neodlišuje. Na strojno-technologickom zariadení môžu vzniknúť poruchy strojárskeho a elektrického charakteru.

Najpočetnejšie sú chyby na zariadeniach v DVV a DČOV, avšak poruchy na zariadeniach ostatných divízií môžu mať rovnakú alebo aj väčšiu závažnosť

Zistenie poruchy je možné prostredníctvom kontroly dispečingom, resp. povinnou periodickou kontrolou výkonnými zamestnancami z divízií.

Potrebu opráv EZ a STZ nahlasuje Objednávateľ elektronicky prostredníctvom poruchového portálu. Pri nahlasovaní Objednávateľ musí určiť klasifikáciu poruchy. Identifikovaná porucha môže byť kategórie A, B alebo C. V prípade kategórie poruchy A je potrebný urgentný zásah pracovníkov Poskytovateľa, v prípade kategórie B je to do 24 hodín a v prípade kategórie C nie je potrebný urgentný zásah a výkon je možné vykonať podľa dohodnutého termínu medzi operatívnymi pracovníkmi Objednávateľa a Poskytovateľa. Kategorizáciu poruchy vykonáva zodpovedný pracovník Objednávateľa alebo pracovník Dispečingu v pracovnej dobe alebo v pohotovosti v závislosti od času vzniku poruchy.

Objednávky zaznamenané v PPP sú záväzné. Pri objednávaní výkonov u Poskytovateľa môže nastať situácia kedy je potrebné prehodnotiť kategorizáciu poruchy. Preklasifikovanie poruchy majstrom Objednávateľa znamená zrušenie pôvodnej objednávky a vytvorenie novej objednávky s novou kategorizáciou; zároveň priamo kontaktuje majstra Poskytovateľa pre odsúhlasenie termínu výkonu.

Po potvrdení požiadavky na službu Poskytovateľom, sa každá riadi špecifikáciami uvedenými v sekcii 4.2

Výkony realizované pri poskytovaní Služby sa evidujú na Zákazkovom liste PPP.

Pri výkone opravy poruchy pracovníkmi Poskytovateľa môže nastať situácia kedy vznikne potreba opraviť poruchu rovnakej kategórie v rovnaký čas. V prípade potreby odvolania pracovníkov Poskytovateľa od neukončenej opravy poruchy z dôvodu vzniku novej poruchy rovnakej kategórie zodpovedá za toto rozhodnutie zodpovedný pracovník Objednávateľa.

4.1.2. Predmet služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Elektrické zariadenia Objednávateľa Strojnotechnologické zariadenia Objednávateľa Rozvádzače, elektromotory, servo-pohony, čerpadlá a ostatné zariadenia elektrického a strojno-technologického charakteru	Vyhrazené technické zariadenia, zdvíhacie, tlakové, plynové, elektrické okrem elektrických v rozsahu oprávnenia ST zariadenia v záručnej dobe alebo také, na ktoré je v prípade výskytu poruchy dohodnutý zmluvný servis. Drobné opravy ST zariadení, ktoré si dokážu divízie Objednávateľa opraviť samostatne.

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

4.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Nasledujúca tabuľka zohľadňuje rozhodujúce rozhrania medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vrátane komunikačného média a doby odozvy na jednotlivé aktivity v procese opravy elektrických a strojnotechnologických zariadeniach.

Aktivita (zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Príloha 1 (doba odozvy)
Vystavenie objednávky		Z	
Prijatie schválenej objednávky a vyjadrenie k jej akceptácii a potvrdenie termínu nástupu na opravu a informovanie Objednávateľa	Z		
Odovzdanie miesta poruchy na výkon opravy Poskytovateľovi		Z	
Prevzatie miesta poruchy na výkon opravy Poskytovateľom	Z		
Realizácia opravy poruchy	Z		
Konzultácia a pripomienkovanie atypických výkonov (Pozn.: prebieha len ak je to relevantné)	Z	S	
Ukončenie prác a informovanie Objednávateľa	Z		
Kontrola vykonanej opravy		Z	
Odovzdanie miesta poruchy Objednávateľovi	Z		
Prevzatie miesta poruchy Objednávateľom		Z	
Kompletizácia Zákazkového listu a jeho odoslanie Objednávateľovi	Z		3 pracovné dni od ukončenia opravy
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

4.1.4. Komponenty služby

4.1.4.1. Poruchy na elektrických zariadeniach

Opravy porúch elektrických zariadení v objektoch Objednávateľa

4.1.4.2. Poruchy na strojnotechnologických zariadeniach

Opravy porúch strojnotechnologických zariadení v objektoch Objednávateľa

4.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Do doby kým nebude PPP funkčný pre danú výrobnú divíziu Objednávateľa, tak sa objednávky budú zasielať cez Navision/SAP) a potvrdzovanie výkonov bude prebiehať prostredníctvom Zákazkových listov..

4.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup k EZ a STZ Objednávateľa
- Poskytnutie dokumentácie k zariadeniam
- Odstavenie zariadení
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy
- Objednávateľ určí zodpovedné osoby za jednotlivé divízie, ktorým sa doručia Zákazkové listy na vyjadrenie a následné odsúhlasenie

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

4.2. Parametre Služby

4.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Počet pracovných dní
Opravy EZ a STZ	8x5	16x5 počas pracovných dní 24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja

4.2.2. Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom			
Doba nástupu	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami			
Služba	Kategória poruchy A	Kategória poruchy B	Kategória poruchy C	
Doba odozvy	max. do 15 min od prijatia Objednávky; pozn.: objednávka nemôže byť zamietnutá	max. do 1 hodiny od prijatia Objednávky; pozn.: objednávka nemôže byť zamietnutá	max. do 1 hodiny od prijatia Objednávky	
Doba nástupu	do 6 hodín od prijatia Objednávky, pri výpadku elektrickej energie na ČOV, kde je držaná pohotovosť do 30 min	do 24 hodín od prijatia Objednávky	Podľa dohody, do uplynutia dohodnutej doby	

4.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Služba	Cena
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za materiál	Cena bude určená podľa skladovej ceny a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za drobný montážny a pomocný materiál	Cena za 1 zákazku je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov	Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel	Cena za 1 hod výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za pohotovosť je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)

5. Údržba sietí, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov

5.1. Definícia služby

5.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie činnosť údržby sietí, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov. Táto činnosť je plánovaná a pripravovaná s dostatočným časovým predstihom a nie je vykonávaná v časovej tiesni.

Ročný plán údržby pripravujú zodpovední vedúci jednotlivých divízií Objednávateľa. Ročný plán údržby musí obsahovať objem jednotlivých činností údržby rozpisovaných pre každý mesiac v roku a musí byť schválený Objednávateľom aj Poskytovateľom.

Požiadavku na konkrétny výkon Služby si príslušné organizačné jednotky Objednávateľa musia objednať minimálne 2 týždne pred prvým dňom mesiaca, v ktorom sa má poskytovať požadovaná údržba a to na celý mesiac pomocou „Objednávky“ prostredníctvom Prevádzkového poruchového portálu (PPP). V prípade, ak je objem objednaných výkonov vyšší ako kapacita Poskytovateľa pre danú činnosť pre daný mesiac, zodpovedný pracovník Poskytovateľa o tom informuje Objednávateľa a oprávnené osoby zmluvných strán podľa prílohy č. 3 Zmluvy začnú rokovanie o zmene podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

Najdôležitejšími cieľmi Služby je:

1. udržiavať aktíva v prevádzkyschopnom a spôsobilom stave,
2. predchádzať vzniku porúch a nasledujúcim poruchovým stavom,
3. operatívne odstraňovať vzniknuté poruchy,
4. znižovať environmentálne dopady prevádzky výrobných strojov a zariadení,
5. zabezpečiť bezpečnosť prevádzky,
6. vynakladať optimálne náklady na údržby.

5.1.2. Predmet služby

V rámci zmluvy	Nádrámec zmluvy
Stokové a distribučné vodovodné siete a objekty. Elektrické a strojnotechnologické zariadenia a rozvody Objednávateľa.	Vyhrazené technické zariadenia zdvíhacie, tlakové, plynové, elektrické okrem elektrických v rozsahu oprávnenia. Dúchadlá. Laboratórne prístroje a laboratórne technické zariadenia. Meradlá okrem vodomeroov. Náradie a pomocné stroje, ktoré nie sú priamou súčasťou technologických zariadení alebo rozvodov vody alebo stokovej siete, napríklad: elektrocentrály, vŕtačky.

5.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z - zodpovednosť - súčinnosť)	Poskytovateľ vykoná	Objednávateľ vykoná	Termín a podmienky
Vystavenie ročnej / mesačnej objednávky na údržbu		Z	
Prijatie schválenej objednávky a vyjadrenie k jej akceptácii a potvrdenie termínu nástupu	Z		
Odovzdanie miesta údržby na výkon údržby Poskytovateľovi (ak je potrebné)		Z	
Prevzatie miesta údržby na výkon údržby Poskytovateľom (ak je potrebné)	Z		
Realizácia údržby	Z		
Ukončenie prác a informovanie Objednávateľa	Z		
Kontrola vykonanej údržby		Z	
Odovzdanie miesta údržby Objednávateľovi (ak je potrebné)	Z		
Prevzatie miesta údržby Objednávateľom (ak je potrebné)		Z	
Kompletizácia Zákazkového listu a jeho odoslanie Objednávateľovi	Z		3 pracovné dni od ukončenia údržby
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

5.1.4. Komponenty služby

5.1.4.1. Údržba stokových sietí

Údržba stokových sietí a je vykonávaná predovšetkým pomocou špeciálnych motorových vozidiel.

5.1.4.2. Monitoring siete

Poskytovateľ v rámci opravy podzemných porúch môže poskytnúť Objednávateľovi službu Manuálneho alebo Kamerového monitoringu siete.

Poskytovaniu tejto služby predchádza zaslanie cenovej ponuky Poskytovateľom na základe Objednávateľom požadovaných parametrov služby a jej odsúhlasenie.

5.1.4.3. Údržba distribučných vodovodných sietí

Údržba zahŕňa predovšetkým čistenie a správu súčastí distribučnej vodovodnej siete a objektov.

5.1.4.4. Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov

Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov

5.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Za plánovanie údržby a diagnostiku je zodpovedný Objednávateľ.
- Poskytovateľ má povinnosť vykonať len údržbu, ktorá bola 2 týždne vopred objednaná a je v súlade s ročným plánom údržby (pokiaľ nebola dohodnutá výnimka). Ostatná údržba bude vykonávaná iba na základe dohody.

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

- Do doby kým nebude PPP funkčný pre danú výrobnú divíziu Objednávateľa, tak sa objednávky budú zasielať cez Navision/SAP) a potvrdzovanie výkonov bude prebiehať prostredníctvom Zákazkových listov.

5.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup k sieťam, objektom, elektrickým a strojnotechnologickým zariadeniam a rozvodom Objednávateľa.
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- Plánovanie údržby a diagnostika porúch.
- V požiadavke na vykonanie údržby Objednávateľ uvedie tieto informácie:
 - presný názov a miesto zariadenia, na ktoré je požadovaná údržba,
 - meno zodpovedného zamestnanca za prevádzku zariadenia, č. telefónu, číslo strediska,
 - presný rozpis potrebných údržbárskych úkonov podľa návodu na obsluhu na obsluhu a údržbu zariadenia, prevádzkového poriadku, príslušných predpisov a nariadení,
 - použitie špeciálneho náradia, ak je k údržbe potrebné a jeho poskytnutie alebo neposkytnutie,
 - použitie predpísaných mazív prípadne ostatných špeciálnych náplní a materiálov, objednávateľ dodá alebo nedodá materiály a mazivá potrebné k vykonaniu údržby,
 - možnosť odstavenia zariadenia v pracovných dňoch alebo mimo pracovné dni,
 - nutné odovzdanie zariadenia na údržbu prevádzkovateľom alebo nie je nutné odovzdanie zariadenia prevádzkovateľom.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.
- Objednávateľ určí zodpovedné osoby za jednotlivé divízie, ktorým sa doručia Zákazkové listy na vyjadrenie a následné odsúhlasenie

5.2. Parametre Služby

5.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovosťná služba
Údržba stokových sietí	8x5	16x5 počas pracovných dní 24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja
Údržba distribučných vodovodných sietí	8x5	N/A
Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení rozvodov	8x5	N/A

5.2.2. Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Servis a údržba - SL)				
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami			
St. merníka	Údržba stokových sietí	Údržba distribučných vodovodných sietí	Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení rozvodov	Údržba rozvodov
Čas riešenia	Podľa potvrdenej objednávky	Podľa potvrdenej objednávky	Podľa potvrdenej objednávky	

5.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Služba	Cena
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za materiál	Cena bude určená podľa skladovej ceny a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za drobný montážny a pomocný materiál	Cena za 1 zákazku je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov	Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel	Cena za 1 hod výkonu špeciálnych a nákladných je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)

6. Doprava – nájom osobných automobilov

6.1. Definícia služby

6.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie prenájom motorových vozidiel na osobnú prepravu.

Osobné motorové vozidlá sa prenajímajú na dohodnuté obdobie:

- Dlhodobé (viac ako jeden rok spravidla 4 roky). Potreba prenájmu osobného motorového vozidla sa nahlasuje Objednávkou v PPP s uvedením typu vozidla, požadovaných súvisiacich služieb, dátumu začiatku a konca prenájmu zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. Do 5 dní od potvrdenia Objednávky na službu Poskytovateľom sa uzavrie Zmluva o prenájme vozidla, ktorá bude bližšie špecifikovať práva a povinnosti zmluvných strán.
- Krátkodobé (do 1 roka): Potreba prenájmu osobného motorového vozidla sa nahlasuje Objednávkou v PPP s uvedením typu vozidla, požadovaných súvisiacich služieb, dátumu začiatku a konca prenájmu zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. Do 5 dní od potvrdenia Požiadavky na službu Poskytovateľom sa uzavrie Zmluva o prenájme vozidla, ktorá bude bližšie špecifikovať práva a povinnosti zmluvných strán.

V prípade ak požiadavku nie je možné vykonať, zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa o tom informuje zodpovedného pracovníka Objednávateľa.

Pracovník Objednávateľa pri preberaní vozidla podpisom potvrdzuje technický stav vozidla, spolu s počtom najazdených kilometrov a stavom pohonných hmôt v nádrži (plne natankované). V deň skončenia prenájmu pracovník Objednávateľa vracia vozidlo Poskytovateľovi. Pracovník Poskytovateľa skontroluje vozidlo, počet najazdených kilometrov na tachometri, stav PHM podpisuje dokument o technickom stave vozidla a doklad o vrátení vozidla.

Pri dlhodobom prenájom vozidiel Objednávateľ posieľa Poskytovateľovi každý mesiac výkaz o počte najazdených kilometrov a technickom stave vozidiel. Medzi vozidlá ktoré sa prenajímajú bez obsluhy patria aj malé nákladné vozidlá. Zodpovednosť za pohonné hmoty nesie objednávatel. Vozidlá sú poskytované podľa špecifických sadzieb a podmienok pre rôzne triedy vozidiel podľa cenníka v Prílohe 5 Rámcovej zmluvy.

Zabezpečenie a réžia pohonných hmôt a diaľničných známok sú v zodpovednosti Objednávateľa. Za adekvátny stav vozidla pri prebratí a odovzdaní medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa považuje aktuálne zdokumentovaný technický stav, odčítané najazdené kilometre na tachometri a plne naplnená palivová nádrž.

Odovzdávací a preberací protokol tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy a musí obsahovať najmä tieto údaje:

- Číslo objednávky, ku ktorej sa protokol viaže
- Typ vozidla
- EČV vozidla
- Číslo motora
- Číslo karosérie
- Číslo OTP
- Meno osoby, ktorá vozidlo prevzala
- Meno osoby, ktorá vozidlo odovzdala
- Stav tachometra

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

- Stav PHM v nádrži
- Dátum prevzatia a odovzdania
- Popis výbavy, s ktorou bolo vozidlo prevzaté a odovzdané
- Technický stav vozidla
- Poruchy a poškodenia vozidla.

6.1.2. Predmet služby

V rámci služby	Náčrtné zmluvy
Osobné vozidlá skupiny M1, N1	

6.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivita / zodpovednosť, S - súhlasnosť	Poskytovateľ	Objednávateľ	Objednávateľ
Vystavenie objednávky na osobné motorové vozidlo		Z	
Overenie dostupnosti vozidiel a potvrdenie objednávky	Z		
Pridelenie vozidla zamestnancovi Objednávateľa spolu s technickým preukazom vozidla, bielou kartou o poistení vozidla, preukazom o technickej kontrole a emisnej kontrole ak sú na vozidlo vydané, kľúčmi od vozidla a plnou palivovou nádržou.	Z	S	
Potvrdenie o prevzatí vozidla, jeho technického stavu, stavu najazdených kilometrov na tachometri a plnej nádrže podpisom zamestnanca Objednávateľa do vozového zošitu.	Z	S	
Prevádzka osobného motorového vozidla s dôrazom na hospodárnosť využitia a bezpečnosť.		Z	
Pri dlhodobu prenájatých vozidlách sa robí pravidelný mesačný výkaz o počte najazdených kilometrov a vizuálny stav vozidla.		Z	
Vrátenie vozidla s pridelenými dokumentmi, kľúčmi a plnou palivovou nádržou zamestnancom Objednávateľa majstromi PDM.		Z	
Potvrdenie o vrátení vozidla, jeho technickom stave, stave najazdených kilometrov na tachometri a plnej palivovej nádrže podpisom zodpovedného zamestnanca Poskytovateľa a zodpovedným zamestnancom Objednávateľa vozového zošita.	S	Z	

6.1.4. Komponenty služby

6.1.4.1. Poistenie

Poskytovateľ je zodpovedný za zabezpečenie:

- havarijného poistenia pre vozidlá nie staršie ako 6 rokov,
- poistenia za zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou motorového vozidla.

6.1.4.2. Súvisiace služby

Poskytovateľ je zodpovedný za správu vozidiel – prihlásenie vozidla, údržbu predpísanú výrobcom, opravy a technické kontroly. Objednávateľ je povinný sledovať a Poskytovateľovi včas nahlásiť nutnosť vykonať predpísanú údržbu a technickú kontrolu. U vybraných vozidiel, na základe požiadaviek Objednávateľa, Poskytovateľ zabezpečuje služby GPS v dohodnutom rozsahu.

6.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Náklady na pohonné hmoty, dopĺňanie prevádzkových kvapalín, čistenie, umývanie, opravu poškodených pneumatík, poškodenie vozidla spôsobené nadmerným opotrebením, ostatné poškodenia, ktoré nie sú hradené z poistenia ako aj spoluúčasti, ako aj všetky poplatky spojené s prevádzkovaním vozidla na cestných komunikáciách (diaľničné poplatky, mýto a pod.) hradí Objednávateľ.
- Motorové vozidlo môže byť používané len na účel, na ktorý je určené, nesmie byť používané spôsobom, pri ktorom by mohlo dôjsť k poškodeniu alebo ktorý nie je krytý poistením podľa článku 6.1.4.2 vyššie.
- Do doby kým nebude PPP funkčný pre danú výrobnú divíziu Objednávateľa, tak sa objednávky budú zasielať cez Navision/SAP) a potvrdzovanie výkonov bude prebiehať prostredníctvom Zákazkových listov.

6.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Objednávateľ zabezpečí kvalifikáciu zamestnancov využívajúcich dopravné prostriedky (vodičský preukaz).
- Objednávateľ má zodpovednosť za škody nad rámec poistenia spôsobené vozidlami poskytovateľa a na vozidlách poskytovateľa v čase, keď ich má Objednávateľ v prenájme.
- Objednávateľ je povinný dbať, aby na motorovom vozidle nevznikla škoda, najmä je povinný zabezpečiť, že motorové vozidlo bude parkované, riadne uzamknuté a budú urobené všetky možné opatrenia proti krádeži, požiaru a škode, ako aj dodržiavať časový harmonogram údržby motorového vozidla podľa požiadaviek určených výrobcom a bezodkladne oznámiť potrebu akejkoľvek opravy, aby nedošlo k poškodeniu alebo nadmernému opotrebovaniu motorového vozidla.
- Škodu na vozidle spôsobenú porušením povinností Objednávateľa, ako aj akúkoľvek škodu spôsobenú v súvislosti s užívaním motorového vozidla tretími osobami, ktorým objednávateľ vozidlo umožnil užívať, znáša Objednávateľ.
- Objednávateľ je povinný bezodkladne hlásiť škodu, ktorá na motorovom vozidle vznikla alebo bola motorovým vozidlom spôsobená a to orgánom Policajného zboru SR a iným osobám podľa platných právnych predpisov ako aj Poskytovateľovi za účelom včasnej likvidácie poistnej udalosti.

6.2. Parametre Služby

6.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná služba
Osobná doprava	8x5	N/A

6.2.2. Úrovne poskytovania Služieb

Úrovne poskytovania služieb (Service Levels - SL)		
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.	
SL metrika	Krátkodobý prenájom	Dlhodobý prenájom
Doba odozvy	3 pracovné dni	5 pracovných dní

6.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Služba	Cena
Cena za materiál*	Cena bude určená podľa skladovej ceny a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za dlhodobý nájom** vozidla a súvisiace služby	Cena za mesačný nájom a súvisiace služby je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za krátkodobý nájom vozidla a súvisiace služby	Denné nájomné sa stanovuje ako 1,5 násobok 1/30 nájomného za 1 mesiac podľa Cenníka služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za GPS monitoring vozidiel	Cena za GPS monitoring vozidla je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)

*v prípade následného dovybavenia vozidiel počas doby nájmu

**v prípade, že predpokladané mesačné vstupné náklady Poskytovateľa súvisiace s prenájomom vozidla pre Objednávateľa prevyšujú mesačnú cenu za dlhodobý nájom v zmysle Cenníka služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy), cena za prenájom takéhoto vozidla bude stanovená prostredníctvom 10% prirážky

7. Doprava – služby nákladných a špeciálnych automobilov

7.1. Definícia služby

7.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie prenájom motorových vozidiel na nákladnú prepravu a špeciálnych mechanizmov.

Nákladné motorové vozidlá sú obsluhované zamestnancami Poskytovateľa a poskytujú sa na dohodnuté obdobie, dohodnutý počet najazdených kilometrov, dohodnuté výkony a v prípade, že je to relevantné, tak aj na celkovú hmotnosť prepraveného materiálu.

Potreba nákladného motorového vozidla sa nahlasuje Objednávkou v PPP s uvedením typu vozidla, požadovaných služieb, dátumu začiatku a konca požadovaných služieb zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.

V prípade ak požiadavku nie je možné vykonať, zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa o tom informuje dispečera Objednávateľa.

Výkon vozidla zaznamenáva zamestnanec Poskytovateľa na tlačive „Záznam o prevádzke vozidla nákladnej dopravy“, ktorý môže byť nahradený formulárom v PPP. V prípade, že kapacita Poskytovateľa nebude postačovať na realizáciu služby, iniciuje sa rokovanie o riadení zmien podľa článku VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

7.1.2. Predmet služby

V rámci zmluvy	Nádráme zmluvy
Vozidlá skupiny N1 – N3, zemné stroje a špeciálne vozidlá	

7.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z – zodpovednosť, S – súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Dooba odozvy
Vystavenie objednávky na nákladné alebo špeciálne vozidlo		Z	
Overenie dostupnosti vozidiel a potvrdenie objednávky	Z		
V prípade nákladnej dopravy pri ktorej sú vozidlá obsluhované zamestnancom Poskytovateľa	Z		
Pridelenie dopravného prostriedku a obsluhujúceho pracovníka Poskytovateľa k objednávke Objednávateľa	Z		
Objednávateľ poskytuje vodičovi zoznam jász spolu s popisom prevážaného nákladu.	Z		
Majster Poskytovateľa eviduje a archivuje doklady „Záznam o prevádzke vozidla nákladnej dopravy“ a sumarizuje ich pre potreby fakturácie a účtovania.	Z		
Majster Poskytovateľa kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov a pod.) a predloží na schválenie Objednávateľovi	Z		3 pracovné dni od ukončenia výkonu
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

7.1.4. Komponenty služby

7.1.4.1. Vozidlo

Poskytovateľ zabezpečí prevádzkyschopné vozidlo a hradí náklady spojené s výkonomi vozidla.

7.1.4.2. Obsluha

Poskytovateľ zabezpečí kvalifikovanú obsluhu vozidla.

7.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Zodpovednosť za škody spôsobené vozidlami riadenými zamestnancami Poskytovateľa počas výkonu Služby nesie Poskytovateľ okrem ak boli spôsobené v dôsledku plnenia zadania alebo pokynov Objednávateľa, na ktorých Objednávateľ trval napriek tomu, že bol upozornený na nevhodnosť týchto pokynov a možnosť, že povedú k vzniku škody.
- Do doby kým nebude PPP funkčný pre danú výrobnú divíziu Objednávateľa, tak sa objednávky budú zasielať cez Navision/SAP) a potvrdzovanie výkonov bude prebiehať prostredníctvom Zákazkových listov.

7.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

Objednávateľ jednoznačne definuje použitie vozidla a parametre jednotlivých požadovaných výkonov.

7.2. Parametre Služby

7.2.1. Prevádzková doba

Služba	Standardná doba	Pohotovostná služba
Služby nákladných vozidiel	8x5	CAV pohotovosť - 24x7 každý deň

7.2.2. Úroveň poskytovania Služieb

Úroveň poskytovania služieb		
Služba	Nákladná doprava	Obmedzenia
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.	
Doba odozvy	3 pracovné dni	

7.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Služba	Cena
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel	Cena za 1 hod výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie CAV pohotovosti	Cena za pohotovosť je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)

8. Vodovodné prípojky

8.1. Definícia služby

8.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie činnosti súvisiace so zriaďovaním, rekonštrukciou a rušením vodovodnej prípojky, ako aj montáž, demontáž a prekládka vodomeru.

Vlastníkom vodovodnej prípojky je osoba, ktorá zriadila prípojku na svoje náklady, a to spôsobom určeným prevádzkovateľom verejného vodovodu. Zabezpečenie stavebnej pripravenosti k montáži prípojky je povinnosťou stavebníka. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude prioritne ponúkať služby Poskytovateľa v súvislosti z prípravnými prácami stavebníka pri zriadení prípojky.

Za prijatie objednávky od zákazníka Objednávateľa (ďalej len „zákazník“), kontrolu správnosti a úplnosti objednávky ako aj zaevidovanie odberného miesta je zodpovedný Objednávateľ, konkrétne oddelenie obchodu.

Objednávky sú zasielané prostredníctvom informačného systému zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.

V prípade potreby prerušenia dodávky vody na verejnom vodovode pred realizovaním prác, odstávku zabezpečí Objednávateľ. Ak počas realizácie je zistené, že je potrebné prerušenie dodávky vody na verejnom vodovode, odstávku zabezpečí Poskytovateľ.

8.1.2. Predmet služby

V rámci zmlúvy	Nad rámec zmlúvy
Zriadenie vodovodnej prípojky. Montáž vodomeru. Rekonštrukcia vodovodnej prípojky. Prekládka vodovodnej prípojky. Zrušenie vodovodnej prípojky.	Prijatie objednávky od zákazníka. Kontrola správnosti a úplnosti objednávky.

8.1.3. Komponenty služby

8.1.3.1. Zriadenie vodovodnej prípojky a montáž vodomeru

Poskytovateľ realizuje konkrétne zriadenie vodovodnej prípojky a montáž vodomeru. Zrealizované práce sú zaznamenané na zákazkový list, ktorý musí byť podpísaný zákazníkom Objednávateľa. Bezodkladne po realizácii musí Poskytovateľ zaevidovať v informačnom systéme číslo, stav a ostatné technické parametre vodomeru. Ako podklad na fakturáciu slúži Zákazkový list.

Aktivita (Z - zodpovednosť S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odzvyku
Prijatie požiadavky na služby, kontrola správnosti, úplnosti a zaevidovanie odberného miesta		Z	
Kontrola správnosti pripravenosti pripojenia na vodovod		Z	
Zaevidovanie a vystavenie objednávky		Z	Ihneď po schválení technických podmienok Objednávateľa
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa po obdržaní Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa po

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

			zaevidovaní Objednávky
Oboznámenie majiteľa o termíne realizácie	Z		Do 5 pracovných dní od schválenia technických podmienok Objednávateľa
Zriadenie prípojky a montáž vodomeru	Z		Do 5 pracovných dní od schválenia technických podmienok Objednávateľa
Evidencia technických parametrov vodomeru ako aj technických parametrov odberného miesta	Z		Do 30 dní od realizácie
Kompletizácia Zákazkového listu a potvrdenie koncovým zákazníkom	Z		Moment dokončenia prác u koncového zákazníka

8.1.3.2. Rekonštrukcia, prekládka a zrušenie vodovodnej prípojky

Rekonštrukciu, prekládku a rušenie prípojky sa vykonáva na žiadosť zákazníka alebo konkrétneho organizačného útvaru Objednávateľa. Po prijatí žiadosti zamestnanec Objednávateľa dohodne so zákazníkom (osobne alebo písomne) postup zrušenia. Na dohodnutý čas objedná u Poskytovateľa výkon rekonštrukcie, prekládky alebo zrušenia prípojky. Ako podklad na fakturáciu slúži Zákazkový list podpísaný zákazníkom Objednávateľa.

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	DOB - označ.
Prijatie požiadavky na služby, kontrola správnosti a úplnosti		Z	
Zaevidovanie a vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a prídelenie objednávky	Z		
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		
Oboznámenie majiteľa o termíne realizácie	Z		
Rekonštrukcia, prekládka a zrušenie vodovodnej prípojky	Z		
Evidencia technických parametrov vodomeru	Z		
Odovzdanie podkladov na fakturáciu (kópia objednávky, zákazkový list a výdajka materiálu) a samotná fakturácia	Z		
Kompletizácia Zákazkového listu a potvrdenie koncovým zákazníkom	Z		Moment dokončenia prác u koncového zákazníka

8.1.4. Výnimky a obmedzenia

- Žiadne

8.1.5. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa
- Zabezpečenie prístupu k nehnuteľnosti
- Kontrola správnosti pripravenosti pripojenia na vodovod
- V prípade potreby zabezpečenie potvrdenia dokumentu „Zákazkový list“ (Príloha č. 4 Rámcovej zmluvy)
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle IV Rámcovej zmluvy

8.2. Parametre Služby

8.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná Doza Doba	Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy
Zriadenie, rekonštrukcia, prekládka a zrušenie vodovodnej prípojky Montáž vodomera	8x5	N/A

8.2.2. Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service level - SL)			
Doba odozvy	Doby medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.		
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.		
Služba	Zariadenie, vodovodná prípojka, montáž vodomera	Rekonštrukcia, prekládka vodovodnej prípojky	Montáž vodomera
Doba odozvy	5 pracovných dní	5 pracovných dní	
Čas riešenia	N/A	N/A	

8.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Cena za služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Služba	Cena
Cena montáže vodomera*	Cena za montáž 1 kusu vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Rekonštrukcia vodovodnej prípojky**	Cena za rekonštrukciu 1 kusu vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Prekládka vodomera**	Cena za prekládku 1 kusu vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za materiál	Cena bude určená podľa skladovej ceny a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov	Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel	Cena za 1 hod výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za márnú jazdu	Cena za márnú jazdu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)

*v prípade nedodržania štandardného technického vybavenia vodomernej šachty sa uplatní refaktúrcia skutočne vzniknutých nákladov.

**paušálne ceny platia len do priemeru DN40 (vrátane), v prípade väčších priemerov sa cena stanoví na základe skutočne odpracovaných výkonov a skutočných nákladov.

9. Vodometry

9.1. Definícia služby

9.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie činnosť súvisiaca so správou skladu vodomeroch, evidencie vodomeroch v informačnom systéme Objednávateľa, výmenou vodomeroch, opravou vodomeroch, zabezpečenie overenia opravených vodomeroch, odpočet vodomeroch, Smart Metering, Zabezpečenie prerušenia a obnovenie dodávok vody, Pohotovosť – opravy na vodomernej zostave, prerušenie a obnovenie dodávky vody, krátkodobá dodávka pitnej vody.

Poskytovateľ sa zaväzuje evidovať stav vodomera pri každej stanovenej zmene (výmena, oprava, overenie) v informačnom systéme Objednávateľa.

Výmena vodomeroch je vykonávaná v zmysle platných všeobecne záväzných predpisov.

9.1.2. Predmet služby

Výmena zmlúvy	Nad rámec zmlúvy
Správa skladu vodomeroch Evidencia vodomeroch v informačnom systéme Objednávateľa Výmena vodomeroch Oprava vodomeroch Overovanie opravených vodomeroch Odpočty vodomeroch Smart Metering Zabezpečenie prerušenia a obnovenie dodávok vody Pohotovosť – opravy na vodomernej zostave Krátkodobá dodávka pitnej vody	

9.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivity a zodpovednosti sú popísané v detaile komponentov poskytovanej služby v časti 9.1.4

9.1.4. Komponenty služby

9.1.4.1. Správa skladu vodomeroch

Servisné služby k vodomeroch sú doplnené o fyzické skladovanie vodomeroch. Na základe celoročnej objednávky s popisom požadovanej služby od Objednávateľa zabezpečí Poskytovateľ vo vlastných priestoroch skladovanie vodomeroch. Vodometry sú majetkom Objednávateľa. Operatívna a štatistická evidencia skladových zásob (príjem a výdaj vodomeroch organizácia a kontrola uskladnenia vodomeroch, ochrana a manipulácia s vodomermi a ich kontrola) je výlučne v kompetencii operatívnych pracovníkov Poskytovateľa. Ak sa pri inventarizácii zistí, že stav zásob vodomeroch nezodpovedá evidenčnému zostatku a to z dôvodu nadmerného opotrebenia, poškodenia, živelnej udalosti alebo schodku, tak predmetné vodometry ocení Poskytovateľ reprodukčnou obstarávacou cenou v prípade schodku, alebo zostatkovou obstarávacou cenou v ostatných uvedených možnostiach. Práva a povinnosti sú riešené Obchodným zákonníkom, diel VIII „Zmluva o skladovaní“.

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

Aktivita / Z - zodpovednosť, S - súhlasnosť	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odzvy
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa od prijatia Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa od evidencie Objednávky
Správa skladu vodomerov - pohyb	Z		priebežne

9.1.4.2. Evidencia vodomerov v informačnom systéme

Evidencia je tiež súčasťou servisných služieb kvodomerom. V zmysle celoročnej objednávky s popisom požadovanej služby od Objednávateľa Poskytovateľ zaznamená informácie a pohyby o vodomeroch v informačnom systéme Objednávateľa (nákup, príjem, výdaj, evidencia výmeny, montáže, demontáže, podnety na úpravu funkcionality, tlač oznamu o výmene).

Aktivita / Z - zodpovednosť, S - súhlasnosť	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odzvy
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa od prijatia Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa od evidencie a pridelenia Objednávky
Evidencia vodomerov v informačnom systéme Objednávateľa	Z	S	priebežne

9.1.4.3. Výmena vodomerov

Poskytovateľ komplexne realizuje výmeny, montáže a demontáže vodomerov na miestach, kde je zriadená vodovodná prípojka. V zmysle celoročnej objednávky na periodické a žiadané výmeny vodomerov Poskytovateľ v pravidelných intervaloch vytvorí plán údržby vodomerov v informačnom systéme Objednávateľa, na základe ktorého pripraví zoznam odborných miest s požadovanou výmenou vodomerov. Následne z toho zoznamu vygeneruje v informačnom systéme Objednávateľa žiadanky na výmenu vodomerov, ktoré si Poskytovateľ schváli na zákazku. Pre jednotlivé žiadanky sa vygeneruje z informačného systému montážny list, ten sa odovzdá operatívne pracovníkovi Poskytovateľa, ktorý podľa plánu výmeny vodomerov zrealizuje samotnú výmenu. Aktuálne je plán výmeny nastavený tak, že sa sleduje posledný termín na výmenu meradla v danej trase, vtedy začne výmeny všetkých vodomerov na danej trase. Po zrealizovaní výmeny vodomerov sú montážne listy odovzdané aj so zákazkovým listom proti podpisu pracovníkom Objednávateľa. Zákazkový list je podklad k fakturácii.

Výmeny vodomerov, ktoré nie je možné zrealizovať, sú zaznamenané do súboru, ktorý je posielaný elektronicky raz mesačne Objednávateľovi. V prípade, že technické príčiny neumožňujú Poskytovateľovi vymeniť vodomer, Objednávateľ súhlasí s odstavením vody Poskytovateľom a vyvinie maximálne úsilie pri poskytnutí požadovaných údajov.

Výmeny vodomerov rozdefujeme:

- Periodické výmeny vodomerov
- Žiadané výmeny vodomerov (montáž a demontáž)

Aktivita / Z - zodpovednosť, S - súhlasnosť	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odzvy
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa od prijatia Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa od evidencie a pridelenia Objednávky

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

Identifikácia miesta výmeny vodomera na základe údajov v informačnom systéme Objednávateľa	Z	S	priebežne
Záznam v informačnom systéme Objednávateľa o vykonaných výmenách, montážach a demontážach	Z		
Výmena vodomera na mieste určenia v určenom čase	Z		
Potvrdenie výmeny vodomera majiteľom prípojky	Z		V čase výkonu
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

9.1.4.4. Oprava vodomero

Na vykonávanie opravy vodomero vyhotoví Objednávateľ celoročnú objednávku s popisom požadovanej služby. Poskytovateľ zabezpečí opravu. Súčasťou predmetu objednávky bude aj vyskladnenie a presun vodomero. Pracovník odd. výmeny vodomero Poskytovateľa odovzdá týždennú dávku vodomero na opravu. Súčasťou je zoznam vodomero v papierovej aj elektronickej forme (výstup z informačného systému Objednávateľa). Dávka je zaevidovaná pod číslom zákazky. Po oprave sú vodomery odovzdané do Metrologického laboratória, súčasne aj so zoznamom opravených vodomero. Realizácia opráv vodomero bude potvrdená podpisom určeného zástupcu Poskytovateľa. Vodomery, ktoré nie sú opraviteľné sa vyradia a zošrotujú. Poskytovateľ vystaví vyradovací protokol, ktorý je zasielaný Objednávateľovi. Ako podklad na fakturáciu slúži výdajka materiálu (použitie náhradné diely k oprave).

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Dočasnosť
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa od prijatia Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa od evidencie a pridelenia Objednávky
Zabezpečenie opravy alebo vyradenia vodomera	Z		Do 20 pracovných dní od realizácie
Kompletizácia Zákazkového listu	Z		
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

9.1.4.5. Overovanie opravených vodomero

Na vykonávanie overenia vodomero vyhotoví Objednávateľ celoročnú objednávku s popisom požadovanej služby. Poskytovateľ zabezpečí overenie v metrologickom laboratóriu. Súčasťou predmetu objednávky bude aj vyskladnenie a presun vodomero z opravy a do skladu. Po overení sú vodomery odovzdané určenému pracovníkovi, ktorý podpisom zákazkového listu potvrdí, počet overených vodomero a prevzatie do skladu. Ako podklad na fakturáciu slúži zoznam overených vodomero.

Poskytovateľ vykonáva na požiadanie pre klientov Objednávateľa overenie vodomera prostredníctvom Skúšky určeného meradla v zmysle Zákon č. 142/2000 Z. z., ktorú zabezpečuje autorizované inštitúcie Slovenská legálna metrologia alebo Slovenský metrologický ústav.

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Dočasnosť
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa od prijatia Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa od evidencie a pridelenia Objednávky
Zabezpečenie overenia vodomero	Z		

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

Zabezpečenie skúšky meradla	Z		Do 7 dní od realizácie výmeny
Kompletizácia Zákazkového listu	Z		
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

9.1.4.6. Odpočty vodomerov

Poskytovateľ vykonáva odpočty stavov vodomerov v intervaloch podľa periodicity, ktorú určí objednávatel. Periodicita vykonávania odpočtov bude mesačná a ročná. Zatriedenie vodomerov do kategórie mesačných, ročných a interných odpočtov bude stanovené Objednávateľom. Súčasťou poskytovanej služby pri odpočtoch vodomerov je aj komplexná správa odpočtových trás, riadenie odpočtov a správa odpočtových dát. Poskytovateľ sa zaväzuje realizovať odpočty zápisom do elektronického zariadenia s následným prenosom dát do informačného systému Objednávateľa. Ak nie je na odbernom mieste možné vykonať odpočet, poverený pracovník zanechá výzvu na nahlásenie stavu vodomeru.

Na hodnotenie úspešnosti odpočtov si Objednávateľ a Poskytovateľ dohodli nasledovnú metodiku:

Vymedzenie pojmov:

- „ÚO“ – úspešnosť odpočtov v percentuálnom vyjadrení;
- „COP“ – celkový objednaný počet odpočtov v sledovanom období zo strany Objednávateľa;
- „OS“ - odčítanie stavu na vodomere (validovaného podľa očakávanej spotreby) – vstupuje do hodnotenia úspešnosti odpočtov;
- neodčítanie stavu na vodomere
 - „NS_a“ - nenájdenie odberného miesta z dôvodu neúplnosti údajov o odbernom mieste (chýba podstatná časť adresy odberného miesta) - nevstupuje do hodnotenia úspešnosti odpočtov;
 - „NS_n“ - nenájdenie odberného miesta (odberné miesto nenašiel odpočtový pracovník aj napriek dostatočným údajom o odbernom mieste) - vstupuje do hodnotenia úspešnosti odpočtov;
- „ZV“ - zanechanie výzvy – vstupuje do hodnotenia úspešnosti odpočtov s výnimkou objektívnych príčin zdokumentovaných fotodokumentáciou (napr. stavebný materiál vysypaný na šachte).

Výpočet ukazovateľa úspešnosti odpočtov:

$$\text{ÚO (\%)} = \frac{\text{OS}}{(\text{COP} - \text{NS}_a - \text{ZV}_{\text{objektívne príčiny}})} \times 100$$

Úspešnosť odpočtov (%)	Koeficient úpravy ceny za odpočet v zmysle cenníku (Príloha č. 5 SLA)
Od 0% do 60% vrátane	0,5
Od 60% do 90% vrátane	1
Od 90% do 95% vrátane	1,05
Od 95% do 97% vrátane	1,1
Od 97% do 98% vrátane	1,12
Od 98% do 99% vrátane	1,15
Nad 99%	1,2

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

Odpočty vodomerov rozdeľujeme:

- Cyklické odpočty vodomerov
- Mimoriadne odpočty vodomerov

Aktivita (Z - zodpovednosť S - súdlnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odpočtu
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa od prijatia Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa od evidencie a pridelenia Objednávky
Interval odpočtu		Z	
Periodicita odpočtu		Z	
Správa odpočtových trás	Z	S	
Realizácia odpočtov	Z		5 dní
Prenos dát	Z	S	
Kompletizácia Zákazkového listu	Z		
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

9.1.4.7. Smart Metering

Poskytovateľ vykonáva Smart Metering odpočty stavov vodomerov v intervaloch podľa periodicity, ktorú určí Objednávateľ. Periodicita vykonávania Smart Metering odpočtov bude pre fakturačné účely mesačná a ročná. Poskytovateľ bude vykonávať pre Objednávateľa aj nefakturačné Smart Metering odpočty za účelom segmentácie zákazníkov, kriviek spotreby, detekovania strát vody, zistenia nevidovaných odberov vody a iných reportov. Smart Metering odpočtom sa rozumie jeden prenos dávky údajov vo vzájomne dohodnutej štruktúre a obsahu uloženej na zariadení určenom pre Smart Metering na jednom mernom bode.

Poskytovateľ bude zabezpečovať pre Objednávateľa Smart Metering odpočty vody formou rádiového systému určenému pre mobilné odčítanie s možnosťou tvorby horizontálnej siete alebo diaľkového odčítania prostredníctvom GSM-siete. Akceptovaným riešením je aj možnosť vytvárať zmiešané aplikácie.

Pre tento účel sa Objednávateľ zaväzuje používať na týchto odberných miestach vodomery, ktorých technické parametre a konštrukcia umožňuje dodatočnú montáž zariadenia na Smart Metering odpočet. Montáž snímača, ktoré umožňuje Smart Metering odpočet zabezpečuje Objednávateľ a toto zariadenie je jeho majetkom. Poskytovateľ sa zaväzuje zasielať Smart Metering odpočty elektronicky s následným prenosom dát do informačného systému Objednávateľa.

V rámci Smart Metering bude Poskytovateľ zabezpečovať aktualizáciu zákaznických údajov o odberných miestach pre potreby fakturácie a komunikácie s koncovými klientmi Objednávateľa

Aktivita (Z - zodpovednosť S - súdlnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odpočtu
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		
Interval odpočtu		Z	
Periodicita odpočtu		Z	
Správa odpočtových trás	Z		
Realizácia Smart Metering odpočtov	Z		24 hod
Prenos dát	Z	S	
Kompletizácia Zákazkového listu	Z		
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

9.1.4.8. Zabezpečenie prerušenia a obnovenia dodávok vody

Poskytovateľ na žiadosť Objednávateľa zrealizuje prerušenie a obnovenie dodávok vodu z dôvodu neplatenia alebo na žiadosť odberateľa. Objednávateľ vyhotoví objednávku s popisom požadovanej služby. Informáciu o odpojení zákazníka Objednávateľ pošle formou objednávky v informačnom systéme Objednávateľa. Poskytovateľ preruší dodávku vody vložением kovovej blendy medzi dve tesnenia, pred prívod vodomeru. Ak takýto úkon nebude možné realizovať z technických dôvodov alebo dôvodov na strane zákazníka Objednávateľa, preruší Poskytovateľ dodávku vody na prípojkovom uzávere, o čom bude riadne informovať zodpovedných pracovníkov Objednávateľa. Po uhradení pohľadávok Objednávateľ e-mailom a telefonicky požiada o obnovenie dodávky vody. Uvedené práce sú zaevidované na montážnom a zákazkovom liste. Zákazkový list je podkladom k fakturácii.

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odzvy
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa od prijatia Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa od evidencie a pridelenia Objednávky
Zabezpečenie prerušenia alebo obnovenia dodávky vody	Z	S	Podľa vzájomnej dohody
Evidencia danej služby	Z	S	
Kompletizácia Zákazkového listu	Z		
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

9.1.4.9. Pohotovosť - opravy na vodomernej zostave

Objednávateľ vyhotoví celoročnú objednávku s popisom požadovanej služby. Poskytovateľ zabezpečí opravy na vodomerných zostavách v rámci pohotovosti v pracovných dňoch medzi 15:00 - 7:00 a 24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja. Pohotovosť bude zabezpečovať 5 operatívnych pracovníkov Poskytovateľa. Na základe telefonického oznámenia poruchy na vodomernej zostave Poskytovateľ je povinný sa dostaviť do 6 hodín k miestu vzniku poruchy. Popis poruchy je zaevidovaný na zákazkovom a montážnom liste. Na proces poskytovania služieb pracovníkmi Poskytovateľa Objednávateľovi počas pohotovostnej doby sa vzťahujú príslušné ustanovenia tejto Zmluvy.

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odzvy
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		priebežne
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		priebežne
Hlásenie porúch		Z	
Oprava poruchy, vytvorenie záznamu	Z		Do 6 hodín
Evidencia poruchy	Z		Priebežne
Kompletizácia Zákazkového listu	Z		
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

9.1.4.10. Krátkodobá dodávka pitnej vody

Na vykonávanie montáže hydrantového nadstavca s vodomerom Objednávateľ vyhotoví celoročnú objednávku s popisom požadovanej služby. Na základe vytvorenej žiadanky v informačnom systéme sa vygeneruje montážny list, ten sa odovzdá operatívne pracovníkovi Poskytovateľa, ktorý zrealizuje montáž hydrantového nadstavca s vodomerom na vopred určené miesto. Po zrealizovaní montáže je montážny list odovzdaný aj so zákazkovým listom proti podpisu pracovníkom Objednávateľa. Zákazkový list je podkladom k fakturácii.

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

Služba	Pracovná doba	Objednávateľ	Dočasnosť
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		Do 1 pracovného dňa od prijatia Objednávky
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		Do 1 pracovného dňa od evidencie a pridelenia Objednávky
Určenie miesta montáže hydrantového nadstavca s vodomerom		Z	
Montáž hydrantového nadstavca s vodomerom na mieste určená v určenom čase	Z		
Záznam v informačnom systéme Objednávateľa o vykonanej montáži	Z		
Kompletizácia Zákazkového listu	Z		
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

9.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Vodometry, ktoré boli vymenené na žiadosť zákazníka Objednávateľa z dôvodu pochybností o správnosti merania, môžu byť na žiadosť Objednávateľa overené v určenom metrologickom laboratóriu v zmysle zákona č. 142/2000 Z. z. o metrológii v znení neskorších predpisov.
- Do doby kým nebude PPP funkčný pre danú výrobnú divíziu Objednávateľa, tak sa objednávky budú zasielať cez Navision/SAP) a potvrdzovanie výkonov bude prebiehať prostredníctvom Zákazkových listov.

9.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Zabezpečenie trvalého prístupu do informačného systému Objednávateľa za účelom komplexnej správy vodomerov.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

9.2. Parametre Služby

9.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná služba
Správa skladu vodomerov Evidencia vodomerov v informačnom systéme Objednávateľa Oprava vodomerov Overovanie opravených vodomerov Odpočty vodomerov Smart Metering Zabezpečenie prerušenia a obnovenie dodávok vody Krátkodobá dodávka pitnej vody	8x5	
Výmena vodomerov Pohotovosť – opravy na vodomernej zostave	8x5	16x5 počas pracovných dní 24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja

9.2.2. Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (SLA)				
Doba odozvy	Doby medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.			
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdené oboma zmluvnými stranami.			
Služba	Výmena vodomeru	Odpočty vodomeru	Nahrávanie správy ak vodomer nefunkčuje	Smart Metering
Doba odozvy v prípade poruchy vodomeru	3 pracovné dni	5 pracovných dní	6 hod. od nahlásenia	
Čas riešenia v prípade poruchy vodomeru	N/A	N/A	N/A	

9.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Cena za služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Služba	Cena
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prírážky z titulu správnej réžie
Cena za materiál	Cena bude určená podľa skladovej ceny a % prírážky z titulu správnej réžie
Cena za 1 km dopravy*	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za výmenu vodomeru	Cena za 1 kus je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za opravu vodomeru	Cena za 1 kus je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za overenie vodomeru	Cena za 1 overenie je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Osadenie značky a preplombovanie	Cena za 1 osadenie a preplombovanie je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Vystavenie dokladu o overení meradla	Cena za 1 vystavenie dokladu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za márnú jazdu	Cena za márnú jazdu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za pohotovosť je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za odpočet vodomeru – manuálny odpočet	Cena za odpočet 1ks vodomeru je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za odpočet vodomeru – zanechanie kartičky	Cena za odpočet 1ks vodomeru je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za odpočet vodomeru – neoprávnená reklamácia	Cena za odpočet 1ks vodomeru je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za odpočet vodomeru – kontrolný odpočet	Cena za odpočet 1ks vodomeru je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za Smart Metering – odpočet	Cena za odpočet 1ks vodomeru je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za Smart Metering - aktualizácia zákaznicky údajov	Cena za mesačnú správu zákaznicky údajov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za správu vodomerov	Cena za mesačnú správu vodomerov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za prevádzku skladu vodomerov	Cena za mesačnú prevádzku skladu vodomerov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)

10. Facility management

10.1. Definícia služby

10.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie činnosti súvisiace s letnou údržbou, zimnou údržbou, údržbou objektov a komplexnou správou objektov. V tomto rozsahu sa jedná najmä o kosenie trávnatých plôch Objednávateľa, odhŕňanie snehu z cestných komunikácií a parkovacích miest, údržbárske činnosti na objektoch Objednávateľa, ako aj zabezpečenie správy jednotlivých objektov Objednávateľa.

Rozsah služby, objem výkonov, množstvo použitých mechanizmov, množstvo vynaložených človekohodín, počet objektov, prípadné zabezpečenie pohotovosti, doba odozvy a pod., či už pre letnú údržbu, zimnú údržbu, údržbu objektov a komplexnú správu objektov bude určený dohodou zmluvných strán.

10.1.2. Predmet služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Zimná údržba komunikácií, parkovísk v majetku Objednávateľa Letná údržba v objektoch Objednávateľa Údržba objektov Objednávateľa Komplexná správa objektov Objednávateľa	

10.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odozvy
Vystavenie ročnej / mesačnej objednávky na údržbu		Z	
Prijatie schválenej objednávky a vyjadrenie k jej akceptácii a potvrdenie termínu nástupu	Z		
Odovzdanie miesta údržby na výkon údržby Poskytovateľovi (ak je potrebné)		Z	
Prevzatie miesta údržby na výkon údržby Poskytovateľom (ak je potrebné)	Z		
Realizácia údržby	Z		
Ukončenie prác a informovanie Objednávateľa	Z		
Kontrola vykonanej údržby		Z	
Odovzdanie miesta údržby Objednávateľovi (ak je potrebné)	Z		
Prevzatie miesta údržby Objednávateľom (ak je potrebné)		Z	
Kompletizácia Zákazkového listu a jeho odoslanie Objednávateľovi	Z		3 pracovné dni od ukončenia výkonu
Potvrdenie Zákazkového listu Objednávateľom		Z	3 pracovné dni od doručenia Objednávateľovi

10.1.4. Komponenty služby

10.1.4.1. Zimná údržba

Zimná údržba vybraných objektov. Objekty sú rozdelené podľa stupňa dôležitosti nasledovne:

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

- Stupeň dôležitosti I – výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 5 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia
- Stupeň dôležitosti II – výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 15 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia
- Stupeň dôležitosti III – výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 25 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia

10.1.4.2. Letná údržba

Spočíva najmä v kosení trávnatých plôch v rozsahu podľa potreby uvedenej Objednávateľom v Požiadavke na službu potvrdenej Poskytovateľom, obvykle v rozsahu 3 až 5 krát ročne. Početnosť kosenia stanovuje zodpovedný pracovník Objednávateľa za objekt.

10.1.4.3. Údržba objektov

Spočíva najmä v maliarskych, murárskych a iných drobných údržbárskych činnostiach na objektoch Objednávateľa.

10.1.4.4. Komplexná správa objektov

Spočíva v zabezpečení starostlivosti o jednotlivé objekty, opravy porúch inžinierskych sietí, upratovanie, resp. ďalšie služby podľa vzájomnej dohody zmluvných strán. V súčasnosti má Objednávateľ platnú zmluvu s dodávateľmi služieb v na parciálne služby v oblasti správa objektov. Tieto služby po vypršaní platnosti zmluvy môžu byť zabezpečené Poskytovateľom v plnom rozsahu, tak ako by to zabezpečoval Objednávateľ.

10.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Žiadne

10.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Dostupnosť areálov a objektov Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.
- Oznámiť Poskytovateľovi 6 mesiacov pred ukončením zmluvy so súčasným dodávateľom služieb v oblasti komplexnej správy budov o jej ukončení, pre následné prebratie služieb Poskytovateľom.
- Akákoľvek ďalšia súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.
- Ak práce nie sú prebrané do 4 hodín od nahlásenia dispečerovi Objednávateľa, a nie sú v tomto čase reklamované, považujú sa za prebrané.

10.2. Parametre Služby

10.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Požiadavosť na službu
Zimná údržba	8x5	16x5 počas pracovných dní 24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja
Letná údržba	8x5	
Údržba objektov	8x5	
Komplexná správa objektov	8x5	

10.2.2. Úroveň poskytovania Služieb

Doba odozvy				
Doby medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.				
Čas riešenia				
Obdobie určené v Objednávke potvrdennej oboma zmluvnými stranami.				
Služba	Zimná údržba objektov so zmluvnou dohodou	Údržba veľkých objektov so zmluvnou dohodou	Údržba malých objektov so zmluvnou dohodou	Objektová údržba bez zmluvnej dohody
Kontajnerový servis				
Doba odozvy	4 hodiny	12 hodín	24 hodín	Prioritu objektov za zimnú údržbu určuje pracovník Objednávateľa. V takom prípade sa dohodnutá doba odozvy nahrádza dohodou zodpovedných pracovníkov Objednávateľa a Poskytovateľa

10.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Služba	Cena
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za materiál	Cena bude určená podľa skladovej ceny a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 ľudskohodinu	Cena za 1 ľudskohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel	Cena za 1 hod výkonu špeciálnych a nákladných vozidiel je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za zimnú údržbu	Cena za zimnú údržbu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov	Cena za 1 deň výkonu drobných mechanizmov definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za letnú údržbu	Cena za letnú údržbu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)
Cena za m2	Cena za m2 je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č. 5 Rámcovej zmluvy)

11. Zabezpečenie fakturácie vrátane distribúcie dokumentov

11.1. Definícia služby

11.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie činnosti súvisiace s zabezpečením fakturácie, vrátane distribúcie faktúr odberateľom Objednávateľa.

Poskytovateľ vystaví dokumenty v mene Objednávateľa a na jeho účet na základe určených pravidiel z dát z rôznych informačných zdrojov.

Poskytovateľ zabezpečí plne farebnú alebo čiernobielu tlač dokumentov (faktúry, upomienky, zápočtový list, dobropis, výzva na nahlásenie stavu vodomeru)

Ďalej Poskytovateľ zabezpečí:

- Vkladanie vytlačených dokumentov do obálok a vybavenie obálok adresami odberateľov
- Doručenie obálok s vytlačenými dokumentmi odberateľom
- Spätná informácia o výsledku doručenia zásielky Objednávateľovi

Poskytovateľ sa zaväzuje postupne eliminovať proces tlače papierových dokumentov a ich doručovanie odberateľom prostredníctvom transformácie procesu na elektronickú fakturáciu, vrátane kontaktovania jednotlivých odberateľov Objednávateľa a získavania ich súhlasu s takouto transformáciou.

Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky aktuálne kontaktné údaje svojich odberateľov nevyhnutné pre realizáciu služby.

11.1.2. Predmet služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Zabezpečenie fakturácie a distribúcie dokumentov	Zabezpečenie archivácie eArchív

11.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z – zodpovednosť, S – súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odôzvy
Vystavenie objednávky		Z	
Evidencia a pridelenie objednávky	Z		
Schválenie objednávky príslušným odd.	Z		
Generovanie dokumentov určených na spracovanie a umiestnenie na úložisko	S	Z	
Vystavenie dokumentu	Z	S	
Konverzia dokumentu do PDF a distribúcia do tlače	Z		
Tlač, vkladanie do obálok a doručenie	Z		
Spätná informácia o výsledku doručenia	Z		
Kontrola formálnej a vecnej stránky faktúry subdodávateľa	S	Z	
Vystavenie faktúry Poskytovateľom Objednávateľovi	Z		

11.1.4. Komponenty služby

11.1.4.1. Zabezpečenie fakturácie

Poskytovateľ vystaví dokumenty s regulovaných činností v mene Objednávateľa a na jeho účet na základe odčítaných dát pri realizácii odpočtov vodomeroch a dát dodaných Objednávateľom. Pod dokumenty zahrňujeme: faktúry, upomienky, zápočtové listy, dobropisy, výzvy na nahlásenie stavu vodomera a pod.

11.1.4.2. Distribúcia faktúr odberateľom

Objednávateľ zadefinoval formy tlačových výstupov jednotlivých dokumentov presnou štruktúrou dátových súborov, z ktorých sa generujú a poskytol databázu klientov, ktorým sa zásielky distribuujú. Na strane Objednávateľa prebieha na dennej báze generovanie dokumentov určených na spracovanie. Predmetné súbory sú umiestnené na úložisko, odkiaľ ich Poskytovateľ preberie a zabezpečí následné spracovanie. Súbory sú konvertované do podoby PDF, ktorá je po odsúhlasení Objednávateľom distribuovaná do tlače a zároveň uložená v e-Archíve. Tlačové výstupy určené na doručenie individuálnym adresátom sú konečnému príjemcovi zásielky odosielané prostredníctvom subdodávky cez poskytovateľa služby v jeho distribučnej sieti a zmluvne zaviazaných doručovacích termínoch resp. prostredníctvom distribučnej siete Slovenskej pošty, a.s. v súlade s jej Poštovými podmienkami platnými v čase vstupu zásielok do dodacieho procesu Slovenskej pošty.

Zásielky, ktoré nie je možné doručiť príjemcovi, sú vrátené Objednávateľovi v závislosti od distribučného kanála.

Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi archiváciu jednotlivých tlačových výstupov v databáze pomenovanej eArchív.

Uvedená databáza umožňuje rýchle a jednoduché vyhľadávanie individuálnych dokumentov podľa zvolených kritérií a je dostupná vybraným zamestnancom Objednávateľa podľa jeho požiadavky uvedenej pri spustení hybridnej pošty a aplikácie eArchív.

Poskytovateľ vyhotoví pre Objednávateľa Prevádzkový manuál k procesu distribúcie dokumentov a Používateľskú príručku k aplikácii eArchív

11.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Žiadne

11.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Zabezpečenie trvalého prístupu do informačného systému Objednávateľa za účelom fakturácie a vystavovania dokumentov

11.2. Parametre Služby

11.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Požičtovateľská služba
Zabezpečenie fakturácie a distribúcie dokumentov	8x5	

11.2.2. Úrovne poskytovania Služieb

Doba odozvy			
Doba odozvy	Doby medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom		
Služba	Wale	Wale	Wale
Doba odozvy	1 deň	V zmysle distribučného cyklu (Prevádzkový manuál)	

11.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Cena za služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Služba	Cena
Cena subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie

12. Výkon realizácie/kontroly pripojenia na verejný vodovod pre zákazníkov Objednávateľa (ostrý prepoj)

12.1. Definícia služby

12.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie výhradná realizácia a/alebo kontrola pripojenia zákazníka Objednávateľa na verejnú vodovodnú resp. kanalizačnú sieť. Služba sa poskytuje v úzkej koordinácii s príslušnou divíziou Objednávateľa a to na základe príslušného záväzného stanoviska.

Služba bude poskytovaná pri:

- Pripojení novovybudovanej resp. rekonštruovanej prípojky vodovodnej alebo kanalizačnej siete
- Pripojení novovybudovanej resp. rekonštruovanej siete pripojením na existujúcu verejnú vodovodnú resp. kanalizačnú sieť

12.1.2. Predmet služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Realizácia/Kontrola pripojenia vodovodnej prípojky na verejný vodovod	
Realizácia/Kontrola pripojenia kanalizačnej prípojky na verejnú kanalizáciu	
Realizácia/Kontrola pripojenia vodovodnej siete na verejný vodovod	
Realizácia/Kontrola pripojenia kanalizačnej siete na verejnú kanalizáciu	

12.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z – zodpovednosť, S – súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Komunikačné médium	Doba odzvy
Zaslanie elektronickej kópie vyjadrenia k pripojeniu na verejnú vodovodnú / alebo kanalizačnú sieť Objednávateľom Poskytovateľovi		Z		Do 24 hodín od zaslania vyjadrenia zákazníkovi
Zaslanie všetkých potrebných technických a iných náležitostí na prebratie pripojenia od zákazníka Objednávateľa	Z	S		Do 24 hodín od prijatia vyjadrenia od Objednávateľa
Realizácia/Kontrola pripojenia	Z			

12.1.4. Komponenty služby

12.1.4.1. Realizácia pripojenia

Realizáciou pripojenia sa rozumie vykonanie všetkých potrebných prác pre pripojenie:

- vodovodnej prípojky na verejný vodovod
- kanalizačnej prípojky na verejnú kanalizáciu

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

- vodovodnej siete na verejný vodovod
- kanalizačnej siete na verejnú kanalizáciu

12.1.4.2. Kontrola pripojenia

Kontrolou pripojenia sa rozumie vykonanie kontroly použitého materiálu, vykonaných prác a potrebných technických a legislatívnych nariadení pre pripojenie:

- vodovodnej prípojky na verejný vodovod
- kanalizačnej prípojky na verejnú kanalizáciu
- vodovodnej siete na verejný vodovod
- kanalizačnej siete na verejnú kanalizáciu

12.1.5. Výnimky a obmedzenia

- Žiadne

12.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Zaslanie každého vyjadrenia o pripojení Poskytovateľovi v stanovenej dobe

12.2. Parametre Služby

12.2.1. Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Poňobkovstná služba
Realizácia pripojenia	8x5	
Kontrola pripojenia	8x5	

12.2.2. Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level - SL)			
Doba odozvy	Doby medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom		
SL metrika	Kontrola pripojenia	Realizácia pripojenia	Obmedzenia
Doba odozvy	24 hodín	24 hodín	

12.2.3. Ceny poskytovaných služieb

Cena služby kontroly a realizácie pripojenia bude fakturovaná koncovému zákazníkovi Objednávateľa

13. Realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa

13.1. Definícia služby

13.1.1. Popis služby

Službou sa rozumie výhradná realizácia stavieb investičného charakteru u Objednávateľa, ktoré na základe ich predpokladanej hodnoty Objednávateľ môže považovať za podlimitné zákazky v zmysle §4 ods. 3 Zákona 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov a použiť zodpovedajúce spôsoby obstarávania.

Jednotlivé zákazky budú Objednávateľom zadávané formou rokovacieho konania v zmysle obstarávacej smernice Objednávateľa.

Pokiaľ cena zákazky, ktorá bude výsledkom rokovacieho konania bude vyššia ako cena podľa rozpočtu vypracovaného Objednávateľom pre účely financovania zákazky, nevzťahuje sa na predmetnú zákazku ako záväzok výlučnosti v zmysle Preambuly, písm. 3 Zmluvy. Splnenie podmienky podľa predchádzajúcej vety preukáže Objednávateľ rozpočtom vypracovaným nezávislou tretou osobou (projektovou / rozpočtovou kanceláriou) a na písomnú žiadosť Poskytovateľa aj znaleckým posudkom vypracovaným znalcom určeným dohodou oboch strán.

Pokiaľ bude na predmetnú zákazku uzavretá medzi Objednávateľom a Poskytovateľom samostatná zmluva o dielo, táto musí obsahovať okrem podstatných náležitostí podľa Obchodného zákonníka a iných náležitostí zmluvy o dielo, tiež najmä:

- Spravodlivý a funkčný mechanizmus úpravy ceny v prípade potreby vykonania dodatočných prác nezahrnutých do pôvodnej projektovej dokumentácie alebo rozpočtu.
- Spravodlivý a funkčný mechanizmus úpravy termínu odovzdania diela v prípade vyššej moci, nepredvídateľných okolností alebo technických problémov ako aj potreby vykonania dodatočných prác nezahrnutých do pôvodnej projektovej dokumentácie alebo rozpočtu.

13.1.2. Predmet služby

Príloha zmluvy	Návrh zmluvy
Realizácia stavieb Investičného charakteru pre Objednávateľa (podlimitná metóda verejného obstarávania) v zmysle Zákona 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní.	

13.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z - zodpovednosť, S - súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ	Komunikačné médium	Deba odovzdy
Prizvanie Poskytovateľa na záverečné rokovanie o PD s Objednávateľom a projektantom	S	Z		
Odovzdanie PD Poskytovateľovi		S		
Vyjadrenie záujmu/nezáujmu Poskytovateľa o investičnú akciu	Z			7 dní od prevzatia
Poskytovateľ pripraví cenovú ponuku na realizáciu investičnej akcie	Z			Do 25 dní ak je projekt do 1 mil. EUR Do 45 dní ak je projekt nad 1 mil EUR

Príloha č.1 Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA

Odbor Investícií sa vyjadri k cenovej ponuke		Z		Do 15 dní ak je projekt pod 1 mil. EUR Do 30 dní ak je projekt nad 1 mil. EUR
Odozdanie a prevzatie staveniska sa vykoná po rokovacom konaní	S	Z		7 dní
Po rokovacom konaní bude uzatvorená zmluva o dielo	Z	Z		Do 30 dní

13.1.4. Komponenty služby

13.1.4.1. Výhradná realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa

Realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa (podlimitná metóda verejného obstarávania) v zmysle Zákona 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní.

Výhradnosť nie je zo strany Objednávateľa záväzná pokiaľ cena, ktorá bude výsledkom rokovacieho konania bude vyššia ako cena podľa rozpočtu vypracovaného Objednávateľom pre účely financovania zákazky.

13.1.5. Výnimky a obmedzenia

Predmetom výhradného realizovania stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa sú stavby a dodávky investičných celkov, ktoré spadajú do rámca Podlimitnej metódy verejného obstarávania v zmysle zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní.

Výhradnosť nie je zo strany Objednávateľa záväzná pokiaľ cena, ktorá bude výsledkom rokovacieho konania bude vyššia ako cena podľa rozpočtu vypracovaného Objednávateľom pre účely financovania zákazky.

13.1.6. Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Poskytnutie kompletných podkladov pre spracovania cenovej ponuky Poskytovateľom
- Súčinnosť v rámci Rokovacieho konania

13.2. Parametre Služby

13.2.1. Časový harmonogram

Služba	Projekt v rozsahu do 1 mil. EUR	Projekt v rozsahu nad 1 mil. EUR
Spracovanie cenovej ponuky	Do 25 dní od obdržania potrebnej dokumentácie	Do 45 dní od obdržania potrebnej dokumentácie
Výzva na rokovacie konanie	Do 7 dní od odovzdania ponuky	Do 7 dní od odovzdania ponuky
Podpis zmluvy o dielo k zákazke	Do 30 dní od ukončenia rokovacieho konania	Do 30 dní od ukončenia rokovacieho konania

13.2.2. Ceny poskytovaných služieb

Cena za služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Služba	Cena
Cena za realizáciu stavby alebo investičného celku	Cena diela spracovaná na základe podkladov poskytnutých Objednávateľom na ocenenie

14. Aktualizácia informácií v GIS

14.1. Definícia služby

14.1.1. Popis služby

Poskytovateľ zabezpečí napĺňanie údajovej databázy v súčinnosti s Objednávateľom, tak aby celá existujúca vodovodná a kanalizačná sieť bola zavedená vo forme objektov do systému GIS.

Poskytovateľ zabezpečuje aktualizáciu systému GIS, vytvára a zavádza nové objekty, monitoruje sieť za účelom prevencie a detekcie porúch, aktualizuje systém o údaje týkajúce sa vykonaných opráv na vodovodnej a kanalizačnej sieti.

Poskytovateľ aktualizuje GIS a zavádza do systému aj údaje o novo vybudovanej infraštruktúre a to v rozsahu investičného plánu platného na daný rok realizovaného Poskytovateľom.

14.1.2. Predmet služby

V rámci služby	Náklady na realizáciu
Aktualizácia dátového modelu GIS na základe vykonaných opráv	
Aktualizácia dátového modelu GIS na základe zrealizovaného investičného rozvoja realizovaného Poskytovateľom	
Aktualizácia dátového modelu GIS o atribúty súvisiace s vodomermi a prípojkami	

14.1.3. Aktivity a zodpovednosti

Aktivita [Z - zodpovednosť, S - súčinnosť]	Poskytovateľ	Objednávateľ	Doba odozvy
Poskytnutie prístupu za účelom aktualizácie a zavádzania nových objektov do GISu		S	
Aktualizácia údajov v GIS na základe vykonaných opráv	Z		
Aktualizácia údajov v GIS na základe zrealizovaného investičného rozvoja realizovaného Poskytovateľom	Z		
Monitoring siete za účelom prevencie a detekcie porúch	Z		

Ostatné výkony dopravy

Druhý vodič	EUR/HOD	14,93
závozník, viazač bremien	EUR/HOD	14,93

Mechanizmy

Elektrocentrála <8kW	EUR/deň	24,89
Elektrocentrála >8kW	EUR/deň	66,38
Rozbrusovačka, rezačka	EUR/deň	24,89
Krovinorez	EUR/deň	24,89
Vibračné dusadlo	EUR/deň	33,19
Vibračná platňa	EUR/deň	66,38
Hľadáč poklopov	EUR/deň	24,89
Zváračka HDPE	EUR/deň	24,89
Zariadenie na pretláčanie šupátok	EUR/deň	66,38

Minimálna sadzba 1/2 dňa

Ceny sú stanovené na úrovni cien PHM platných k dátumu podpisu zmluvy. V prípade ak nastane zníženie/ zvýšenie priemerných cien PHM za polrok viac ako 10%, upraví sa ceny týmto percentom. Takto upravené ceny platia na celý nasledujúci polrok.

Odvoz odpadu a dovoz štrku

Likvidácia odpadu - betón	EUR/M3	36,95
Likvidácia odpadu - bitumen	EUR/M3	36,78
Likvidácia odpadu - zemina a kamenivo	EUR/M3	23,34
Likvidácia odpadových vôd	EUR/M3	1,20
Stavebný piesok	EUR/T	4,75
Dovoz štrku	EUR/T	11,89
Použitie vody	EUR/M3	1,83
Dodávka vody do bazény	EUR/M3	0,92

Montáže a výmeny vodomero

Výmena vodomera DN 20-40	EUR/ks	59,74
Výmena vodomera priemyselný DN 80-	EUR/ks	99,25
Výmena vodomera priemyselný DN 80+	EUR/ks	146,05
Montáž za odcudzený vodomera DN 20	EUR/ks	174,99
Montáž za odcudzený vodomera DN 25- 40	EUR/ks	177,83
Montáž za odcudzený vodomera nad DN 50 (vrátane)	EUR/ks	102,03
Montáž za odcudzený vodomera Tkus DN 20	EUR/ks	176,28
Montáž za odcudzený vodomera Tkus DN 25- 40	EUR/ks	289,78
Montáž za odcudzený vodomera Tkus nad DN 50 (vrátane)	EUR/ks	102,03
Osadenie značky, preblombovanie	EUR/ks	59,74
Vystavenie dokladu o overení meradla	EUR/ks	13,83
Márna jazda	EUR/ks	50,00
Montáž domového vodomera DN20	EUR/ks	174,99
Montáž domového vodomera s prípojkou DN20	EUR/ks	211,20
Montáž domového vodomera na T kus DN20	EUR/ks	176,28
Montáž domového vodomera DN25-40	EUR/ks	177,83
Montáž domového vodomera s prípojkou DN25-40	EUR/ks	191,17
Montáž domového vodomera na T kus DN25-40	EUR/ks	289,78
Montáž priemyselného vodomera nad DN50 vrátane	EUR/ks	102,03
Montáž záhradného vodomera DN15-25	EUR/ks	47,90
Rekonštrukcia vodovodnej prípojky vrátane demontáže a montáže vodomera DN20	EUR/ks	211,20
Rekonštrukcia vodovodnej prípojky vrátane demontáže a montáže vodomera DN25-40	EUR/ks	191,17
Prekládka vodomera DN20	EUR/ks	174,99
Prekládka vodomera DN25-40	EUR/ks	177,83
Poplatok za prerušenie a obnovenie dodávok pitnej vody	EUR/ks	59,74

Ostatné výkony

Iné opravy (dielne, automechanik...)	EUR/HOD	21,57
Oprava sietí - vodovod	EUR/HOD	21,57
Oprava sietí - kanalizácia	EUR/HOD	24,89
Oprava zariadení - vodovod	EUR/HOD	21,57
Oprava zariadení - kanalizácia	EUR/HOD	24,89
Oprava vodomera DN15 - 200	EUR/ks	17,59
Overenie merača	EUR/NmH	24,89
Odpočet vodomera - diaľkový	EUR/ks	5,33
Odpočet vodomera - manuálny	EUR/ks	1,98
Odpočet vodomera - zanechanie kartičky	EUR/ks	0,38
Odpočet vodomera - neoprávnená reklamácia	EUR/ks	10,79
Správa vodomero	EUR/mesiac	990,00
Prevádzkovanie skladu vodomero	EUR/mesiac/sklad	1 100,00
Drobný montážny a pomocný materiál	EUR/zákazka	5,00

Využívanie poruchového portálu jedným užívateľom vrátane zariadenia	EUR/mesiac	99,00*
Inžiniersky paušál pre vodovodné siete	EUR /zákazka	78,68
Inžinierska činnosť	EUR/zákazka	15,42
Paušál - zimná údržba (Vodojemy Bratislava)	EUR/mesiac	6 300,00
Pohotovosť - zimná údržba (Bojnická, Prešovská)	EUR/mesiac	1 400,00
Paušál monitoring stokových sietí - manuálny	EUR/mesiac	18 200,00
Výkop a spätná úprava - paušál - asfalt/betón	EUR /zákazka	2 050,00
Výkop a spätná úprava - paušál - zeleň	EUR /zákazka	1 150,00
Výmena vodovodného poklopu	EUR/ks	732,00
Výmena stokového poklopu - ovdáňny	EUR/ks	845,81**
Výmena stokového poklopu - štvorcový	EUR/ks	977,81**
Pohotovosť zásobovanie pitnou vodou	EUR/mesiac	15 000,00
Pohotovosť zásobovanie pitnou vodou - nové CAV vozidlá	EUR/mesiac	18 500,00
Pohotovosť DDV	EUR/mesiac	8 465,31
Pohotovosť DOOV - STZ	EUR/mesiac	3 583,20
Pohotovosť DOOV - MUT	EUR/mesiac	5 374,80
Pohotovosť DOOV - Vajnory - MUT	EUR/mesiac	895,80
Pohotovosť DČOV - STZ	EUR/mesiac	895,80
Pohotovosť výmena vodomerov	EUR/mesiac	2 239,50

* Cena platí pri využívaní minimálneho počtu 25 užívateľov

** Cena platí pri objednávke jedného kusu, pri objednávke 3 a viac kusov je cena 961,31 (štvorcový) resp. 837,34 (ovdáňny)

Pohotovosť sadzba: 14,93 EUR/človekodeň

Pre výkony a prácu sa účtuje každá začatá 1/2 hodina, resp. 1/2 deň

Skladová prídržka na prílomy materiál: 10% zo skladovej ceny

Cena subdodávok: 10% prídržka

Cena nešpecifikovaných prác: 21,57 EUR/HOD

PREBRACÍ PROTOKOL

o odovzdaní a prevzatí kópie Rámcovej zmluvy o poskytnutí služieb - SLA v platnom znení (ďalej len „protokol o odovzdaní a prevzatí“)

Odovzdávajúci:

obchodné meno: **Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.**
sídlo: Prešovská 48, 826 46 Bratislava
zastúpený: Ing. Stanislav Beňo - predseda predstavenstva
IČO: 35 850 370
DIČ: 2020263432
IČ DPH: SK 2020263432
zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3080/B

(ďalej aj ako „Zamestnávateľ“)

Preberajúci:

meno a priezvisko:
bytom:
dátum narodenia:
osobné číslo:

(ďalej aj ako „Zamestnanec“)

PREAMBULA

- I. VZHLADOM ku skutočnosti, že v spoločnosti Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s. prebieha miestne zisťovanie daňovým úradom a tiež audit spoločnosti;
- II. VZHLADOM ku skutočnosti, že Zamestnanec je v zmysle jeho pracovného zaradenia povinný spolupracovať s osobami vykonávajúcimi miestne zisťovanie a audit a týmto poskytovať súčinnosť;
- III. Zamestnávateľ a Zamestnanec spisujú tento protokol o odovzdaní a prevzatí:

Predmet odovzdania a prevzatia

1. Za účelom uvedeným v preambule tohto protokolu o odovzdaní a prevzatí, Zamestnávateľ odovzdáva Zamestnancovi a Zamestnanec preberá od Zamestnávateľa kópiu – v počte kusov dva (2) - Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA uzatvorenej dňa 19.12.2008 medzi spoločnosťou Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s., so sídlom Prešovská 48, 826 46 Bratislava, IČO: 35 850 370 ako objednávateľom a spoločnosťou Infra Services, a.s., so sídlom Hraničná 10, 821 05 Bratislava, IČO: 43 898 190 ako poskytovateľom, v znení Dodatku zo dňa 30.09.2013, cieľom ktorej je zabezpečiť pre Zamestnávateľa servisné služby a opravy súvisiace s predmetom podnikateľskej činnosti Zamestnávateľa (ďalej aj ako „SLA“).

PREBRACÍ PROTOKOL

o odovzdaní a prevzatí kópie Rámcovej zmluvy o poskytnutí služieb - SLA v platnom znení (ďalej len „protokol o odovzdaní a prevzatí“)

Odovzdávajúci:

obchodné meno: **Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.**
sídlo: Prešovská 48, 826 46 Bratislava
zastúpený: Ing. Stanislav Beňo - predseda predstavenstva
IČO: 35 850 370
DIČ: 2020263432
IČ DPH: SK 2020263432
zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 3080/B

(ďalej aj ako „Zamestnávateľ“)

Preberajúci:

meno a priezvisko:
bytom:
dátum narodenia:
osobné číslo:

(ďalej aj ako „Zamestnanec“)

PREAMBULA

- I. VZHLADOM ku skutočnosti, že v spoločnosti Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s. prebieha miestne zisťovanie daňovým úradom a tiež audit spoločnosti;
- II. VZHLADOM ku skutočnosti, že Zamestnanec je v zmysle jeho pracovného zaradenia povinný spolupracovať s osobami vykonávajúcimi miestne zisťovanie a audit a týmto poskytovať súčinnosť;
- III. Zamestnávateľ a Zamestnanec spisujú tento protokol o odovzdaní a prevzatí:

Predmet odovzdania a prevzatia

1. Za účelom uvedeným v preambule tohto protokolu o odovzdaní a prevzatí, Zamestnávateľ odovzdáva Zamestnancovi a Zamestnanec preberá od Zamestnávateľa kópiu – v počte kusov dva (2) - Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb - SLA uzatvorenej dňa 19.12.2008 medzi spoločnosťou Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s., so sídlom Prešovská 48, 826 46 Bratislava, IČO: 35 850 370 ako objednávateľom a spoločnosťou Infra Services, a.s., so sídlom Hraničná 10, 821 05 Bratislava, IČO: 43 898 190 ako poskytovateľom, v znení Dodatku zo dňa 30.09.2013, cieľom ktorej je zabezpečiť pre Zamestnávateľa servisné služby a opravy súvisiace s predmetom podnikateľskej činnosti Zamestnávateľa (ďalej aj ako „SLA“).

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB - SLA

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

medzi zmluvnými stranami:

1. Objednávateľ	Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.
Sídlo:	Prešovská 48 826 46 Bratislava
Zapísaná v:	Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sa, vložka č. 3080/B
IČO	35 850 370
IČ DPH	SK2020263432
DIČ	2020263432
ďalej len „Objednávateľ“	

a

2. Poskytovateľ	Infra Services, a.s.
Sídlo:	Hraničná 10 821 05 Bratislava
Zapísaná v:	Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sa, vložka č. 4365/B
IČO	SK2022506684
IČ DPH	2022506684
ďalej len „Poskytovateľ“	

PREAMBULA

Túto Rámcovú zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej v texte len „Zmluva“ alebo „SLA“) uzatvárajú zmluvné strany s cieľom zabezpečiť pre Objednávateľa servisné služby a opravy súvisiace s predmetom podnikateľskej činnosti Objednávateľa, a to výhradne prostredníctvom zabezpečenia týchto služieb Poskytovateľom. Zmluva je založená na princípoch partnerstva a vzájomne výhodnej spolupráce zmluvných strán, pričom vychádza z primeraného riadneho vzájomného informovania zmluvných strán a dodržiavania zásad poctivého obchodného styku. Súčasne nahrádza všetky doterajšie zmluvy, ktoré upravovali vzťah medzi oboma zmluvnými stranami v predmetnej oblasti.

I.
DEFINÍCIE POJMOV

1. **Sieťou** sa pre účely tejto zmluvy rozumie vodovodná alebo stoková sieť Objednávateľa, vrátane zariadení súvisiacich s vodovodnou alebo stokovou sieťou a nevyhnutných na jej fungovanie.
2. **Opravou** sa pre účely tejto zmluvy rozumie odstránenie Poruchy alebo jej časti.
3. **Údržbou** sa pre účely tejto zmluvy rozumie bežná údržba Sieťe bez prítomnosti poruchy, vrátane výmeny časti Sieťe, pokiaľ takáto výmena nie je vynútená poruchou Sieťe.
4. **Poruchou** sa rozumie chyba Sieťe alebo jej časti, znemožňujúca alebo sťažujúca jej funkčnosť alebo funkčnosť jej časti, bez ohľadu na to, koho činnosťou alebo nečinnosťou bola spôsobená, a ktorá je zaradená do jednej z troch kategórií závažnosti:
 - a) porucha kategórie A;
 - b) porucha kategórie B;
 - c) porucha kategórie C;ktoré definuje príloha č. 1 pri zodpovedajúcej Službe.
5. **Incidentom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie spor strán ohľadne včasného a riadneho plnenia povinností podľa tejto zmluvy, najmä ohľadne dodržania dohodnutých Reakčných časov, riadneho a včasného vykonania dohodnutých Služieb, a riadneho a včasného poskytnutia dohodnutej súčinnosti Objednávateľa.
6. **Sporom** sa pre účely tejto zmluvy rozumie spor strán ohľadne tejto zmluvy iný ako Incident definovaný v tejto časti zmluvy.
7. **Bežná pracovná doba** je pre účely tejto zmluvy pracovná doba Objednávateľa, ktorá je pondelok až piatok od 7:00 do 15:00 hod., s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného pokoja.
8. **Pohotovosťou** sa rozumie doba mimo bežnej pracovnej doby, počas ktorej môže byť Objednávateľom objednaná a Poskytovateľom zrealizovaná oprava.
9. **Výkony** sú pre účely tejto zmluvy akékoľvek činnosti Objednávateľa realizované za účelom poskytnutia Služieb podľa tejto zmluvy.
10. **Úvodná doba platnosti** je doba od uzavretia tejto zmluvy do 31.12.2022.
11. **Služby** sú pre účel tejto zmluvy činnosti Objednávateľa ako sú definované v čl. II ods. 1.
12. **Požiadavka na zmenu/eskaláciu** alebo **PZ/E** je pre účel tejto zmluvy formalizovaný postup o požadovaných zmenách zmluvy podľa čl. VIII tejto zmluvy.

II.
PREDMET ZMLUVY

1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi bude odplatne poskytovať nasledujúce Služby:
 - a) opravy porúch stokových sietí;
 - b) opravy porúch distribučných vodovodných sietí;
 - c) oprava porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach;
 - d) údržba sietí a objektov, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov;
 - e) služby súvisiace so zriaďovaním, rekonštrukciou a rušením vodovodnej prípojky;
 - f) služby súvisiace s montážou, výmenou, odpočtom (vrátane správy odpočtových trás), opravou, overením vodomerov a zabezpečenia podkladov fakturácie.
 - g) doprava – nájom osobných automobilov;
 - h) doprava – služby nákladných a špeciálnych automobilov;

- i) oprava motorových vozidiel a oprava čerpadiel;
- j) letná a zimná údržba areálov, komunikácií a priestranstiev v majetku Objednávateľa; a
- k) dodávka prác a tovarov pri realizácii stavieb investičného charakteru Objednávateľa, ktoré spadajú pod ustanovenie par. 13, písmeno 3, Zákona 523/2003 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov (podlimitná metóda verejného obstarávania)

Podrobný opis jednotlivých oblastí Služieb a spôsobu ich poskytovania sa nachádza v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

- 2. Objednávateľ sa zaväzuje v súlade s príslušnými ustanoveniami tejto zmluvy poskytovať dohodnutú súčinnosť a platiť Poskytovateľovi za poskytované Služby dohodnutú cenu.
- 3. Vzhľadom na potrebu zabezpečenia rozsiahlych investičných a prevádzkových zdrojov, ktoré si poskytovanie týchto Služieb vyžiada na strane Poskytovateľa a alokácia týchto zdrojov v rozhodujúcej miere výhradne pre Objednávateľa, sa zmluvné strany dohodli, že Služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, bude Objednávateľovi poskytovať výhradne Poskytovateľ. Pre vylúčenie pochybností platí, že táto výhrada nebráni Poskytovateľovi poskytovať Služby prostredníctvom subdodávateľov. Objednávateľ je povinný počas doby platnosti tejto zmluvy nepoužívať na poskytovanie Služieb a výkon činností, ktoré spadajú pod predmet tejto zmluvy uvedený v čl. II ods. 1 tretiu osobu inú ako Poskytovateľa. V prípade porušenia tohto záväzku je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 60% ceny, ktorú za tieto Služby alebo činnosti vyfakturovala Objednávateľovi tretia osoba, iná ako Poskytovateľ.
- 4. V každom prípade, Objednávateľ sa zaväzuje objednať od Poskytovateľa ročne služby, práce a tovar vo výške schváleného ročného Obchodného, finančného a investičného plánu v oblastiach, ktoré zodpovedajú predmetu tejto Zmluvy podľa Článku II, bod 1. a to v každom kalendárnom roku platnosti tejto zmluvy. Pokiaľ Objednávateľ neobjedná služby, práce a tovar aspoň v tejto hodnote je povinný k 31. decembru príslušného roka zaplatiť Poskytovateľovi sumu vo výške rozdielu sumy uvedenej v predchádzajúcej vete a hodnoty služieb, prác a tovarov skutočne objednaných.

III.

SPÔSOB OBJEDNANIA SLUŽIEB

- 1. Konkrétne Služby sú poskytované na základe objednávok Objednávateľa, ktoré môžu byť:
 - a) písomné;
 - b) e-mailom; alebo
 - c) telefonické a následne písomne alebo e-mailom potvrdené.

Ďalšie podrobnosti ohľadne Objednávania a poskytovania služieb sú pre jednotlivé typy činností upravené v Prílohe č. 1.

Poskytovateľ je však povinný poskytnúť služby len v prípade, že Objednávka bola vystavená osobou na to oprávnenou podľa tejto Zmluvy a spôsobom touto Zmluvou stanoveným.

- 2. Opravy porúch Siete budú vykonávané podľa podmienok stanovených v príslušnej Prílohe č.1 tejto Zmluvy. Kategória poruchy, prípadne jej neodstrániteľnosť bude určená dohodou oprávnených osôb obidvoch zmluvných strán podľa čl. VI ods. 1 tejto zmluvy. V prípade, ak k dohode nedôjde, rozhodnú o stanovení kategórie poruchy prípadne jej neodstrániteľnosti oprávnené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa podľa čl. VI ods. 2 tejto zmluvy.
- 3. Rozsah prác dohodnutý a schválený oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán podľa čl. VI ods. 2 tejto zmluvy bude pre obe zmluvné strany konečný a záväzný.

IV.
SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

1. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pre umožnenie plnenia predmetu zmluvy, a to najmä:
 - a) Objednávateľ je povinný spolu s požiadavkou na vykonanie Služby poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, ktoré sú potrebné pre vykonanie požadovanej Služby, najmä jednoznačne lokalizovať Poruchu, špecifikovať jej druh a kategóriu závažnosti;
 - b) Objednávateľ je povinný umožniť alebo zabezpečiť Poskytovateľovi prístup na miesto, kde sa má vykonať požadovaná Služba. Pre vylúčenie pochybností platí, že táto povinnosť zahŕňa právne zabezpečenie prístupu, pokiaľ sa miesto vykonania Služby nachádza na pozemkoch alebo v priestoroch tretej osoby, ako aj odstránenie fyzickej prekážky, ktorá sa nachádza nad miestom Poruchy alebo v jeho bezprostrednej blízkosti a bráni riadnemu poskytovaniu Služieb zo strany Poskytovateľa;
 - c) Objednávateľ je povinný zabezpečiť získanie všetkých potrebných rozhodnutí, povolení, súhlasov a súčinnosti príslušných administratívnych orgánov, organizácií alebo iných tretích osôb (ďalej len „Súhlasy“) ako aj zabezpečiť splnenie administratívnych a technických podmienok takýchto Súhlasov. Objednávateľ môže po dohode s Poskytovateľom na zabezpečenie Súhlasov písomne splnomocniť Poskytovateľa, ktorý ich odplatne zabezpečí. V takom prípade je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi na jeho požiadanie všetky potrebné podklady a informácie;
 - d) Objednávateľ je povinný zabezpečiť všetky opravy, úpravy, odstránenia alebo inštalácie akéhokoľvek príslušenstva alebo súčastí zariadenia, ktoré je predmetom poskytnutia Služby podľa tejto zmluvy, pokiaľ je to nevyhnutné, potrebné alebo vhodné pre riadne plnenie povinností Poskytovateľa podľa tejto zmluvy a nespadá to pod povinnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy;
 - e) Objednávateľ je povinný poskytnúť inú súčinnosť požadovanú Poskytovateľom, ktorá bude potrebná pre riadne plnenie predmetu zmluvy; a
 - f) Objednávateľ je povinný zabezpečiť účasť svojho zástupcu, resp. zástupcov na zasadaniach riadiaceho výboru, ako aj pri inej komunikácii predpokladanej touto zmluvou, najmä pri odovzdávaní ukončených servisných zásahov, kde potvrdí včasné a riadne vykonanie Služieb Poskytovateľom.
2. V prípade, ak sú pre plnenia alebo výkony Poskytovateľa potrebné akékoľvek Súhlasy, lehoty na plnenia alebo výkony Poskytovateľa nezačnú plynúť skôr, ako tieto Súhlasy nadobudnú právoplatnosť.
3. Ak Objednávateľ neposkytne súčinnosť riadne a včas, je povinný uhradiť Poskytovateľovi zrealizované výkony podľa podmienok tejto zmluvy, najmä:
 - a) cenu za výjazd aj vtedy, ak nemohli zamestnanci Poskytovateľa riadne vykonať opravu alebo údržbu, pretože Objednávateľ nespĺnil svoju povinnosť odstrániť všetky právne aj faktické prekážky podľa čl. IV ods. 1 písm. b) tejto zmluvy;
 - b) cenu za Služby súvisiace s realizovaním výkopových prác, resp. s realizovaním ohliadky údajnej Poruchy, ak Objednávateľ nesprávne označil miesto alebo povahu Poruchy;
 - c) náklady, ktoré Poskytovateľ vynaloží na odstránenie alebo zabezpečenie odstránenia prekážok, resp. na realizovanie alebo zabezpečenie činností, na ktoré by bol inak povinný Objednávateľ.
4. Bez obmedzenia platnosti čl. XIV zmluvy (Vyššia moc), Poskytovateľ nebude v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto zmluvy alebo na jej základe, ak ich nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti vzniknuté na strane Objednávateľa alebo pre neposkytnutie požadovanej súčinnosti riadne a včas Objednávateľom, na ktorú bol povinný podľa tejto zmluvy, pričom lehoty pre plnenia povinností Poskytovateľom sa predlžia o dobu trvania takýchto okolností.
5. Ak by Poskytovateľ v dôsledku neposkytnutia riadnej súčinnosti Objednávateľom, najmä neodstránenia právnych prekážok a nezabezpečenia všetkých potrebných súhlasov, bol vystavený akémukoľvek súdnemu alebo administratívne konaniu, je Objednávateľ povinný Poskytovateľovi uhradiť všetky s tým súvisiace náklady, vrátane právneho zastúpenia, ako aj prípadné sankcie. Objednávateľ je tiež

povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť, najmä poskytnúť informácie a podklady potrebné pre obranu v takomto konaní.

V. ODOVZDÁVANIE VÝKONOV OBJEDNÁVATEĽOVI

1. Výkony realizované Službami Poskytovateľa budú odovzdané písomným akceptovaním ich výsledkov zástupcami Objednávateľa za prítomnosti zástupcov Poskytovateľa.
2. Pri výkonoch, ktoré vyžadujú výkopové práce, prebieha odovzdávanie tak pred zasypaním výkopu, ako aj po jeho zasypaní a úprave povrchu, pričom obe zmluvné strany navzájom potvrdia splnenie svojich povinností.
3. Prípadné testy funkčnosti budú vykonávané podľa špecifikácie schválenej oprávnenými osobami oboch zmluvných strán.
4. Ak sa pri odovzdávaní výkonov, resp. teste funkčnosti nevyskytnú vady, výkony sa budú považovať za prevzaté aj bez písomného akceptovania zástupcami Objednávateľa v prípade, že tento sa po výzve Zhotoviteľa nedostavil k prevzatiu prác.
5. Ak sa pri odovzdávaní výkonov, resp. teste funkčnosti vyskytnú vady, ktoré budú znemožňovať alebo obmedzovať užívanie zariadení (vady kategórie A alebo B), po odstránení týchto väd sa vykoná opakovaný test funkčnosti.
6. Ak sa pri odovzdávaní výkonov, resp. teste funkčnosti vyskytnú vady iné ako vady podľa čl. V ods. 5, je Objednávateľ povinný výkony prevziať, pričom v protokole o prevzatí sa uvedú všetky identifikované vady a oprávnené osoby oboch zmluvných strán dohodnú primeranú lehotu na odstránenie väd.

VI. KOMUNIKÁCIA

1. Podávať požiadavky na služby a objednávky za Objednávateľa budú oprávnené osoby určené v prílohe č. 2. Prijímať požiadavky na služby a objednávky za Poskytovateľa budú oprávnené osoby určené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
2. Na ostatnú komunikáciu v technických veciach, najmä na dohodu o kategórii poruchy, rozsahu požadovaných služieb, rozsahu potrebnej súčinnosti, rozsahu činností v človekohodinách, spôsobe odovzdania a prevzatia výkonov a požiadaviek na zmenu budú za Objednávateľa a Poskytovateľa oprávnené osoby určené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
3. V prípade realizácie plánovanej opravy strojnotechnologických a elektrických zariadení ČOV väčšieho rozsahu predloží Zhotoviteľ na vyziadanie cenovú ponuku a to aj v prípade zabezpečovania prác subdodávkou vrátane harmonogramu prác.
4. Na ostatnú komunikáciu vo veciach obchodných, najmä na riešenie incidentov, na dohody o cenách, úprave rozsahu služieb, kvalite a spôsobe poskytovania služieb ako aj o prípadných zmenách tejto zmluvy, či na ňu nadväzujúcich dokumentov budú oprávnení členovia riadiaceho výboru uvedení v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
5. Komunikácia sa vždy smeruje na kontakty (telefónne čísla, e-mailové adresy, poštové adresy) uvedené v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
6. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi určené oprávnené osoby pre komunikáciu, pričom zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene osoby pre komunikáciu oprávnenou osobou danej zmluvnej strany.

VII. RIADIACI VÝBOR

1. Riadiaci výbor nie je vzhľadom na svoje právomoci a rozhodnutia, ktoré robí, žiadnym spôsobom (okrem konania v rozsahu platných právnych predpisov) a ani žiadnym subjektom (okrem rozhodnutí oprávnených orgánov verejnej moci) obmedzený.
2. Pri plnení nasledovných úloh má Riadiaci výbor výhradnú zodpovednosť za:
 - a) Interpretácia/výklad zmluvy - Riadiaci výbor spoločne interpretuje/vykladá zmluvu, ak to je potrebné. Stanoví tiež, kedy takéto interpretácie/výklady nadobudnú účinnosť. Pre budúcnosť sú takéto interpretácie/výklady záväzné pre obidve strany pri rovnakých alebo podobných prípadoch v zmysle zmluvy. Z tohto dôvodu musia byť interpretácie/výklady a prípady, ktoré k nim vedú, podrobne a dôkladne zachytené v zápisnici riadiaceho výboru, pričom sú číslované podľa poradia, v ktorom po sebe nasledujú.
 - b) Rozhodnutia o požiadavkách na zmenu a o eskaláciách - Riadiaci výbor rozhoduje o všetkých zásadných veciach vyplývajúcich z tejto zmluvy, o požiadavkách na zmenu s eskaláciou, ktoré spadajú do jeho výhradnej zodpovednosti, a rovnako o všetkých záležitostiach, ktoré neboli vyriešené na nižších úrovniach a boli na riadiaci výbor formálne eskalované.
 - c) Návrhy na zmenu Zmluvy - Riadiaci výbor má výhradnú právomoc navrhnúť štatutárnym orgánom zmluvných strán zmenu zmluvy; na základe takéhoto návrhu bude uzatvorený medzi zmluvnými stranami dodatok k tejto zmluve.
3. Riadiaci výbor pozostáva zo štyroch členov, z ktorých dvaja sú menovaní Objednávateľom, dvaja sú menovaní Poskytovateľom. Na rokovanie riadiaceho výboru môže byť prizvaný externý nezávislý poradca. Členovia riadiaceho výboru sú uvedení v prílohe č. 2 tejto zmluvy.
4. Zasadania riadiaceho výboru môže zvoliť ktorýkoľvek člen menovaný Objednávateľom alebo Poskytovateľom prostredníctvom oznámenia podaného v minimálne desaťdňovom predstihu, pričom takéto oznámenie musí obsahovať navrhnutý program zasadania a súvisiace dokumenty. Miesto zasadania sa stanovuje ad hoc od stretnutia k stretnutiu.
5. Riadne zasadania riadiaceho výboru sú tie zasadania, ktoré si nevyžadujú prítomnosť nezávislého externého poradcu. Riadiaci výbor sa bude stretávať minimálne raz za tri mesiace. Riadiaci výbor je povinný minimálne jedno zasadanie ročne venovať úprave cien, aby došlo k stanoveniu cien na ďalšie fiškálne obdobie. V prípade, že riadiaci výbor nedospeje k návrhu cien na ďalšie obdobie, platí, že ceny sa upravujú o mieru inflácie vyhlásenú Štatistickým úradom za predchádzajúce obdobie. Takto stanovené ceny budú platné od 1. januára nasledujúceho roka a budú zachytené v cenníku na príslušný rok, ktorý nahradí cenník uvedený v prílohe č. 5 tejto Zmluvy.
6. Každé zasadanie, na ktoré bol pozvaný nezávislý externý poradca je automaticky mimoriadnym zasadanim. Môže byť zvolané výlučne rozhodnutím členov Riadiaceho výboru. Prítomnosť externého poradcu je možná iba v prípade, ak bol na zasadanie pozvaný obidvoma zmluvnými stranami.
7. Pre rozhodnutie riadiaceho výboru je potrebný súhlas všetkých členov riadiaceho výboru. Pre vylúčenie pochybností ak externý poradca aj keď je prizvaný sa nepovažuje za člena riadiaceho výboru.
8. Riadiaci výbor je uznášaniaschopný, ak sú prítomní všetci členovia výboru za každú zo zmluvných strán.
9. Z každého zasadnutia sa vyhotoví zápisnica, ktorá sa zašle zmluvným stranám do troch pracovných dní odo dňa zasadania. Zápisnica je považovaná za akceptovanú, ak s ňou niektorá zo zmluvných strán nevyjadří svoj nesúhlas do troch pracovných dní po jej obdržaní.

VIII.
POSTUP PRI POŽIADAVKÁCH NA ZMENU

1. O všetkých požadovaných zmenách v zmluve dohodnutého spôsobu a rozsahu poskytovaných Služieb sa môže rozhodovať, implementovať a aj kontrolovať výlučne prostredníctvom formalizovaného postupu, ktorý sa nazýva Postup pri požiadavkách na zmenu.
2. Cieľom Postupu pri požiadavkách na zmenu je, aby sa rozhodnutie v otázke požadovaných zmien dosiahlo tak skoro, ako je to len možné, tak aby bola umožnená úprava zmluvy prostredníctvom požiadaviek na zmenu kontrolovaným spôsobom tak, aby boli návrhy vybavované spoľahlivo v otázke nákladov a času vybavenia, a aby boli zdokumentované odchýlky od zmluvy.
3. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže navrhnúť zmeny v rozsahu, charaktere, parametroch alebo časovom pláne pre Služby poskytované na základe tejto zmluvy. Požiadavky na zmenu a parametre Služby budú prediskutované a odsúhlasené medzi zmluvnými stranami na úrovni oprávnených osôb podľa čl. VI ods. 2 zmluvy. Po obojstrannom schválení požiadaviek na zmenu, vrátane upravených poplatkov a nákladov zohľadňujúcich novú situáciu, budú tieto požiadavky zapracované do formulára „Požiadavka na zmenu/eskaláciu“, ktorý je uvedený v prílohe č. 4 tejto Zmluvy.
4. Predmetom Postupu pri požiadavkách na zmenu môže byť nasledovné:
 - a) Ktorákoľvek zo strán žiada o Službu, ktorá nie je pokrytá v zmluve,
 - b) Objednávateľ žiada Poskytovateľa o zmenu súvisiacu s rozšírením rozsahu Služieb,
 - c) Objednávateľ žiada Poskytovateľa, alebo Poskytovateľ žiada Objednávateľa o zmenu súvisiacu so zmenou kvalitatívnych alebo kvantitatívnych parametrov Služieb,
 - d) zmena týkajúca sa všeobecných služieb a podmienok poskytovania Služieb.

	Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
1	Iniciovanie akejkoľvek zmeny majúcej vplyv na rozsah, charakter, parametre alebo časový plán pre Služby poskytované na základe tejto zmluvy. Ak chce Objednávateľ podať žiadosť o zmenu, vyplní predkladaciu správu vo formulári Požiadavka na zmenu/eskaláciu (ďalej aj len „PZ/E“). PZ/E bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie.		Z
2	Zaregistrovanie požiadavky na zmenu do Registra eskalácií a požiadaviek na zmenu.	Z	
3	Rokovanie o zmene na úrovni Oprávnených osôb podľa čl. VI ods. 2 zmluvy. Po prijatí správy o PZ/E oprávnenými osobami podľa čl. VI ods. 2 zmluvy, vykoná riadiaci výbor prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé požiadavky, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky. Klasifikácia požiadaviek určuje, či je požiadavka na zmenu problémom alebo zmenou.	Z	S
4	Poskytovateľ zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 pracovných dní od dátumu prevzatia požiadavky na zmenu. Poskytovateľ pripraví aj návrh dopadu Požiadavky na zmenu/eskaláciu na cenu poskytovaných Služieb.	Z	
5	Po analýze Požiadavky na zmenu budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v správe o Požiadavke na zmenu. Poskytovateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej Zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a realizácii zmeny.	Z	S
5a	Účinky rozhodnutia o zmene nastávajú jeho schválením. Musí byť písomne zdokumentované. Schválením sa buď prijíma návrh na PZ/E bez modifikácií alebo sa jasne vymedzujú modifikácie, na ktorých sa členovia riadiaceho výboru dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.). Každéj zmene bude pridelené jedinečné referenčné číslo. Všetky následné odkazy na zmenu budú obsahovať toto referenčné číslo.	Z	Z

	Aktivita (Z = Zodpovednosť; S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
5b	Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. V takomto prípade sa zvolá mimoriadneho zasadania riadiaceho výboru, ktoré musí dosiahnuť zhodu, ako problém vyriešiť.	Z	Z
6	Realizácia Požiadavky na zmenu/eskaláciu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ/E, časový plán a iné premenné budú dokumentované v zmysluplnej správe o PZ/E.	Z	Z
7	Postup implementácie PZ/E je monitorovaný a kontrolovaný až dovtedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ/E budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení riadiaci výbor podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v predkladacej správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole predkladacej správy o Požiadavke na zmenu. Nakoniec budú všetky PZ/E implementované do zmluvy ako jej dodatky.	Z	Z

	Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
1	Iniciovanie akejkoľvek zmeny majúcej vplyv na rozsah, charakter, parametre alebo časový plán pre služby poskytované na základe tejto zmluvy. Ak chce Poskytovateľ podať žiadosť o požiadavku na zmenu, vyplní predkladaciu správu o „Požiadavke na zmenu/eskaláciu“. PZ/E bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v predkladacej správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie.	Z	
2	Zaregistrovanie požiadavky na zmenu do Registra eskalácií a požiadaviek na zmenu.		Z
3	Rokovanie o zmene na úrovni Oprávnených osôb podľa čl. VI ods. 2 zmluvy. Po prijatí predkladacej správy o PZ/E oprávnenými osobami podľa čl. VI ods. 2 zmluvy, vykoná riadiaci výbor prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé požiadavky, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky. Klasifikácia požiadaviek určuje, či je požiadavka na zmenu problémom alebo zmenou.	S	Z
4	Objednávateľ zabezpečuje rámcové posúdenie zmeny spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 pracovných dní od dátumu prevzatia požiadavky na zmenu. Objednávateľ pripraví aj návrh dopadu Požiadavky na zmenu/eskaláciu na cenu poskytovaných Služieb.		Z
5	Po analýze Požiadavky na zmenu budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v predkladacej správe o Požiadavke na zmenu. Objednávateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej Zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a realizácii zmeny.	S	Z
5a	Účinky rozhodnutia o zmene nastávajú jeho schválením. Musí byť písomne zdokumentované. Schválením sa buď prijíma návrh na PZ/E bez modifikácií alebo sa jasne vymedzujú modifikácie, na ktorých sa členovia riadiaceho výboru dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.). Každý zmene bude pridelené jedinečné referenčné číslo. Všetky následné odkazy na zmenu budú obsahovať toto referenčné číslo.	Z	Z
5b	Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované.	Z	Z
6	Riadiaci výbor rozhodne o všetkých PZ/E, ktoré sú na zozname v programe zasadania.	Z	Z
6a	Účinky rozhodnutia o zmene nastávajú jeho schválením. Musí byť písomne zdokumentované. Schválenie buď prijíma ponuku na PZ/E bez modifikácií, alebo jasne vymedzuje modifikácie, na ktorých sa členovia Riadiaceho výboru dohodli (napríklad v parametre ceny, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.). V takomto prípade je PZ/E postúpená Riadiacemu výboru.	Z	Z

	Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
6b	V zmysle pravidiel negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti o požiadavku na zmenu alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. V takomto prípade sa zvolá mimoriadneho zasadania riadiaceho výboru, ktoré musí dosiahnuť zhodu, ako problém vyriešiť.	Z	Z
7	Realizácia Požiadavky na zmenu/eskaláciu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ/E, časový plán a iné premenné budú dokumentované v predkladacej správe o PZ/E.	Z	Z
8	Postup implementácie PZ/E je monitorovaný a kontrolovaný až dovtedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ/E budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení riadiaci výbor podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole správy o Požiadavke na zmenu. Nakoniec budú všetky PZ/E implementované do zmluvy ako jej dodatky.	Z	Z

IX. RIEŠENIE INCIDENTOV

1. V prípade Incidentu pri poskytovaní Služieb sa strany zaväzujú postupovať tak, aby bol Incident vyriešený dohodou oprávnených osôb Objednávateľa a Poskytovateľa, medzi ktorými incident vznikol.
2. Pokiaľ nie je možné riešiť incident podľa predchádzajúceho odseku, eskaluje sa incident vždy na oprávnené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa o úroveň vyššie, teda oprávnené osoby podľa čl. VI ods. 1 alebo ods. 2 eskalujú incident na im nadriadené osoby podľa čl. VI ods. 1 alebo ods. 2 v závislosti od predmetu incidentu a tieto ďalej na riadiaci výbor podľa čl. VII tejto zmluvy.
3. Oprávnené osoby riešiace incident sú povinné sa stretnúť alebo použiť iný vhodný spôsob komunikácie bez zbytočného odkladu a s ohľadom na okolnosti tak, aby nedochádzalo k zbytočným odkladom poskytovania Služieb podľa tejto zmluvy. Pre vylúčenie pochybností platí, že počas procesu riešenia Incidentu lehoty na plnenie alebo výkony Poskytovateľa podľa tejto zmluvy neplynú, ani sa Poskytovateľ nedostáva do omeškania s poskytovaním Služieb.
4. V prípade eskalácie Incidentu sa strany zaväzujú poskytnúť si navzájom všetky podklady potrebné pre posúdenie včasnosti a riadneho poskytnutia Služby, najmä záznamy o výjazdoch, o použitých materiáloch a vykonaných činnostiach, preberacie protokoly a akékoľvek iné dokumenty, ktoré obsahujú informácie potrebné pre riešenie Incidentu. Pri riadení procesu eskalácie Incidentu zmluvné strany postupujú podľa nasledujúcich systémových pravidiel. V celom procese eskalácie incidentu platí, že ak nie je napriek všetkým snahám o dosiahnutie dohody v duchu tejto Zmluvy možné dosiahnuť súhlas riadnym zasadnutím riadiaceho výboru, konečné rozhodnutie sa musí vždy vyžiadať od mimoriadneho zasadnutia riadiaceho výboru.

	Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
1	Pre akúkoľvek eskaláciu Incidentu týkajúcu sa kvality Služieb, materiálu, času riešenia a pod. je potrebné vyplniť „Požiadavku na zmenu/eskaláciu“ (ďalej aj ako „PZ/E“). PZ/E bude opísaná čo najzreteľnejšie a bude v predkladacej správe odôvodnená. Hlavná časť opisu bude sústredená na samotný problém, nie na jeho riešenie.	Z	Z
2	Zaregistrovanie eskalácie do Registra eskalácií a požiadaviek na zmenu.	Z	Z

	Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
3	Rokovanie o PZ/E prebehne na úrovni Oprávnených osôb podľa čl. VI ods. 1 alebo ods. 2 zmluvy. Po prijatí predkladacej správy o PZ/E oprávnenými osobami podľa predchádzajúcej vety, vykoná riadiaci výbor prvé triedenie. Vďaka tomuto triedeniu môže identifikovať naliehavé eskalácie, určiť, či žiadateľ poskytol dostatočné informácie pre analýzu, rozoznať duplikáty a vzájomné vzťahy, ako aj klasifikovať predložené požiadavky na eskaláciu. Každý eskalácii bude pridelené jedinečné referenčné číslo. Všetky následné odkazy na zmenu budú obsahovať toto referenčné číslo	Z	S
4	Poskytovateľ zabezpečuje rámcové posúdenie eskalácie spolu s predložením návrhu riešenia najneskôr do 5 pracovných dní od dátumu prevzatia eskalácie.	Z	S
5	Ak nie je ani napriek všetkým snahám o dosiahnutie dohody v duchu Zmluvy možné dosiahnuť súhlas riadnym zasadnutím riadiaceho výboru, konečné rozhodnutie sa musí vždy vyžiadať od mimoriadneho zasadnutia riadiaceho výboru.	S	Z
6	Po analýze PZ/E budú všetky výsledky analýzy (vrátane odhadov a navrhovaného riešenia) zaprotokolované v PZ/E. Poskytovateľ bude pokračovať v prácach v zmysle existujúcej zmluvy tak dlho, až kým nebude dosiahnutá dohoda o spracovaní a vyriešení eskalácie.	Z	S
7	Riadiaci výbor rozhodne o všetkých PZ/E, ktoré sú na zozname v programe zasadania.	Z	Z
7a	Účinky rozhodnutia o zmene nastávajú jeho schválením. Musí byť písomne zdokumentované. Schválenie sa buď prijíma návrh na PZ/E bez modifikácií alebo sa jasne vymedzujú modifikácie, na ktorých sa členovia riadiaceho výboru dohodli (napríklad v parametroch, cene, časového rámca, riešenia, použitých produktov atď.).	Z	Z
7b	Negatívnym rozhodnutím môže byť buď jednohlasné odmietnutie žiadosti na zmenu, alebo rozhodnutie, ku ktorému sa nedospelo jednohlasne. Takéto rozhodnutie bude písomne zdokumentované. V takomto prípade sa zvolá mimoriadneho zasadania riadiaceho výboru, ktoré musí dosiahnuť zhodu, ako problém vyriešiť.	Z	Z
8	Realizácia Požiadavky na zmenu/eskaláciu sa začne po jej písomnom schválení podľa dohodnutého časového plánu. Špecifikácie PZ/E, časový plán a iné premenné budú dokumentované v predkladacej správe o PZ/E.	Z	Z
9	Postup implementácie PZ/E je monitorovaný a kontrolovaný až dovtedy, kým sa zmena neukončí. Pre účely procesu PZ/E budú zostavované periodické správy. Bude realizovaná validácia a akceptácia zmeny a po jej ukončení riadiaci výbor podpíše kompletizáciu (predanie a akceptáciu) v predkladacej správe o Požiadavke na zmenu. Všetky výsledky budú zaznamenané v protokole predkladacej správy o Požiadavke na zmenu/eskaláciu. Nakoniec budú všetky PZ/E implementované do zmluvy ako jej dodatky.	Z	Z

X.

CENA ZA SLUŽBY A FAKTURAČNÉ PODMIENKY

- Objednávateľ sa zaväzuje, že za služby podľa tejto zmluvy bude platiť cenu podľa cenníka Poskytovateľa, ktorý je priložený k tejto zmluve, resp. podľa aktuálneho ceníka určeného v súlade s čl. VII ods. 5 tejto zmluvy.
- Ak v čase realizácie Služieb alebo v čase ich fakturácie, nebudú z objektívnych dôvodov identifikované všetky náklady súvisiace s ich realizáciou a je ich možné určiť iba odhadom (napr. za daň za užívanie verejného priestranstva, terénne úpravy ovplyvnené sezónou a pod.), a ak sa neskôr určené ceny na základe skutočných nákladov budú odchyľovať od cien určených na základe odhadov, Poskytovateľ je oprávnený tento rozdiel dofakturovať, resp. je povinný tento rozdiel v cene vrátiť Objednávateľovi.
- Odmena Poskytovateľa za opakujúce sa Služby je splatná raz mesačne bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, a to najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný zaslať Objednávateľovi faktúru do 15 dní od skončenia príslušného kalendárneho mesiaca.
- Odmena Poskytovateľa za ostatné vykonané Služby a výkony je splatná bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi. Poskytovateľ je

povinný zaslať Objednávateľovi faktúru do 15 dní od ukončenia realizácie ostatných Služieb a výkonov údržby.

5. Ku všetkým cenám bude uplatnená DPH podľa právnych predpisov platných k času vykonania plnenia.
6. Faktúry budú vystavené a úhrada záväzkov oboch zmluvných strán bude vykonaná v zákonnej mene Slovenskej republiky v čase vystavenia faktúry, resp. v čase úhrady.
7. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa tejto zmluvy, Objednávateľ má právo vrátiť faktúru bez zaplatenia. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť lehota splatnosti a táto plynie znova odo dňa doručenia novej opravenej faktúry.
8. Bankové poplatky Poskytovateľa znáša Poskytovateľ, bankové poplatky Objednávateľa znáša Objednávateľ.
9. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň pripísania dlžnej čiastky na účet oprávnenej zmluvnej strany.

XI.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA

1. Poskytovateľ zodpovedá za vady Služieb, ktoré nastali v čase vykonania Služby, podľa tejto zmluvy, len ak vady vznikli porušením jeho povinností. Poskytovateľ nezodpovedá za vady vykonaných Služieb spôsobené dodržaním nevhodných pokynov Objednávateľa, ak Poskytovateľ Objednávateľa na nevhodnosť jeho pokynov upozornil a Objednávateľ na ich dodržaní trval, alebo ak Poskytovateľ nemohol nevhodnosť pokynov Objednávateľa zistiť.
2. Poskytovateľ poskytuje na vykonané Služby podľa tejto zmluvy záruku 12 mesiacov, s výnimkou opráv na tlakových vodovodných a kanalizačných potrubiach, kde sa poskytuje záruka 3 mesiace. V prípade, že správca komunikácie vyžaduje na vybrané činnosti dlhšie záručné lehoty zaväzuje sa Poskytovateľ tieto poskytnúť v plnom rozsahu. Záručná doba začína plynúť odo dňa poskytnutia a prevzatia výsledku plnenia (príslušnej Služby) Objednávateľom podľa čl. V tejto zmluvy, pričom Objednávateľ je povinný vady písomne uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, ako ich zistí, alebo ako ich mal pri vynaložení odbornej starostlivosti zistiť. V prípade subdodávok služieb bude záručná doba upravená podľa záručnej doby, ktorú Poskytovateľovi poskytne subdodávateľ. Na náhradné diely sa vzťahuje záručná lehota daná výrobcom príslušného dielu.
3. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté vady v primeranej lehote. Pri odstraňovaní prípadných väd je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť podľa čl. IV tejto zmluvy.
4. Za vadu diela sa nepovažuje prirodzené sadnutie zeminu po výkope v zeleni, ak sa tento zasype pôvodnou zemínou bez zhutňovania, pokiaľ sa toto zhutňovanie nevyžaduje.

XII.

OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

1. Žiadna strana neprezdá tretej strane, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany, žiadne informácie, ktoré obdrží v súvislosti s uzatváraním alebo plnením tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s informáciami druhej strany ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení zabraňujúcich ich neoprávnenému prístupu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným

stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.

2. Zmluvné strany môžu sprístupniť informácie podľa predchádzajúceho odseku len zamestnancom alebo iným osobám, ktoré sa priamo zúčastňujú na plnení tejto zmluvy, svojim externým právnym, daňovým alebo business poradcom, a sú povinné zabezpečiť, aby tieto osoby boli oboznámené a dodržiavali záväzky ochrany informácií podľa tejto zmluvy.
3. Ustanovenia tohto článku sa nebudú týkať akýchkoľvek informácií, ktoré:
 - a) sú alebo sa stanú verejne známymi inak ako porušením tejto zmluvy, alebo
 - b) sú už v dispozícii tretej strany, alebo
 - c) sú získané od tretej strany, ktorá môže také informácie sprístupniť, alebo
 - d) má druhá zmluvná strana k dispozícii inak ako na základe alebo v súvislosti s touto zmluvou, alebo
 - e) je Objednávateľ alebo Poskytovateľ povinný poskytnúť na základe zákona alebo súdneho rozhodnutia; v takom prípade je prijímateľ informácie povinný vynaložiť primerané úsilie na maximálne možné zabezpečenie ochrany dôvernosti poskytovanej informácie.
4. Ustanovenia tohto článku budú účinné bez ohľadu na ukončenie tejto zmluvy.

XIII. TRVANIE ZMLUVY

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2022 („Úvodná doba platnosti“).
2. Po uplynutí úvodnej doby platnosti sa táto zmluva automaticky predlžuje vždy o jeden (1) kalendárnych rokov, pokiaľ ktorákoľvek zmluvná strana najneskôr do 30.6. posledného kalendárneho roka príslušnej predĺženej doby platnosti písomne neprejaví vôľu, aby sa doba platnosti zmluvy nepredĺžila. V tom prípade platnosť tejto zmluvy zaniká 31.12. príslušného kalendárneho roka.
3. Túto zmluvu nie je možné vypovedať. Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená odstúpiť od tejto zmluvy v len prípade jej podstatného porušenia druhou zmluvnou stranou a pri dodržaní postupu podľa tohto odseku. Odstúpeniu od zmluvy musí predchádzať písomná výzva na odstránenie nedostatkov (okolností alebo konania druhej zmluvnej strany), ktoré odstupujúca strana považuje za podstatné porušenie zmluvy, pričom tieto nedostatky musia byť konkrétne vymedzené a musí byť poskytnutá primeraná lehota, minimálne však 30 dní, na odstránenie týchto nedostatkov. Pokiaľ k náprave nedôjde ani v poskytnutej primeranej lehote, možno odstúpiť od zmluvy, pričom odstúpenie od zmluvy musí byť vykonané v písomnej forme a musia v ňom byť uvedené dôvody odstúpenia, teda okolnosti alebo konanie druhej zmluvnej strany, ktoré odstupujúca zmluvná strana označuje za podstatné porušenie tejto zmluvy, pričom k odstúpeniu môže dôjsť len z dôvodov uvedených vo výzve podľa predchádzajúcej vety tohto odseku. Odstúpenie od zmluvy nadobúda právne účinky doručením oznámenia o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane. Náhradné doručenie je vylúčené. Za podstatné porušenie sa pre vylúčenie pochybností považuje najmä omeškanie Objednávateľa s platením splatných záväzkov o viac ako 30 kalendárnych dní.
4. V prípade ak sa ktorákoľvek strana pokúsi ukončiť túto zmluvu inak ako spôsobom dohodnutým v tomto článku XIII, porušujúca strana zodpovedá za škodu vzniknutú druhej strane, vrátane ušlého zisku. Bez obmedzenia povinnosti nahradiť škodu porušujúca strana zaplatí poškodenej strane aj zmluvnú pokutu vo výške 5 000 000.-Euro (päťmiliónov eur).

XIV. VYŠŠIA MOC

1. V prípade, že jednej zo zmluvných strán bude zabránené alebo obmedzené, priamo alebo nepriamo, plnenie všetkých alebo jednej z jej povinností podľa tejto Zmluvy z dôvodu vyššej moci, dotknutá strana nebude povinná plniť svoje záväzky, pokiaľ uvedená skutočnosť a jej dôsledky pretrvávajú, a nebude

nieť zodpovednosť za omeškanie alebo za neplnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy, alebo za stratu a škodu, či už priamu, všeobecnú, osobitnú alebo následnú, ktoré spôsobí druhej zmluvnej strane týmto omeškaním alebo neplnením za podmienky, že dotknutá strana bez zbytočného odkladu oznámi druhej zmluvnej strane vznik udalosti vyššej moci. Dotknutá strana v oznámení uvedie podrobnosti vzniku tejto udalosti a predpokladaný čas jej trvania. Lehoty pre plnenia povinností podľa tejto zmluvy sa predlžujú o dobu trvania takýchto udalostí.

2. Pod pojmom vyššia moc sa pre účely tejto zmluvy rozumejú nepredvídateľné a neodvrátiteľné skutočnosti mimoriadnej povahy nazávislé od vôle povinnej strany, ktoré bránia povinnej strane v plnení jej povinností, najmä štrajk, požiar, explózia, záplava, vojnové udalosti alebo iná príčina, ktorú dotknutá strana nemôže primerane kontrolovať alebo svojim konaním ovplyvniť. Uvedený zoznam nie je obmedzujúci a nevylučuje aj inú, podobnú alebo odlišnú udalosť.

XV.

MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. Miestom poskytovania služieb je sídlo Poskytovateľa alebo jeho prevádzka, ako aj s ohľadom na špecifický predmet podnikania Objednávateľa aj miesto Poruchy, kde je potrebné vykonať Služby alebo údržbu podľa tejto zmluvy.

XVI.

OCHRANA ZDRAVIA A BEZPEČNOSŤ PRÁCE

1. Poskytovateľ je povinný pri výkone činností a Služieb podľa tejto zmluvy uplatňovať všeobecné zásady prevencie pri vykonávaní opatrení nevyhnutných na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci vrátane zabezpečovania zabezpečovania informácií, vzdelávania, prevencie, potrebných prostriedkov a vhodného systému na riadenie ochrany práce.
2. Poskytovateľ v záujme zabezpečenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci je pri výkone činností a Služieb podľa tejto Zmluvy povinný najmä:
 - a) vykonávať opatrenia so zreteľom na všetky okolnosti týkajúce sa práce a v súlade s právnymi predpismi a ostatnými predpismi na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,
 - b) zisťovať nebezpečenstvá a ohrozenia zdravia a posudzovať riziko pri všetkých činnostiach vykonávaných podľa tejto zmluvy,
 - c) vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie nebezpečenstiev v mieste ich vzniku a na obmedzenie možných následkov ohrozenia života a zdravia,
 - d) určovať bezpečné pracovné postupy,
 - e) určovať a zabezpečovať ochranné opatrenia, ktoré sa musia vykonať.
3. Poskytovateľ je pri výkone činností a služieb podľa tejto zmluvy povinný zabezpečiť, aby všetky osoby, ktoré budú vykonávať činnosti a Služby podľa tejto zmluvy, dostali potrebné informácie a pokyny na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci ním prijaté.
4. Poskytovateľ je pri výkone činností a Služieb podľa tejto zmluvy povinný starať sa o bezpečnosť a ochranu zdravia všetkých osôb, ktoré sa nachádzajú s jeho vedomím na mieste poskytovania Služieb podľa tejto zmluvy.

XVII.

OCHRANA ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

1. Poskytovateľ je povinný vykonávať Služby so zreteľom na všetky okolnosti týkajúce sa ochrany životného prostredia a v súlade s právnymi predpismi a ostatnými predpismi na zabezpečenie ochrany životného prostredia.

XVIII.
ZABEZPEČENIE KVALITY

1. Pracovníci Poskytovateľa realizujúci lužby pre Objednávateľa musia disponovať príslušnou kvalifikáciou a certifikáciou na výkon predmetných činností spravidla vyplývajúcich zo zákonných požiadaviek.
2. Poskytovateľ musí v rámci činností, ktoré vykonáva, disponovať odbornou spôsobilosťou v zmysle § 21 a nasl. živnostenského zákona. Rovnako osoby, ktoré sú zodpovedné za riadenie odborných činností Poskytovateľa, musia mať požadované vzdelanie, príp. požadovanú dĺžku praxe.
3. Poskytovateľ musí byť držiteľom podnikateľských oprávnení aspoň pre nasledujúce činnosti:
 - a) vnútroštátna nákladná cestná doprava,
 - b) vodoinštalatérsvo a kúrenárstvo,
 - c) betonárske práce,
 - d) čistenie a údržba komunikácií,
 - e) uskutočňovanie stavieb a ich zmien,
 - f) inžinierska činnosť - obstarávateľské služby v stavebníctve v rozsahu voľnej živnosti,
 - g) zemné práce,
 - h) sprostredkovateľská činnosť v oblasti obchodu, služieb a výroby v rozsahu voľnej živnosti,
 - i) prenájom strojov, prístrojov, zariadení, dopravných prostriedkov a výpočtovej techniky,
 - j) podnikanie v oblasti nakladania s iným ako nebezpečným odpadom,
 - k) zámočníctvo,
 - l) mechanické čistenie kanalizačných sietí v rozsahu voľnej živnosti.

XIX.
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. S výnimkou, keď ustanovenia tejto zmluvy predpokladajú riešenie niektorých otázok dohodou strán alebo umožňujú jednostrannú zmenu niektorých príloh (napr. Príloha 2 tejto Zmluvy), je túto zmluvu možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli vyriešené cestou zmieru, najmä, aby boli odstránené okolnosti vedúce k vzniku práva od zmluvy odstúpiť alebo okolnosti spôsobujúcich jej neplatnosť, a využijú pôsobenie riadiaceho výboru podľa čl. VII ods. 2 písm. a) tejto zmluvy. Ak sa nedohodnú zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie vecne a miestne príslušnému slovenskému súdu.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zmluvná strana nesmie previesť svoje práva vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný.
4. Právne vzťahy touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
5. V prípade, že by sa niektoré ustanovenia tejto zmluvy stali neplatnými alebo neúčinnými, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostali niektoré z ustanovení tejto zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia platia za zmluvne dohodnuté tie ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu zmluvy najviac približujú.

6. Táto zmluva vrátane príloh je spísaná v dvoch (2) vyhotoveniach v slovenskom jazyku. Každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu pred jej podpisom prečítali, a že bola uzatvorená po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jej obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle zmluvných strán. Na dôkaz potvrdenia tejto skutočnosti pripájajú poverení zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.
8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy tvoria prílohy:
 - a) Príloha č. 1: Opis, spôsoby a rozsah poskytovania Služieb
 - b) Príloha č. 2: Kontakty medzi Objednávateľom a Poskytovateľom
 - c) Príloha č. 3: Formulár Požiadavky na zmenu/eskaláciu
 - d) Príloha č. 4: Zákazkový list
 - e) Príloha č. 5: Cenník služieb

Toto úplné znenie v zmysle zmien podľa Dodatku č. 1 k Zmluve vyhotovili a odsúhlasili zmluvné strany dňa:
...26.11....2010

Infra Services, a.s.

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.,

Ing. I. Bemeran
Predse redstavenstva

Ing. Peter Cecno
Člen predstavenstva

Príloha č. 1
k Rámcovej zmluve o poskytovaní Služieb
Opis, spôsoby a rozsah poskytovania Služieb

Obsah

1	Rozsah	4
1.1	Rozsah poskytovaných Služieb	4
1.2	Rozsah zariadení, ktoré sú predmetom zmluvy	4
1.3	Definície pojmov	5
2	Opravy sietí – stokové siete	7
2.1	Definícia Služby	7
2.1.1	Popis Služby	7
2.1.2	Predmet Služby	7
2.1.3	Aktivity a zodpovednosti	7
2.1.4	Komponenty Služby	8
2.1.5	Výnimky a obmedzenia	9
2.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	9
2.2	Parametre Služby	9
2.2.1	Prevádzková doba	9
2.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	9
2.2.3	Cena poskytovaných Služieb	9
3	Opravy sietí – distribučné vodovodné siete	11
3.1	Definícia Služby	11
3.1.1	Popis Služby	11
3.1.2	Predmet Služby	11
3.1.3	Aktivity a zodpovednosti	11
3.1.4	Komponenty Služby.	12
3.1.5	Výnimky a obmedzenia	13
3.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	13
3.2	Parametre Služby	14
3.2.1	Prevádzková doba	14
3.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	14
3.2.3	Cena poskytovaných Služieb	14
4	Oprava porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach	15
4.1	Definícia Služby	16
4.1.1	Popis Služby	16
4.1.2	Predmet Služby	16
4.1.3	Aktivity a zodpovednosti	16
4.1.4	Komponenty Služby.	17
4.1.5	Výnimky a obmedzenia	17
4.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	17
4.2	Parametre Služby	17
4.2.1	Prevádzková doba	17
4.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	17
4.2.3	Cena poskytovaných Služieb	18
5	Údržba sietí a objektov, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov	19
5.1	Definícia Služby	19

5.1.1	Popis Služby	19
5.1.2	Predmet Služby	20
5.1.3	Aktivity a zodpovednosti	20
5.1.4	Komponenty Služby.	20
5.1.5	Výnimky a obmedzenia	21
5.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	21
5.2	Parametre Služby	21
5.2.1	Prevádzková doba	21
5.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	22
5.2.3	Cena poskytovaných Služieb	22
6	Doprava – nájom osobných automobilov	23
6.1	Definícia Služby	23
6.1.1	Popis Služby	23
6.1.2	Predmet Služby	23
6.1.3	Aktivity a zodpovednosti	25
6.1.4	Komponenty Služby	25
6.1.5	Výnimky a obmedzenia	25
6.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	26
6.2	Parametre Služby	26
6.2.1	Prevádzková doba	26
6.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	26
6.2.3	Cena poskytovaných Služieb	26
7	Doprava – služby nákladných a špeciálnych automobilov	27
7.1	Definícia Služby	27
7.1.1	Popis Služby	27
7.1.2	Predmet Služby	27
7.1.3	Aktivity a zodpovednosti	27
7.1.4	Komponenty Služby	28
7.1.5	Výnimky a obmedzenia	28
7.2	Parametre Služby	28
7.2.1	Prevádzková doba	28
7.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	28
7.2.3	Cena poskytovaných Služieb	28
8	Vodovodné prípojky	30
8.1	Definícia Služby	30
8.1.1	Popis Služby	30
8.1.2	Predmet Služby	30
8.1.3	Aktivity a zodpovednosti	30
8.1.4	Komponenty Služby	31
8.1.5	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	31
8.2	Parametre Služby	31
8.2.1	Prevádzková doba	31
8.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	31
8.2.3	Cena poskytovaných Služieb	32
9	Vodomery	33
9.1	Definícia Služby	33
9.1.1	Popis Služby	33

9.1.2	Predmet Služby	33
9.1.3	Aktivity a zodpovednosti	33
9.1.4	Komponenty Služby	34
9.1.5	Výnimky a obmedzenia	35
9.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	35
9.2	Parametre Služby	35
9.2.1	Prevádzková doba	35
9.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	35
9.2.3	Cena poskytovaných Služieb	36
10	Letná a zimná údržba	37
10.1	Definícia Služby	37
10.1.1	Popis Služby	37
10.1.2	Predmet Služby	37
10.1.3	Aktivity a zodpovednosti	37
10.1.4	Komponenty Služby	37
10.1.5	Výnimky a obmedzenia	38
10.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	38
10.2	Parametre Služby	38
10.2.1	Prevádzková doba	38
10.2.2	Úrovne poskytovania Služieb	38
10.2.3	Cena poskytovaných Služieb	38
11	Realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa	37
11.1	Definícia Služby	37
11.1.1	Popis Služby	37
11.1.2	Predmet Služby	37
11.1.3	Aktivity a zodpovednosti	37
11.1.4	Komponenty Služby	37
11.1.5	Výnimky a obmedzenia	38
11.1.6	Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb	38
11.2	Parametre Služby	38
11.2.1	Časový harmonogram	38
11.2.2	Cena poskytovaných Služieb	38

1 Rozsah

Cieľom tejto kapitoly je popísať rozsah predmetu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej aj len „Zmluva“).

1.1 Rozsah poskytovaných Služieb

- Za štandardné Služby považujeme tie, ktoré bude Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi. V prípade zmeny rozsahu sa použije proces zmenového konania popísaný v článku VIII Zmluvy, postup pri požiadavkách na zmenu.

Služba	Kapitola
Opravy	
Opravy sietí – stokové siete	2
Opravy sietí – distribučné vodovodné siete	3
Opravy zariadení – elektrické zariadenia	4
Opravy zariadení – strojnotechnologické zariadenia	4
Údržba	
Údržba – stokové siete	5
Údržba – distribučné vodovodné siete	5
Údržba – elektrické zariadenia	5
Údržba – strojnotechnologické zariadenia	5
Doprava	
Osobná doprava	6
Nákladná doprava	7
Špeciálna doprava	7
Vodovodné prípojky	
Vodovodné prípojky – montáž	8
Vodovodné prípojky – rekonštrukcia	8
Vodovodné prípojky – zrušenie	8
Vodovodné prípojky – montáž vodomera	8
Vodomery	
Vodomery – výmena, oprava a odpočty	9
Vodomery – Výkon metrologického laboratória	9
Letná / Zimná údržba objektov	10
Realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa	11

1.2 Rozsah zariadení, ktoré sú predmetom zmluvy

Rozsah zariadení, ktoré sú predmetom zmluvy, rámcovo popisuje zariadenia, ktorých sa uvedené Služby Poskytovateľa budú týkať:

- Stoková sieť
- Distribučná vodovodná sieť
- Elektrické zariadenia
- Strojnotechnologické zariadenia
- Osobné, nákladné a špeciálne vozidlá a mechanizmy

- Vodomery
- Vodovodné prípojky
- Čerpadlá
- Cestné komunikácie a parkoviská v správe Objednávateľa (v rámci zimnej údržby)
- Zatravnené plochy v správe Objednávateľa (v rámci letnej údržby)

1.3 Definície pojmov

Nasledovná tabuľka obsahuje definície jednotlivých pojmov, ktoré sa používajú v tejto Zmluve.

Termín	Popis
Objednávateľ	Bratislavská vodárenská spoločnosť a.s.
7x24x365	24 hodín denne, každý deň v týždni počas celého roku
8x5	8 pracovných hodín (7:00 – 15:00) počas pracovných dní.
Poskytovateľ	Infra Services, a.s.
OOSTZ	Oddelenie opráv strojno-technologických a elektrických zariadení
DOOV	Divízia odvádzania odpadových vôd
OVS	Oddelenie opráv vodovodných sietí
OSS	Oddelenie opráv stokových sietí
DDV	Divízia distribúcie vody Objednávateľa
PZ/E	Požiadavka na zmenu/eskaláciu
ODaM	Oddelenie dopravy a mechanizmov
OPSZ	Odbor priamych služieb zákazníkom Objednávateľa
OV	Oddelenie vodomero
ML	Metrologické laboratórium
IS	Informačný systém
ServiceDesk	IS, ktorý umožňuje viesť evidenciu požiadaviek na Služby, vyhodnocovať a riadiť ich plnenie
Incident	Za incident sa považuje spor strán ohľadne včasného a riadneho plnenia povinností podľa Zmluvy a tejto prílohy k Zmluve, najmä ohľadne <ul style="list-style-type: none"> - dodržania dohodnutej doby odozvy, - riadneho a včasného vykonania dohodnutých Služieb, - riadneho a včasného poskytnutia dohodnutej súčinnosti Objednávateľa: - nedostatočnej kvality dodaných materiálov - nesúhlas s objemom dodaných Služieb a materiálov - neplnenie podmienok Zmluvy (neposkytnutá súčinnosť, nesprávne riadenie tretích strán, a pod.)
Požiadavka na službu	Písomný dokument ktorý špecifikuje požiadavky na vykonanie Služby alebo Služieb podľa Rámcovej zmluvy.
Začiatok riešenia požiadavky	Za začiatok riešenia požiadavky sa pre určenie doby trvania riešenia požiadavky považuje potvrdenie Požiadavky na službu Poskytovateľom; s výnimkou porúch kategórií A a B keď sa za začiatok riešenia požiadavky považuje podanie Požiadavky na službu Objednávateľom.
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom; s výnimkou porúch kategórií A a B keď sa za Dobu odozvy považuje doba medzi prijatím Požiadavky na službu a začatím výkonu požadovaných služieb Poskytovateľom.
Priebežná informácia o poruche	V prípade, že oprava poruchy prekročí garantovaný čas opravy poruchy, Objednávateľ je o stave poruchy informovaný v pravidelných intervaloch dohodnutých medzi oboma zmluvnými stranami (kontaktnými osobami).

Termín	Popis
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.
Ukončenie služby	Poskytovanie služby je ukončené písomným a obojstranne potvrdeným odovzdaním a prevzatím služby (zákazkový list, protokol).
Objednávka	Požiadavka na služby potvrdená oboma zmluvnými stranami; s výnimkou porúch kategórií A a B keď sa Požiadavka na služby považuje za Objednávku.
Zákazkový list	Dokument obsahujúci detaily k výkonu, t.j. súhrn čiastkových výkonov a činností Poskytovateľa (napr. materiál, mechanizmy, technológie, človekohodiny a pod.) za účelom naplnenia objednávky.
Prerušenie z dôvodu plánovaných prác alebo údržby	Prerušenie z dôvodu plánovaných prác alebo údržby je také prerušenie Služby, ktoré je najmenej 5 dní vopred oznámené oprávnenému prevádzkovateľovi. Všetka údržba a práce budú plánované tak, aby bol minimalizovaný dopad prerušenia služby na Objednávateľa.
Kontaktné pracoviská	Budú definované v prílohe č. 2 Rámcovej zmluvy (Kontakty medzi Objednávateľom a Poskytovateľom).
N/A	položka nie je aplikovateľná

2 Opravy sietí – stokové siete

2.1 Definícia Služby

2.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie realizácia opráv na stokovej sieti. Služba je z hľadiska potreby času špecifická. Potreba ľudskej kapacity ako aj strojno-technologického zariadenia na odstraňovanie jednotlivých porúch vychádza zo závažnosti poruchy.

Potrebu opráv stokovej siete nahlasuje Objednávateľ tlačivom „Požiadavka na službu“.

Po potvrdení Požiadavky na službu sa každá porucha riadi špecifikáciami uvedenými v sekcii 2.2. Ku väčšine porúch sa na začiatku pristupuje ako k malým poruchám a v prípade, že sa ju nepodarí vyriešiť týmto spôsobom a je potrebná rozkopávka, porucha je preklasifikovaná na vyššiu. Počiatočná klasifikáciu poruchy je v zodpovednosti majstra DOOV.

Výkony realizované pri poskytovaní Služby sa evidujú na Zákazkovom liste.

Schválenie realizovaného výkonu Objednávateľom prebieha na dva krát, schválenie pred zasypaním miesta opravy a druhý krát po ukončení všetkých prác spojených s opravou, čím sa schváli aj celkový rozsah realizovanej opravy. Schválenie bude súčasťou „Zákazkového listu“.

V prípade, že sa počas priebehu prác zistí, že časová náročnosť prác bude z preukázateľne a jasne definovaných dôvodov dlhšia ako očakávaná, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa o tejto skutočnosti informovať.

2.1.2 Predmet Služby

V rámci zmlúvy	Nad rámec zmlúvy
Stoková sieť Objednávateľa.	

2.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zaregistrovanie poruchy v pracovnej dobe vedúcim prevádzky a mimo nej dispečingom Objednávateľa (fax, mail alebo Servicedesk).		Z
Dispečer oznámi poruchu vedúcemu prevádzky/zodpovednému majstrovi DOOV. Ten následne informuje majstra DOOV, ktorý bude zodpovedný za poruchu a za vykonania kontroly.		Z
Výjazd majstra DOOV na miesto poruchy. Majster zhodnotí poruchu a určí ďalší postup. Zodpovedný pracovník Objednávateľa vystaví Požiadavku na Službu.	S	Z
V prípade malej poruchy		
Výjazd špeciálneho vozidla na miesto poruchy za účelom a odstránenia poruchy.	Z	
Príchod špeciálneho vozidla na miesto poruchy, zadanie úlohy pre stokové vozidlo.	Z	
V prípade, že objednávka ešte nebola doručená Poskytovateľovi, odovzdá sa na mieste výkonu Služieb.		Z
V prípade strednej a veľkej poruchy		
V prípade, že posádka neodstránila poruchu z objektívnych dôvodov (zlomená, prepadnutá kanalizácia a pod.), majster DOOV potvrdzuje výkon, zabezpečí monitorovanie miesta poruchy a v prípade, že opravu je Poskytovateľ schopný realizovať, dáva podnet na jej opravu.	S	Z
Majster DOOV informuje vedúceho prevádzky DOOV a centrálny dispečing o potrebe vykonať rozkopávku.		Z
Vedúci prevádzky DOOV objednáva výkon na tlačive „Objednávka“.	S	Z

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Majster Poskytovateľa pre POS objednáva vytýčenie sietí u jednotlivých prevádzkovateľov.	S	Z
Majster DOOV zabezpečí vytýčenie miesta poruchy.		Z
Na základe vytýčených sietí a vytýčeného miesta poruchy zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa pre POS informuje príslušné orgány za účelom oznámenia rozkopávky.	S	Z
Majster Poskytovateľa preberá objednávku a informuje o objednávke zodpovedného zamestnanca dopravy a mechanizácie. Dohodnú sa na termíne výkonu opravy a informujú o tom vedúceho prevádzky DOOV ako aj obsluhu pracovného stroja.	Z	S
Majster DOOV zabezpečí informovanie odberateľov o poruche.		Z
Výjazd majstra DOOV, kopacieho zariadenia Poskytovateľa a výkonných zamestnancov Poskytovateľa na miesto poruchy. Majster z DOOV odovzdáva miesto poruchy majstrovi Poskytovateľa pre POS.	Z	Z
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečuje dopravné značenie podľa smernice „Smernice pre zriadenie vonkajších pracovísk“ a informuje políciu, v prípade potreby požiada o regulovanie dopravy príslušníkmi polície.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečuje materiál potrebný pre realizáciu opravy poruchy a Poskytovateľ realizuje výkon opravy poruchy.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS informuje majstra z DOOV o realizácii opravy.	Z	S
Majster DOOV potvrdzuje vykonané práce na Zákazkovom liste. Majster Poskytovateľa pre POS svojim podpisom potvrdzuje rozsah vykonaných prác.	Z	Z
Majster DK informuje centrálny dispečing Objednávateľa o ukončení poruchy.		Z
Poskytovateľ zabezpečuje povrchové úpravy.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečí odovzdanie miesta opravy poruchy jej správcovi, informuje majstra DOOV o odovzdaní a vystaví doklad „Oznámenie vzniku daňovej povinnosti za užívanie verejného priestranstva“, ktorý odošle na účtovné oddelenie Poskytovateľa. Majster DOOV potvrdzuje ukončenie opravy na „Zákazkovom liste“	Z	Z
Majster Poskytovateľa pre POS kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov, a pod.) a predloží na fakturáciu.	Z	S

2.1.4 Komponenty Služby

2.1.4.1 Malá oprava porúch stokových sietí

Opravy sa zúčastňuje špeciálne vozidlo a posádka. Pri tejto oprave nie je potrebná rozkopávka. Trvanie opravy je zväčša 3-8 hodín. Reakčná doba pri tejto oprave je uvedená v sekcii 2.2.2 a cena sa riadi pravidlami v sekcii 2.2.3.

2.1.4.2 Stredná oprava porúch stokových sietí

Opravy sa zúčastňuje špeciálne vozidlo a posádka, bager, pažiace boxy, nákladné vozidlá, prípadne aj žeriav. Pri tejto oprave je potrebná rozkopávka. Trvanie opravy je zväčša 14-21 dní. Reakčná doba pri tejto oprave je uvedená v sekcii 2.2.2 a cena sa riadi pravidlami v sekcii 2.2.3. Jedná sa o opravy bodových porúch.

2.1.4.3 Veľká oprava porúch stokových sietí

Opravy sa zúčastňuje špeciálne vozidlo a posádka, bager, pažiace boxy, nákladné vozidlá a žeriav. Pri tejto oprave je potrebná rozkopávka. Za veľkú sa oprava charakterizuje v prípade, že hĺbka výkopu je viac ako 4 metre alebo je potrebné použiť špeciálnu techniku. Trvanie opravy je zväčša 14-21 dní a cena sa riadi pravidlami v sekcii 2.2.3. Jedná sa o líniové poruchy.

2.1.5 Výnimky a obmedzenia

Žiadne.

2.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup ku stokovej sieťovej infraštruktúre Objednávateľa.
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- V prípade, že nad miestom poruchy alebo v tesnej blízkosti je umiestnená prekážka, Objednávateľ buď zabezpečí odstránenie prekážky jej vlastníkom alebo objedná odstránenie prekážky na svoje náklady, čo doloží povolením na odstránenie prekážky, vrátane obnovenia alebo neobnovenia prekážky po odstránení poruchy na svoje náklady. V prípade, že porucha je na potrubí na cudzom pozemku, Objednávateľ je povinný zaobstarať povolenie vlastníka alebo miestneho úradu na vstup na cudzí pozemok za účelom odstránenia poruchy.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

2.2 Parametre Služby

2.2.1 Prevádzková doba

Potrebu okamžitého nástupu na poruchy počas pohotovosti určí majster DOOV a vykonáva sa predovšetkým pri tečúcich poruchách, pri ktorých vzniká riziko poškodenia majetku.

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Opravy stokových sietí	8x5	24x7x365

2.2.2 Úrovne poskytovania Služieb

Úrovne poskytovania Služieb (Service Level - SL)			
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.		
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.		
SL metrika	Malá oprava	Stredná oprava	Veľká oprava
Doba odozvy	2 pracovné dni	2 pracovné dni	2 pracovné dni
Čas riešenia	N/A	N/A	N/A

2.2.3 Ceny poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za 1 človekoden je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

Cena za paušál *	Cena za 1 zákazku je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za inžiniersku činnosť	Cena za 1 zákazku je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za dovoz štrku	Cena za 1 t je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za likvidáciu odpadu	Cena za 1 m3 je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

* cena za paušál sa aplikuje na opravy porúch definovaných v bode 2.1.4.2 a zahŕňa náklady za miestne poplatky, vytyčovanie, práce v zeleni a zber značiek. V prípade opráv porúch definovaných v bode 2.1.4.3 sa uplatní refakturácia skutočne vzniknutých nákladov.

3 Opravy sietí – distribučné vodovodné siete

3.1 Definícia Služby

3.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie realizácia opráv na vodovodnej sieti a jej objektoch. Potreba ľudskej kapacity ako aj strojno-technologického zariadenia na odstraňovanie jednotlivých porúch vychádza zo závažnosti poruchy.

Potrebu opráv vodovodnej siete nahlasuje žiadateľ zodpovednému zamestnancovi na tlačive „Požiadavka na službu“ prostredníctvom faxu, mailu resp. Servidesku. Každá porucha je evidovaná v internom dokumente Poskytovateľa „Zákazkový list“, v ktorom sa popisuje cyklus Služby. Po odsúhlasení spôsobu vykonania opravy, nasleduje samotný výkon činnosti.

Výkony realizované pri poskytovaní Služby sa evidujú na Zákazkovom liste.

Schválenie realizovaného výkonu Objednávateľom prebieha na dva krát, schválenie pred zasypaním miesta opravy a druhý krát po ukončení všetkých prác spojených s opravou, čím sa schváli aj celkový rozsah realizovanej opravy. Schválenie bude súčasťou „Zákazkového listu“.

V prípade, že sa počas priebehu prác zistí, že časová náročnosť prác bude z preukázateľne a jasne definovaných dôvodov dlhšia ako očakávaná, Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľa o tejto skutočnosti informovať.

3.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Distribučná vodovodná sieť Objednávateľa.	

3.1.3 Aktivity a zodpovednosť

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zaregistrovanie poruchy v pracovnej dobe obvodovým majstrom a mimo nej dispečingom Objednávateľa (fax, mail alebo Servicedesk).		Z
Dispečer poruchovej služby telefonicky informuje o lokalite, špecifikácii a škodách, ktoré porucha spôsobuje, zodpovedného pracovníka DDV, Pohotovostnú poruchovú službu, zodpovedného zamestnanca Poskytovateľa (Majstra Poskytovateľ pre POS, Majstra Poskytovateľ prevádzky dopravy a mechanizmov a vedúceho technickej skupiny na DDV).	S	Z
Výjazd PPS (alebo majster DDV na vidieku), lokalizácia a špecifikácia poruchy. V prípade potreby zastavenie prívodu vody. V prípade potreby informovanie meracej skupiny z DDV o potrebe vykonania výtýčenia a lokalizovania miesta poruchy.		Z
PPS telefonicky informuje dispečera poruchovej služby krízového dispečingu o druhu a závažnosti poruchy.		Z
Dispečer Objednávateľa informuje majstrov Poskytovateľa pre PDM a POS o závažnosti a charaktere poruchy, podáva informáciu o nutnosti odstávky vody, ktorá je na zodpovednosti majstra DDV. Dispečer ďalej informuje majstra DDV o potrebe výjazdu, ten v prípade potreby urgentného zásahu vypraví meraciu skupinu, ktorá nájde a vizuálne označí miesto poruchy. PPS zatvára vodu a dispečerovi oznamujú veľkosť zatvoreného úseku. Dispečer zabezpečí zásobovanie pitnou vodou.	S	Z
Dispečer objednáva zodpovedného pracovníka Poskytovateľa pre POS telefonicky a následne faxom opravu poruchy formou „Objednávky“. Ako prílohu posiela časť technickej mapy s uvedením čísla mapového podkladu a zakreslenou skicou miesta poruchy.	S	Z

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Majster Poskytovateľa pre POS dáva pokyn výjazdu na miesto poruchy v prípade, že Objednávateľ lokalizuje poruchu a odstavenie vody, informuje majstra Poskytovateľa pre prevádzky dopravy a mechanizmov, ten dáva pokyn na výjazd príslušnej obsluhy pracovného mechanizmu a vodičom vozidiel potrebných pre výkon činnosti. Výjazd vedúceho prevádzky/majstra DDV na miesto poruchy.	Z	Z
V prípade, že tak nebolo spravené predtým, meracia skupina lokalizuje a vyznačí miesto poruchy, zodpovední zamestnanci DDV zabezpečia zatvorenie prívodu vody do miesta poruchy. DDV ďalej zabezpečuje náhradnú dodávku vody a oznámenie o odstavení dodávky vody odberateľom a zabezpečí informovanie krízového dispečingu o prerušení dodávky vody.	S	Z
Majster Poskytovateľa pre POS zaobstará vytýčenie sietí u jednotlivých sieťových prevádzkovateľov.	S	Z
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečuje dopravné značenie podľa smernice „Smernice pre zriadenie vonkajších pracovísk“ a informuje políciu, v prípade potreby požiada o regulovanie dopravy príslušníkmi polície.	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS informuje správcu komunikácie o rozkopávke najneskôr do 12 hodín od začatia. Najneskôr do 48 hodín odošle žiadosť o rozkopávku.	S	Z
Vedúci prevádzky/majster z DDV dopĺňa objednávku o ďalšie objednané Služby, majster Poskytovateľa pre POS objednávku podpisuje a preberá.	Z	Z
Kopací mechanizmus realizuje potrebný výkop. V prípade potreby ručné kopanie.	Z	
Vedúci prevádzky/majster z DDV prichádza na miesto poruchy vykonať kontrolu výkopu a stanoviť spôsob opravy, čo sa zaznačuje do objednávkového listu poruchy.	S	Z
Obsluha kopacieho mechanizmu vypíše záznam o vykonaných prácach. Vedúci prevádzky/majster z DDV potvrdzuje záznam.	Z	Z
Zamestnanci Poskytovateľa realizujú opravu poruchy, zakiaľ čo majster Poskytovateľa pre POS zabezpečuje potrebný materiál.	Z	
Vedúci prevádzky/majster z DDV potvrdzuje vykonanie zadanej práce do objednávky a do Zákazkového listu a informuje o tom dispečera. V mimo pracovnom čase ukončenú opravu preberá pohotovostná poruchová služba alebo majster DDV v pracovnej pohotovosti.	S	Z
Zamestnanci Poskytovateľa zabezpečujú úpravu povrchu miesta poruchy.	Z	
Majster DDV potvrdzuje ukončenie opravy na „Zákazkovom liste“	Z	
Majster Poskytovateľa pre POS zabezpečí odovzdanie miesta opravy poruchy jej správcovi, informuje majstra DDV o odovzdaní a vystaví doklad „Oznámenie vzniku daňovej povinnosti za užívanie verejného priestranstva“ ktorý odošle na účtovné oddelenie Poskytovateľa.	Z	S
Majster Poskytovateľa pre POS kompletizuje ostatné doklady (pracovné listy z prevádzky dielni, faktúry od subdodávateľov) o nákladoch na opravu a zapisuje ich do Zákazkového listu poruchy vodovodných rozvodov a objednávky opravy.	Z	S
Majster Poskytovateľa kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov, a pod.) a predloží na fakturáciu.	Z	S

3.1.4 Komponenty Služby.

3.1.4.1 Kategória poruchy A

Nástup na výkon opravy poruchy je do 6 hodín a výkon opravy je nepretržitý, pokiaľ sa nedohodne na úrovni zodpovedných pracovníkov inak vzhľadom na špecifickosť konkrétnej poruchy.

- poruchy na privádzačoch z vodných zdrojov, výtlačných a zásobovacích radoch profilu väčšieho ako DN 400, poruchy na sieťach a technológii ak bola prerušená dodávka pitnej vody vo veľkom rozsahu, t.j. pre veľký počet obyvateľstva, alebo významné inštitúcie verejného záujmu (nemocnice, polikliniky, školy, hotely, objekty diplomatického zboru, výskumné ústavy, archívy, laboratória a pod.)

- poruchy pri ktorých je vysoké riziko materiálnych škôd väčšieho rozsahu, ak výtok pitnej, alebo odpadovej vody zaplavuje významné objekty verejného záujmu (nemocnice, polikliniky, školy, hotely, objekty diplomatického zboru, výskumné ústavy, archívy, laboratória a pod.), dôležité cestné, železničné, alebo električkové komunikácie; významné havárie ČOV.

3.1.4.2 Kategória poruchy B

Nástup na výkon opravy poruchy je do 12 hodín výkon opravy nemusí byť nepretržitý, pokiaľ sa nedohodne na úrovni zodpovedných pracovníkov inak vzhľadom na špecifickosť konkrétnej poruchy.

- poruchy na privádzačoch z vodných zdrojov, výtlačných a zásobovacích radoch profilu menšieho ako DN 500, pri ktorých nie je bezprostredne ohrozené zásobovanie obyvateľstva a organizácií vo väčšom rozsahu; poruchy na vodomerných zostavách; poruchy na kanalizácii a odlahčovacích komorách pri ktorých nehrozí rozsiahle zamorenie a zatápanie objektov či priestorov

- poruchy pri ktorých nehrozia bezprostredne väčšie škody na majetku; hlásenia z miestnych povodí o zhoršenej kvalite vody v recipientoch; všetky stavebné a elektroinštalačné poruchy pri ktorých je ohrozená bezpečnosť obyvateľstva.

3.1.4.3 Kategória poruchy C

Nástup na výkon opravy poruchy nie je časovo viazaný vzhľadom na nižšie riziko spôsobenia škôd a naliehavosti zásahu a je na dohode zodpovedných pracovníkov.

- poruchy na vodovodnej sieti, alebo jej objektoch, kde nedochádza k prerušeniu zásobovania vodou obyvateľstva, úniku vody, ani k inému závažnému ohrozeniu bezpečnosti.

Zmluvné pokuty v prípade nedodržania Doby odozvy (doba medzi prijatím Požiadavky na službu a začatím výkonu požadovaných služieb):

Kategória poruchy A: 150,00 Eur za každú hodinu omeškania, pokiaľ sa Doba odozvy nedohodne na úrovni zodpovedných pracovníkov inak vzhľadom na špecifickosť konkrétnej poruchy.

Kategória poruchy B: 50,00 Eur za každú hodinu omeškania pokiaľ sa Doba odozvy nedohodne na úrovni zodpovedných pracovníkov inak vzhľadom na špecifickosť konkrétnej poruchy.

3.1.5 Výnimky a obmedzenia

Žiadne.

3.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup k vodovodnej distribučnej sieťovej infraštruktúre Objednávateľa.
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- Súčinnosť pri aktivitách vyplývajúca z časti 3.1.3.
- Lokalizovanie poruchy.
- Odstavenie vody.
- V prípade, že nad miestom poruchy alebo v tesnej blízkosti je umiestnená prekážka, Objednávateľ buď zabezpečí odstránenie prekážky jej vlastníkom alebo objedná odstránenie prekážky na svoje náklady, čo doloží povolením na odstránenie prekážky, vrátane obnovenia

alebo neobnovenia prekážky po odstránení poruchy na svoje náklady. V prípade, že porucha je na potrubí na cudzom pozemku, Objednávateľ je povinný zaobstarať povolenie vlastníka alebo miestneho úradu na vstup na cudzí pozemok za účelom odstránenia poruchy.

- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.
- V prípade opráv v uzavretých nadzemných aj podzemných objektoch je Objednávateľ povinný zabezpečiť vyčistenie miesta opravy od zhromaždených nečistôt, odpadkov, uhynutých zvierat, exkrementov a pod.

3.2 Parametre Služby

3.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. A	8x5	24x7x365
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. B	8x5	24x7x365
Opravy distribučných vodovodných sietí – kat. C	8x5	N/A

3.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level – SL)				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom; s výnimkou porúch kategórií A a B keď sa za Dobu odozvy považuje doba medzi prijatím Požiadavky na službu a začatím výkonu požadovaných služieb Poskytovateľom.			
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.			
SL metrika	Kategória A	Kategória B	Kategória C	Obmedzenia
Doba odozvy	do 6 hodín	do 12 hodín	nie je časovo viazané	V prípade súbehu porúch určuje prioritu riešenia zodpovedný pracovník Objednávateľa. V takom prípade sa tu uvedená Doba odozvy nahrádza dohodou zodpovedných pracovníkov Objednávateľa a Poskytovateľa. Poruchy kategórie A objednané v súbehu, ktoré nie sú vybraté ako prioritné Objednávateľom, sú automaticky preradené do kategórie B.
Čas riešenia	N/A	N/A	N/A	

3.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti (pri kategóriách A a B)	Cena za 1 človekoden je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za paušál *	Cena za 1 zákazku je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za inžiniersku činnosť **	Cena za 1 zákazku je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za dovoz štrku	Cena za 1 t je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

*cena za paušál zahŕňa náklady za miestne poplatky, vytyčovanie, práce v zeleni a zber značiek. V prípade, ak doba trvania opravy presiahne 30 dní, uplatní sa refakturácia skutočne vzniknutých nákladov.

**cena za inžiniersku činnosť je v súlade s článkom IV.bod 1c) rámcovej zmluvy.

4 Oprava porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach

4.1 Definícia Služby

4.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie odstraňovanie porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach. Realizácia opravy porúch v rámci strojno-technologickom zariadení sa vzhľadom na súbor krokov, ktoré je potrebné vykonať na jednotlivých divíziách v podstate neodlišuje. Na strojnotechnologickom zariadení môžu vzniknúť poruchy strojárskeho a elektrického charakteru.

Najpočetnejšie sú chyby na zariadeniach v divíziách výroby vody a čistenia odpadových vôd, avšak poruchy na zariadeniach ostatných divízií môžu mať rovnakú alebo aj väčšiu vážnosť.

Zistenie poruchy je možné prostredníctvom kontroly dispečingom, resp. povinnou periodickou kontrolou výkonnými zamestnancami z divízií.

Potrebu opráv porúch na EaST zariadeniach nahlasuje žiadateľ tlačivom „Požiadavka na služby“, a ktorý je doručený faxom, mailom alebo prostredníctvom Servicedesku. Po potvrdení Požiadavky na služby Poskytovateľom bude vystavená Objednávka podrobne popisujúca obsah a podmienky poskytovania služby.

4.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Elektrické a strojnotechnologické zariadenia Objednávateľ Rozvádzače, elektromotory, servo-pohony, čerpadlá a ostatne zariadenia elektrického a strojnotechnologického charakteru.	Vyhradené technické zariadenia zdvíhacie, tlakové, plynové, elektrické okrem elektrických v rozsahu oprávnenia. ST zariadenia v záručnej dobe alebo také, na ktoré je v prípade výskytu poruchy dohodnutý zmluvný servis. Drobné opravy ST zariadení ktoré si dokážu divízie Objednávateľ opraviť samostatne.

4.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zaregistrovanie poruchy dispečingom alebo pri periodickej kontrole zamestnancom divízie (fax, mail alebo Servicedesk).		Z
Kontrola miesta hlásenej poruchy zodpovedným zamestnancom divízie.		Z
V prípade nutnosti vykonania opravy poruchy zamestnancami Poskytovateľa, zadanie a špecifikácia objednávky, následné faxovanie alebo poslanie mailom objednávky Poskytovateľovi - majstrovi pre opravu EaST na tlačive Zákazkový list, ktorý bude okrem iného zahŕňať návrh technológie opravy a prípadnú špecifikáciu náhradných dielov.	S	Z
Potvrdenie objednávky telefonicky alebo faxom Poskytovateľom majstrovi z výrobnjej divízie o akceptovaní.	Z	S
Potvrdenie termínu nástupu na opravu majstrom Poskytovateľa majstrovi výrobnjej divízie a oboznámenie výkonných zamestnancov o potrebe opravy.	Z	S
Výjazd výkonných zamestnancov na miesto poruchy. Majster/výkonný zamestnanec príslušnej divízie odovzdáva miesto poruchy na výkon opravy pre Poskytovateľa.	Z	Z
Realizácia opravy poruchy zamestnancami Poskytovateľa, zabezpečenie potrebného materiálu.	Z	Z
Výkonní zamestnanci informujú majstra Poskytovateľa o vykonaní/nevykonaní opravy na zariadení, ten následne informuje majstra/výkonného zamestnanca divízie, ktorý prevezme miesto opravy a potvrdí skupine vykonané činnosti.	Z	Z

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Majster Poskytovateľa kompletizuje ostatné doklady (pracovné listy z prevádzky dielni, faktúry od subdodávateľov) o nákladoch na opravu a zapisuje ich do tlačiva Zákazkový list.	Z	
Majster Poskytovateľa kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov, a pod.) a predloží na fakturáciu.	Z	S

4.1.4 Komponenty Služby.

4.1.4.1 Poruchy na elektrických zariadeniach

Opravy porúch elektrických zariadení v objektoch Objednávateľa.

4.1.4.2 Poruchy na strojnotechnologických zariadeniach

Opravy porúch strojnotechnologických zariadení v objektoch Objednávateľa.

4.1.5 Výnimky a obmedzenia

Žiadne.

4.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup k elektrickým a strojnotechnologickým zariadeniam Objednávateľa;
- Poskytnutie dokumentácie k zariadeniam;
- Odstavenie zariadení;
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

4.2 Parametre Služby

4.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Oprava porúch na elektrických a strojnotechnologických zariadeniach	8x5	24x7x365

4.2.2 Úroveň poskytovania Služieb

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level - SL)			
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.		
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdennej oboma zmluvnými stranami.		
SL metrika	Poruchy na elektrických zariadeniach	Poruchy na strojnotechnologických zariadeniach	Obmedzenia

Úrovně poskytování Služieb (Service Level – SL)			
Doba odozvy	3 hodiny	3 hodiny	V prípade súbehu porúch určuje prioritu riešenia zodpovedný pracovník Objednávateľa. V takom prípade sa tu uvedená Doba odozvy nahrádza dohodou zodpovedných pracovníkov Objednávateľa a Dodávateľa.
Čas riešenia	N/A	N/A	

4.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za 1 človekoden je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

5 Údržba sietí a objektov, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov

5.1 Definícia Služby

5.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie činnosť údržby sietí, objektov, elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov. Táto činnosť je plánovaná a pripravovaná s dostatočným časovým predstihom a nie je vykonávaná v časovej tiesni.

Ročný plán údržby pripravujú zodpovední vedúci jednotlivých divízií Objednávateľa. Ročný plán údržby musí obsahovať objem jednotlivých činností údržby rozpísaných pre každý mesiac v roku a musí byť schválený obidvoma stranami.

Požiadavku na konkrétny výkon Služby si príslušné organizačné jednotky Objednávateľa musia objednať jeden kalendárny mesiac pred prvým dňom mesiaca v ktorom sa má poskytovať požadovaná údržba a to na celý mesiac pomocou „Objednávky“. V prípade, ak objem objednaných výkonov vyšší ako kapacita Poskytovateľa pre danú činnosť pre daný mesiac, zodpovedný pracovník Poskytovateľa o tom informuje Objednávateľa a oprávnené osoby zmluvných strán podľa prílohy č. 3 Zmluvy rokovanie o zmene podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

Najdôležitejšími cieľmi Služby je:

- 1 udržiavať aktíva v prevádzkyschopnom a spôsobilom stave,
- 2 predchádzať vzniku porúch a nasledujúcim poruchovým stavom,
- 3 operatívne odstraňovať vzniknuté poruchy,
- 4 znižovať environmentálne dopady prevádzky výrobných strojov a zariadení,
- 5 zabezpečiť bezpečnosť prevádzky,
- 6 vynakladať optimálne náklady na údržbu.

5.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Stokové a distribučné vodovodné siete a objekty. Elektrické a strojnotechnologické zariadenia a rozvody Objednávateľa.	Vyhradené technické zariadenia zdvíhacie, tlakové, plynové, elektrické okrem elektrických v rozsahu oprávnenia. Dúchadlá. Laboratórne prístroje a laboratórne technické zariadenia. Meradlá okrem vodomeroov. Náradie a pomocné stroje ktoré nie sú priamou súčasťou technologických zariadení alebo rozvodov vody alebo stokovej siete napríklad: elektrocentrály, vŕtačky, dusadlá.

5.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Tvorba a vzájomné odsúhlasenie ročného plánu údržby. Pokiaľ bude objem objednaných výkonov vyšší ako kapacita Poskytovateľa pre danú činnosť, je nutné začať rokovanie. Ročný plán údržby odsúhlasil riadiaci výbor.	Z	Z
Príslušná organizačná jednotka Objednávateľa si uplatňuje požiadavku na vykonanie údržby podpísanú vedúcim divízie alebo vedúcim oddelenia správy majetku Objednávateľa najneskôr jeden mesiac pred mesiacom požadovanej údržby na dispečingu Objednávateľa (fax, mail alebo Servicedesk).		Z
Majster Poskytovateľa potvrdí objednávku a schopnosť ju vykonať. Pokiaľ bude objem objednaných výkonov vyšší ako kapacita Poskytovateľa pre danú činnosť pre daný mesiac, zodpovedný pracovník Poskytovateľa o tom informuje Objednávateľa a oprávnené osoby začnú rokovanie o zmene rozsahu poskytovanej Služby alebo o náhradnom riešení.	Z	
Jeden deň pred vykonaním údržby majster Poskytovateľa informuje zamestnanca Objednávateľa zodpovedného za prevádzku zariadenia, v ktorom sa bude údržba vykonávať. Zodpovedný zamestnanec je definovaný v objednávke.	Z	S
Termín údržby je možné zmeniť v prípade požiadavky na akútnu opravu, v tom prípade sa v zariadení vykoná aj údržba (ak je pre daný mesiac plánovaná).	Z	S
Zamestnanci Poskytovateľa sa na základe príkazu od majstra Poskytovateľa dostavia na miesto údržby, vykonajú údržbu a oznámia vykonanie údržby svojmu majstrovi. V prípade potreby odovzdania/odstavenia zariadenia sa dostaví aj majster Objednávateľa a v prípade potreby je k dispozícii aj počas výkonu údržby.	Z	S
Zodpovedný majster Poskytovateľa do 24 hodín od vykonania údržby telefonicky alebo písomne informuje zamestnanca Objednávateľa zodpovedného za prevádzku zariadenia.	Z	S
Zodpovedný zamestnanec Objednávateľa skontroluje vykonanie údržby do 5 dní od jej vykonania a schváli (písomne alebo Servicedeskom) výkon o údržbe na tlačive „Zákazkový list“ v závislosti na charaktere vykonanej údržby.	S	Z
V prípade, ak zodpovedný zamestnanec Objednávateľa nepotvrdí do 5 dní od vykonania údržby spomínané doklady ani neuplatní reklamáciu, údržba sa považuje za kvalitne vykonanú.	S	Z
Majster Poskytovateľa kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov, a pod.) a predloží na fakturáciu	Z	S

5.1.4 Komponenty Služby.

5.1.4.1 Údržba stokových sietí a objektov

Údržba stokových sietí je vykonávaná predovšetkým pomocou špeciálnych motorových vozidiel.

5.1.4.2 Údržba distribučných vodovodných sietí a ich objektov

Údržba zahŕňa predovšetkým čistenie a správu súčastí distribučnej vodovodnej siete a objektov.

5.1.4.3 Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov

Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov.

5.1.5 Výnimky a obmedzenia

Za plánovanie údržby a diagnostiku je zodpovedný Objednávateľ.

Poskytovateľ má povinnosť vykonať len údržbu, ktorá bola mesiac vopred objednaná a je v súlade s ročným plánom údržby (pokiaľ nebola dohodnutá výnimka). Ostatná údržba bude vykonávaná iba na základe dohody.

5.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Prístup k sieťam, objektom, elektrickým a strojnotechnologickým zariadeniam a rozvodom Objednávateľa.
- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- Plánovanie údržby a diagnostika porúch.
- V požiadavke na vykonanie údržby Objednávateľ uvedie tieto informácie:
 - 1 presný názov a miesto zariadenia, na ktoré je požadovaná údržba,
 - 2 meno zodpovedného zamestnanca za prevádzku zariadenia, č. telefónu, číslo strediska,
 - 3 presný rozpis potrebných údržbárskych úkonov podľa návodu na obsluhu a údržbu zariadenia, prevádzkového poriadku, príslušných predpisov a nariadení,
 - 4 použitie špeciálneho náradia, ak je k údržbe potrebné, a jeho poskytnutie alebo neposkytnutie,
 - 5 použitie predpísaných mazív prípadne ostatných špeciálnych náplní a materiálov, objednávateľ dodá alebo nedodá materiály a mazivá potrebné k vykonaniu údržby,
 - 6 možnosť odstavenia zariadenia v pracovných dňoch alebo mimo pracovné dni,
 - 7 nutné odovzdanie zariadenia na údržbu prevádzkovateľom alebo nie je nutné odovzdanie zariadenia prevádzkovateľom.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

5.2 Parametre Služby

5.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovosná doba
Údržba stokových sietí a objektov	8x5	N/A
Údržba distribučných vodovodných sietí objektov	8x5	N/A
Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov	8x5	N/A

5.2.2 Úroveň poskytovania Služieb

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level – SL)				
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.			
SL metrika	Údržba stokových sietí a objektov	Údržba distribučných vodovodných sietí objektov	Údržba elektrických a strojnotechnologických zariadení a rozvodov	Obmedzenia
Čas riešenia	Podľa potvrdenej Objednávky	Podľa potvrdenej Objednávky	Podľa potvrdenej Objednávky	

5.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

6 Doprava – nájom osobných automobilov

6.1 Definícia Služby

6.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie prenájom motorových vozidiel na osobnú prepravu.

Osobné motorové vozidlá sa prenajímajú na dohodnuté obdobie:

- 1 Dlhodobé (viac ako 1 rok spravidla 4 roky). Potreba prenájmu osobného motorového vozidla sa nahlasuje na základe tlačiva „Požiadavka na služby“ s uvedením typu vozidla, požadovaných súvisiacich služieb, dátumu začiatku a konca prenájmu (prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. Do 5 dní od potvrdenia Požiadavky na službu Poskytovateľom sa uzavrie Zmluva o prenájme vozidla, ktorá bude bližšie špecifikovať práva a povinnosti zmluvných strán.
- 2 Krátkodobé (do 1 roka): Potreba prenájmu osobného motorového vozidla sa nahlasuje na základe tlačiva „Požiadavka na služby“ s uvedením typu vozidla, požadovaných súvisiacich služieb, dátumu začiatku a konca prenájmu (prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. Do 5 dní od potvrdenia Požiadavky na službu Poskytovateľom sa uzavrie Zmluva o prenájme vozidla, ktorá bude bližšie špecifikovať práva a povinnosti zmluvných strán

V prípade ak požiadavku nie je možné vykonať, zodpovedný pracovník Poskytovateľa o tom informuje zodpovedného pracovníka Objednávateľa.

Pracovník Objednávateľa pri preberaní vozidla podpisom potvrdzuje technický stav vozidla, spolu s počtom najazdených kilometrov a stavom pohonných hmôt v nádrži. V deň skončenia prenájmu pracovník Objednávateľa vracia vozidlo Poskytovateľovi. Pracovník Poskytovateľa skontroluje vozidlo, počet najazdených kilometrov na tachometri, stav PHM, podpisuje dokument o technickom stave vozidla a doklad o vrátení vozidla.

Pri dlhodobo prenájatých vozidlách Objednávateľ posieľa Poskytovateľovi každý mesiac výkaz o počte najazdených kilometrov a technickom stave vozidiel. Medzi vozidlá ktoré sa prenajímajú bez obsluhy patria aj malé nákladné vozidlá. Zodpovednosť za pohonné hmoty nesie objednávatel'. Vozidlá sú poskytované podľa špecifických sadzieb a podmienok pre rôzne triedy vozidiel podľa cenníka v Prílohe 6 Rámcovej zmluvy.

Zabezpečenie a réžia pohonných hmôt a diaľničných známok sú v zodpovednosti BVS. Za adekvátny stav vozidla pri prebratí a odovzdaní medzi Poskytovateľom a Objednávateľom sa považuje aktuálne zdokumentovaný technický stav, odčítané najazdené kilometre na tachometri a plne naplnená palivová nádrž.

Odovzdávací a preberací protokol tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy a musí obsahovať najmä tieto údaje :

- Číslo Objednávky, ku ktorej sa protokol viaže
- typ vozidla
- ŠPZ vozidla
- číslo motora
- číslo karosérie
- číslo OTP
- meno osoby, ktorá vozidlo prevzala
- meno osoby, ktorá vozidlo odovzdala

- stav tachometra
- stav PHM v nádrži
- dátum prevzatia a odovzdania
- popis výbavy, s ktorou bolo vozidlo prevzaté a odovzdané
- technický stav vozidla
- poruchy a poškodenia vozidla.

6.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Osobné vozidlá skupiny M1, N1	

6.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Objednávka Služby prebieha na tlačive „Požiadavka na službu“, ktorá musí byť schválená zodpovedným nadriadeným zamestnancom Objednávateľa. Požiadavka na službu sa predkladá prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.	S	Z
Overenie dostupnosti vozidiel a potvrdenie objednávky majstrom PDM.	Z	
V prípade osobnej dopravy		
Pridelenie vozidla zamestnancovi Objednávateľa majstrom PDM spolu s technickým preukazom vozidla, bielou kartou o poistení vozidla, preukazom o technickej kontrole a emisnej kontrole, ak sú na vozidlo vydané, kľúčmi od vozidla a plnou palivovou nádržou.	Z	S
Potvrdenie o prevzatí vozidla, jeho technického stavu, stavu najazdených kilometrov na tachometri a plnej nádrže podpisom zamestnanca Objednávateľa do vozového zošitu.	S	Z
Prevádzka osobného motorového vozidla s dôrazom na hospodárnosť využitia a bezpečnosť.		Z
Pri dlhodobom prenájatých vozidlách sa robí pravidelný mesačný výkaz o počte najazdených kilometrov a vizuálny stav vozidla.		Z
Vrátenie vozidla s pridelenými dokumentmi, kľúčmi a plnou palivovou nádržou zamestnancom Objednávateľa majstrovi PDM.	S	Z
Potvrdenie o vrátení vozidla, jeho technickom stave, stave najazdených kilometrov na tachometri a plnej palivovej nádrže podpisom majstra PDM a zodpovedným zamestnancom Objednávateľa do vozového zošita.	Z	
Všetky vykonané Služby musí Objednávateľ priradiť ku konkrétnemu hospodárskemu stredisku.		Z
Majster Poskytovateľa kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov, a pod.) a predloží na fakturáciu	Z	S

6.1.4 Komponenty Služby

6.1.4.1 Poistenie

Poskytovateľ je zodpovedný za zabezpečenie:

- havarijného poistenia pre vozidlá nie staršie ako 6 rokov,
- poistenia zodpovednosti za škody spôsobené prevádzkou motorového vozidla.

6.1.4.2 Súvisiace služby

Poskytovateľ je zodpovedný za správu vozidiel – prihlásenie vozidla, údržbu predpísanú výrobcom, opravy a technické kontroly. Objednávateľ je povinný sledovať a Poskytovateľovi včas nahlásiť nutnosť vykonať predpísanú údržbu a technickú kontrolu. U vybraných vozidiel, na základe požiadaviek objednávateľa, poskytovateľ zabezpečuje služby GPS v dohodnutom rozsahu.

6.1.5 Výnimky a obmedzenia

Náklady na pohonné hmoty, dopĺňanie prevádzkových kvapalín, čistenie, umývanie, opravu poškodených pneumatík, poškodenie vozidla spôsobené nadmerným opotrebením, ostatné poškodenia ktoré nie sú hrazené z poistenia ako aj spoluúčasti, ako aj všetky poplatky spojené s prevádzkovaním vozidla na cestných komunikáciách (diaľničné poplatky, mýto a pod.) hradí Objednávateľ.

Motorové vozidlo môže byť používané len na účel, na ktorý je určené, nesmie byť používané spôsobom, pri ktorom by mohlo dôjsť k poškodeniu alebo ktorý nie je krytý poistením podľa článku 6.1.4.2 vyššie.

6.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Objednávateľ zabezpečí kvalifikáciu zamestnancov využívajúcich dopravné prostriedky (vodičský preukaz).
- Objednávateľ má zodpovednosť za škody nad rámec poistenia spôsobené vozidlami Poskytovateľa a na vozidlách Poskytovateľa v čase, keď ich má Objednávateľ v prenájme.
- Objednávateľ je povinný dbať aby na motorovom vozidle nevznikla škoda, najmä je povinný zabezpečiť, že motorové vozidlo bude parkované, riadne uzamknuté a budú urobené všetky možné opatrenia proti krádeži, požiaru a škode, ako aj dodržiavať časový harmonogram údržby motorového vozidla podľa požiadaviek určených výrobcom a bezodkladne oznámiť potrebu akejkoľvek opravy, aby nedošlo k poškodeniu alebo nadmernému opotrebovaniu motorového vozidla .
- Škodu na vozidle spôsobenú porušením povinností Objednávateľa, ako aj akúkoľvek škodu spôsobenú v súvislosti s užívaním motorového vozidla tretími osobami, ktorým Objednávateľ vozidlo umožnil užívať, znáša Objednávateľ.
- Objednávateľ je povinný bezodkladne hlásiť každú škodu, ktorá na motorovom vozidle vznikla alebo bola motorovým vozidlom spôsobená, a to orgánom Policajného zboru SR a iným osobám podľa platných právnych predpisov ako aj Poskytovateľovi za účelom včasnej likvidácie poistnej udalosti.

6.2 Parametre Služby

6.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Osobná doprava	8x5	N/A

6.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level – SL)		
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.	
SL metrika	Krátkodobý prenájom	Dlhodobý prenájom
Doba odozvy	3 pracovné dni	5 pracovných dní

6.2.3 Cena a objem poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Cena dlhodobý nájom vozidla a súvisiace služby	Nájomné za 1 mesiac je definované v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
--	---

Cena za GPS monitoring vozidla a súvisiace služby	Cena za GPS monitoring vozidla je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za GPS monitoring vozidiel	Cena za GPS monitoring vozidla je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

7 Doprava – služby nákladných a špeciálnych automobilov

7.1 Definícia Služby

7.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie poskytovanie služieb motorových vozidiel na nákladnú prepravu a špeciálnych mechanizmov.

Nákladné motorové vozidlá sú obsluhované zamestnancami Poskytovateľa a poskytujú sa na dohodnuté obdobie, dohodnutý počet najazdených kilometrov, dohodnuté výkony a v prípade, že je to relevantné, tak aj na celkovú hmotnosť prepraveného materiálu.

Potreba nákladného motorového vozidla sa nahlasuje na tlačive „Požiadavka na služby“ s uvedením typu vozidla, požadovaných služieb, dátumu začiatku a konca požadovaných služieb (prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku) zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.

V prípade, ak požiadavku nie je možné vykonať, zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa o tom informuje dispečera Objednávateľa.

Výkon vozidla zaznamenáva zamestnanec Poskytovateľa na tlačive „Záznam o prevádzke vozidla nákladnej dopravy“, ktorý môže byť nahradený formulárom Servicedesku. Pohonné hmoty sú počas výkonu dopĺňané Poskytovateľom a fakturované ako súčasť nákladov Služby.

Sadzby za kilometre ako aj na motohodiny sú stanovené v Cenníku služieb (Príloha č.5 Zmluvy).

V prípade, že kapacita Poskytovateľa nebude postačovať na realizáciu Služby, iniciuje sa rokovanie o riadení zmien podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

7.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Vozidlá skupiny N1 – N3, zemné stroje a špeciálne vozidlá	

7.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Objednávka Služby prebieha na tlačive „Požiadavka na služby“, ktorá musí byť schválená zodpovedným nadriadeným zamestnancom Objednávateľa. V prípade vozidiel prenajatých na dlhšiu dobu je žiadanka predkladaná mesačne. Požiadavka sa predkladá prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku dispečingu Objednávateľa a následne zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.	Z	Z
Overenie dostupnosti vozidiel a potvrdenie objednávky majstrom PDM.	Z	
V prípade nákladnej dopravy, pri ktorej sú vozidlá obsluhované zamestnancom Poskytovateľa.		
Pridelenie dopravného prostriedku a obsluhujúceho pracovníka Poskytovateľa k žiadanke majstrom PDM.	Z	
Objednávateľ poskytuje vodičovi zoznam jászd spolu s popisom prevázaného nákladu.	S	Z
Zamestnanec Poskytovateľa obsluhujúci poskytnuté vozidlá a mechanizmy zaznamenáva výkon (počet najazdených kilometrov, množstvo prevezeného nákladu v tonách a spotrebu pohonných hmôt) na doklad „Záznam o prevádzke vozidla nákladnej dopravy“. Záznam výkonu dáva na podpis zamestnancovi Objednávateľa.	Z	Z
Majster PDM eviduje a archivuje doklady „Záznam o prevádzke vozidla nákladnej dopravy“ a sumarizuje ich pre potreby fakturácie a účtovania.	Z	

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Všetky vykonané Služby Poskytovateľa musí Objednávateľ priradiť ku konkrétnemu hospodárskemu stredisku a informovať o tomto Poskytovateľa (údaj pre fakturáciu)		Z
Majster Poskytovateľa kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov, a pod.) a predloží na fakturáciu	Z	S

7.1.4 Komponenty Služby

7.1.4.1 Vozidlo

Poskytovateľ zabezpečí prevádzkyschopné vozidlo a hradí náklady spojené s výkonomi vozidla.

7.1.4.2 Obsluha.

Poskytovateľ zabezpečí kvalifikovanú obsluhu vozidla.

7.1.5 Výnimky a obmedzenia

Zodpovednosť za škody spôsobené vozidlami riadenými zamestnancami Poskytovateľa počas výkonu Služby nesie Poskytovateľ okrem ak boli spôsobené v dôsledku plnenia zadania alebo pokynov Objednávateľa, na ktorých Objednávateľ trval napriek tomu, že bol upozornený na nevhodnosť týchto pokynov a možnosť že povedú k vzniku škody.

7.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

Objednávateľ jednoznačne definuje použitie vozidla a parametre jednotlivých požadovaných výkonov.

7.2 Parametre Služby

7.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovostná doba
Služby nákladných vozidiel	8x5	N/A

7.2.2 Úroveň poskytovania Služieb

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level – SL)		
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.	
SL metrika	Nákladná doprava	Obmedzenia
Doba odozvy	3 pracovné dni	

7.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie
Cena za motohodinu	Cena za 1 motohodinu výkonu motorového vozidla je

	uvedená v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

8 Vodovodné prípojky

8.1 Definícia Služby

8.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumejú činnosti súvisiace so zriaďovaním, rekonštrukciou a rušením vodovodnej prípojky, ako aj montáž, demontáž a prekládka vodomeru.

Vlastníkom vodovodnej prípojky je osoba, ktorá zriadila prípojku na svoje náklady, a to spôsobom určeným prevádzkovateľom verejného vodovodu. Zabezpečenie stavebnej pripravenosti k montáži prípojky je povinnosťou stavebníka.

Za prijatie objednávky od zákazníka Objednávateľa (ďalej len „zákazník“), kontrolu správnosti a úplnosti objednávky ako aj za zaevidovanie odberného miesta je zodpovedný Objednávateľ, konkrétne oddelenie obchodu.

Objednávky sú dva krát týždenne zasielané spolu s „Požiadavkou na služby“ prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa. Kontrolu správnosti pripojenia na verejný vodovod vykonáva DDV. Evidencia objednávok je vedená na OSZ.

Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa objednávku posiela na oddelenie POS, kde bude priradená majstrovi POS, ktorý bude za objednávku zodpovedný. Poskytovateľ realizuje konkrétne zriadenie/rekonštrukciu vodovodnej prípojky a montáž vodomeru. Bezodkladne po realizácii musí Poskytovateľ zaevidovať v IS číslo, stav a ostatné technické parametre vodomeru ako aj technické parametre odberného miesta. Následne dodá oddeleniu obchodu podklady pre fakturáciu – kópiu objednávky, zákazkový list, výdajky materiálu.

Rušenie prípojky sa vykonáva na žiadosť zákazníka alebo konkrétneho organizačného útvaru Objednávateľa. Po prijatí žiadosti zamestnanec oddelenia obchodu Objednávateľa dohodne so zákazníkom (osobne alebo písomne) postup zrušenia. Na dohodnutý čas objedná u Poskytovateľa výkon zrušenia prípojky. Poskytovateľ potvrdzuje bezodkladne po realizácii formou montážneho listu.

V prípade, že kapacita Poskytovateľa nebude postačovať na realizáciu Služby, iniciuje sa rokovanie o riadení zmien podľa čl. VIII Zmluvy (Postup pri požiadavkách na zmenu).

8.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Výkon zriadenia a rekonštrukcie vodovodnej prípojky. Montáž vodomerov. Zrušenie vodovodnej prípojky. Evidencia vodomerov v informačnom systéme	Prijatie objednávky od zákazníka Objednávateľa. Kontrola správnosti a úplnosti objednávky. Výkon kontroly správnosti pripojenia na verejný vodovod. Evidencia objednávok.

8.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Prijatie Požiadavky na služby, kontrola správnosti a úplnosti a zaevidovanie odberného miesta vykonáva zodpovedný zamestnanec oddelenia obchodu Objednávateľa.		Z
Objednávateľ - DDV vykoná kontrolu správnosti pripravenosti pripojenia na vodovod.		Z
Objednávateľ - OSZ zaeviduje objednávku do IS.		Z

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa objednávku posiela na oddelenie POS, kde bude priradená príslušnému majstrovi POS, ktorý bude za objednávku zodpovedný.	Z	
Majster POS a zamestnanci oddelenia POS Poskytovateľa realizujú zriadenie/rekonštrukciu/zrušenie prípojky a prípadnú montáž/demontáž/kontrolu vodomeru.	Z	
Bezodkladne po realizácii Poskytovateľ (Majster POS) zaeviduje do informačného systému Navision číslo, stav a ostatné technické parametre vodomeru ako aj technické parametre odberného miesta.	Z	
Majster POS odovzdá zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa podklady pre fakturáciu (kópia objednávky, zákazkový list a výdajky materiálu).	Z	S
Majster Poskytovateľa kompletizuje „Zákazkový list“ vrátane jeho príloh (pracovných listov z prevádzky dielni, faktúr od subdodávateľov, a pod.) a predloží na fakturáciu	Z	S

8.1.4 Komponenty Služby

8.1.4.1 Zriadenie vodovodnej prípojky a montáž vodomeru

Zriadenie novej vodovodnej prípojky zamestnancami Poskytovateľa spojené s montážou vodomeru.

8.1.4.2 Rekonštrukcia vodovodnej prípojky

Rekonštrukcia existujúcej vodovodnej prípojky zamestnancami Poskytovateľa.

8.1.4.3 Zrušenie vodovodnej prípojky

Zrušenie existujúcej vodovodnej prípojky zamestnancami Poskytovateľa.

8.1.5 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Dostupnosť plánov a podkladov sieťovej infraštruktúry Objednávateľa.
- Zabezpečenie prístupu k nehnuteľnosti.
- Písomné potvrdenie stavebnej pripravenosti k montáži prípojky.
- V prípade potreby zabezpečenie a potvrdenia dokumentu „Zákazkový list“ (príloha č. 4 Rámcovej zmluvy).
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

8.2 Parametre Služby

8.2.1 Prevádzková doba

Služba	Standardná doba	Pohotovostná doba
Zriadenie a rekonštrukcia vodovodnej prípojky, montáž vodomeru pre nehnuteľnosť a zrušenie vodovodnej prípojky	8x5	N/A

8.2.2 Úroveň poskytovania Služieb

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level – SL)

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level – SL)				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.			
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.			
SL metrika	Zriadenie vodovodnej prípojky a montáž vodomera	Rekonštrukcia vodovodnej prípojky	Zrušenie vodovodnej prípojky	Obmedzenia
Doba odozvy	5 pracovných dní	5 pracovných dní	5 pracovných dní	
Čas riešenia	N/A	N/A	N/A	

8.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

9 Vodometry

9.1 Definícia Služby

9.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumejú činnosti súvisiace s opravou, výmenou, odpočtom ,overením vodomerov, a zabezpečenia fakturácie, vrátane distribúcie faktúr zákazníkom Objednávateľa

Výmena vodomerov sa vykonáva v zmysle platných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Poskytovateľ zabezpečuje evidenciu vodomerov v informačnom systéme Objednávateľa (Navision), na základe ktorej robí plán výmeny vodomerov pre jednotlivé oblasti, ktoré sa následne počas roka vymieňajú (periodická výmena).

Žiadaná výmena vodomerov je vykonávaná na základe žiadanky zo zákazkového oddelenia Objednávateľa posielanej cez IS z dôvodu stojaceho, tečúceho nefunkčného vodomeru prípadne vodomeru, o ktorom má zákazník podozrenie, že je nepresný. V prípade porúch vodomerov, pri ktorých je nutný skorý zásah, dispečing o poruche informuje Poskytovateľa telefonicky. Poskytovateľ robí aj montáž a demontáž vodomerov na miestach, kde už je zriadená prípojka.

Ak nie je možné z dôvodov ktoré nie sú na strane Poskytovateľa zrealizovať výmenu vodomeru (nie je možné odstaviť vodomer od siete a pod.) nahlási Poskytovateľ konkrétny dôvod neuskutočnenej výmeny Objednávateľovi.

Demontované vodometry sú po oprave a overení v ML dané do skladu vodomerov a budú použité na ďalšie výmeny.

9.1.2 Predmet Služby

V rámci zmlúvy	Nad rámec zmlúvy
Periodická a žiadaná výmena vodomerov. Oprava vodomerov. Evidencia vodomerov v informačnom systéme. Správa vodomerov. Overenie vodomerov. Odpočty vodomerov. Zabezpečenie fakturácie, vrátane distribúcie faktúr zákazníkom Objednávateľa	

9.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z – Zodpovednosť, S – Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Zaslanie objednávky zodpovednému zamestnancovi Poskytovateľa.		Z
Určenie zamestnancov Poskytovateľa zodpovedných za výmenu vodomeru vedúcim prevádzky OVOV a identifikácia miesta výmeny vodomeru na základe údajov v IS.	Z	
Oboznámenie majiteľa prípojky o výmene vodomeru.	Z	
Výmena vodomeru na mieste určenia v určenom čase.	Z	
Potvrdenie o výmene vodomeru majiteľom prípojky.	S	
Záznam do IS Navision o výmene vodomeru.	S	Z
Vodomer preberá OVOV, a ak je to možné, na vodomere prebehne oprava a po oprave je odovzdaný ML.	Z	
Opravený vodomer je overený v ML.	Z	
Opravený a overený vodomer sa presunie na OVOV na ďalšiu výmenu	Z	

9.1.4 Komponenty Služby

9.1.4.1 Výmena vodomero

Výmena, montáž a demontáž vodomero na miestach kde je zriadená vodovodná prípojka.

9.1.4.2 Oprava vodomero

Opravy vymenených vodomero.

Na vykonanie opravy vodomero vyhotoví Objednávateľ objednávku s popisom požadovanej služby. Súčasťou predmetu takejto objednávky bude aj objednanie vyskladnenia a presunu vodomero do opravy a z opravy. Realizácia služieb bude potvrdená čitateľným podpisom určeného, oznámeného zástupcu Poskytovateľa. Takto opatrené doklady budú podkladom pre fakturáciu výkonov Poskytovateľa.

9.1.4.3 Metrológia

Overovanie opravených vodomero.

Na vykonanie overenia vodomero vyhotoví Objednávateľ objednávku s popisom požadovanej služby. Súčasťou predmetu takejto objednávky bude aj objednanie vyskladnenia a presunu vodomero do opravy a z opravy. Realizácia služieb bude potvrdená čitateľným podpisom určeného, oznámeného zástupcu Poskytovateľa. Takto opatrené doklady budú podkladom pre fakturáciu výkonov Poskytovateľa.

9.1.4.4 Správa vodomero

Poskytovateľ vykonáva evidenciu a správu vodomero (t.j.výrobné číslo, rok úradného overenia, a pod.) v informačnom systéme Objednávateľa.

9.1.4.5 Odpočty vodomero

Poskytovateľ vykonáva odpočty stavov vodomero v intervaloch podľa periodicity, ktorú určí Objednávateľ.

Periodicita vykonávania odpočtov bude mesačná a ročná. Zatriedenie vodomero do kategórie mesačných a ročných odpočtov bude stanovené Objednávateľom.

Odpočty vodomero, ktorých periodicita odpočtov je stanovená Objednávateľom ako mesačná zabezpečuje Poskytovateľ formou diaľkového odpočtu.

Pre tento účel sa Objednávateľ zaväzuje používať na týchto odberných miestach vodomery, ktorých technické parametre a konštrukcia umožňujú dodatočnú montáž zariadenia na diaľkový odpočet. Montáž zariadení, ktoré umožňujú diaľkový odpočet zabezpečuje Poskytovateľ a tieto zariadenia sú jeho majetkom.

Objednávateľ súhlasí s montážou týchto zariadení na diaľkový odpočet na vodomeroch v jeho vlastníctve.

Súčasťou poskytovanej služby pri odpočtoch vodomero je aj komplexná správa odpočtových trás zo strany Poskytovateľa.

Poskytovateľ sa zaväzuje postupne realizovať odpočty zápisom do elektronického zariadenia s následným prenosom údajov do Informačného systému Objednávateľa (Navision)

9.1.4.6 Zabezpečenie fakturácie vrátane distribúcie faktúr zákazníkom Objednávateľa

Poskytovateľ vystaví faktúry z regulovaných činností v mene Objednávateľa na jeho účet na základe odčítaných dát pri realizácii odpočtov vodomeroch a dát dodaných Objednávateľom.

Poskytovateľ zabezpečí tlač finančných dokumentov (faktúry a upomienky s aj bez PPPU).

Ďalej Poskytovateľ zabezpečí:

- vkladanie vytlačených dokumentov do obálok a vybavenie obálok adresami zákazníkov,
- doručenie obálok s vytlačenými dokumentami zákazníkom,
- spätná informácia o výsledku doručenia zásielky objednávateľovi,

Poskytovateľ sa zaväzuje postupne eliminovať proces tlače papierových faktúr a ich doručovanie zákazníkom prostredníctvom transformácie procesu na elektronickú fakturáciu, vrátane kontaktovania jednotlivých zákazníkov vyhlasovateľa a získania ich súhlasu s takouto transformáciou,

Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi všetky aktuálne kontaktné údaje svojich zákazníkov nevyhnutné pre realizáciu tejto služby.

9.1.5 Výnimky a obmedzenia

Vodomery, ktoré boli vymenené na žiadosť zákazníka Objednávateľa z dôvodu pochybností o správnosti merania, môžu byť na žiadosť Objednávateľa overené v určenom metrologickom laboratóriu v zmysle Zákona o metrologii č. 142/2000 v platnom znení.

9.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Zabezpečenie trvalého prístupu do informačného systému Objednávateľa (Navision) za účelom komplexnej správy vodomeroch a za účelom fakturácie.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.

9.2 Parametre Služby

9.2.1 Prevádzková doba

Služba	Štandardná doba	Pohotovosťná doba
Výmena vodomeroch, oprava vodomeroch a metrologia	8x5	

9.2.2 Úrovne poskytovania Služieb

Úrovne poskytovania Služieb (Service Level - SL)	
Doba odozvy v prípade poruchy vodomeroch	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.

Úroveň poskytovania Služieb (Service Level – SL)			
Čas riešenia v prípade poruchy vodomera	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.		
SL metrika	Výmena vodomérov	Oprava vodomérov	Obmedzenia
Doba odozvy v prípade poruchy vodomera	3 pracovné dni	N/A	
Čas riešenia v prípade poruchy vodomera	N/A	N/A	

9.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Suma za materiál	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.
Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za výmenu vodomera	Cena za výmenu 1 ks vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za opravu vodomera	Cena za opravu 1 ks vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za overenie vodomera	Cena za overenie 1 ks vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za odpočet vodomera – diaľkový odpočet	Cena za odpočet 1 ks vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za odpočet vodomera – manuálny odpočet	Cena za odpočet 1 ks vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za odpočet vodomera – zanechanie kartičky	Cena za odpočet 1 ks vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za odpočet vodomera – neoprávnená reklamácia	Cena za neoprávnenú reklamáciu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za vystavenie faktúry z regulovaných činností	Cena za vystavenie 1 faktúry je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Vytlačenie a doručenie jednej listovej zásielky	Cena za vytlačenie a doručenie 1 ks zásielky je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Doručenie jednej elektronickej zásielky	Cena za doručenie 1 ks zásielky je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za evidenciu a správu vodomérov v IS Navision Objednávateľa	Cena za evidenciu a správu 1 ks vodomera je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)

10 Letná a zimná údržba

10.1 Definícia Služby

10.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumejú činnosti súvisiace s letnou a zimnou údržbou, predovšetkým odhŕňanie cestných komunikácií a parkovacích miest v majetku Objednávateľa mechanizmami, kosenie trávnik a pod.

Rozsah služby, objem výkonov, množstvo použitých mechanizmov, množstvo vynaložených človekodní, počet objektov, prípadné zabezpečenie pohotovosti, doba odozvy a pod., či už pre letnú alebo pre zimnú údržbu bude určený dohodou strán.

10.1.2 Predmet Služby

V rámci zmlúvy	Nad rámec zmlúvy
Zimná údržba cestných komunikácií, parkovísk v majetku Objednávateľa. Letná údržba v objektoch Objednávateľa	

10.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = zodpovednosť, S = Snehomnosť)	Požiadavka	Objem
Požiadavka na službu sa predkladá prostredníctvom faxu, mailu alebo Servicedesku prostredníctvom dispečingu Objednávateľa následne zodpovednému pracovníkovi Poskytovateľa.	S	Z
Zodpovedný zamestnanec Poskytovateľa, buď sám vykoná alebo zabezpečí u iného zamestnanca Poskytovateľa výkon zimnej údržby v požadovanom areáli Objednávateľa.	Z	
Výkon zimnej údržby je zamestnancom Poskytovateľa nahlásený dispečerovi a je potvrdený zodpovedným zamestnancom Objednávateľa v areály, kde bola práca vykonaná.	Z	

10.1.4 Komponenty Služby

10.1.4.1 Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 1

Zimná údržba vybraných objektov v prípade, že výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 5 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia.

10.1.4.2 Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 2

Zimná údržba vybraných objektov v prípade, že výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 15 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia.

10.1.4.3 Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 3

Zimná údržba vybraných objektov v prípade, že výška snehovej prikrývky na udržiavaných plochách je viac ako 25 cm a je predpoklad ďalšieho sneženia.

10.1.4.4 Letná údržba

Spočíva najmä v kosení trávnych plôch v rozsahu podľa potreby uvedenej Objednávateľom v Požiadavke na službu potvrdenej Poskytovateľom, obvykle v rozsahu 5 krát ročne.

10.1.5 Výnimky a obmedzenia

Ručné čistenie ak je potrebné, čistenie chodníkov a prístupových ciest pred areálmi Objednávateľa, ako aj ich posýpanie zabezpečuje Objednávateľ.

10.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

- Dostupnosť areálov Objednávateľa ako aj zabezpečenie vstupu pre personál a techniku Poskytovateľa.
- Akákoľvek ďalšia potrebná súčinnosť Objednávateľa v zmysle časti IV Rámcovej zmluvy.
- Ak práce nie sú prebraté do 4 hodín od nahlásenia dispečerovi a nie sú v tomto čase reklamované, považujú sa za prebraté.

10.2 Parametre Služby

10.2.1 Prevádzková doba

Služba	Standardná doba	Pohotovostná doba
Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 1	8x5	24x7 od 1.11. do 31.3
Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 2	8x5	24x7 od 1.11. do 31.3
Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 3	8x5	24x7 od 1.11. do 31.3
Letná údržba	8x5	N/A

10.2.2 Úrovně poskytovania Služieb

Úrovně poskytovania Služieb (Service Level – SL)				
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom.			
Čas riešenia	Obdobie určené v Objednávke potvrdenej oboma zmluvnými stranami.			
SL metrika	Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 1	Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 2	Zimná údržba objektov so stupňom dôležitosti 3	Obmedzenia
Doba odozvy	4 hodiny	12 hodiny	24 hodiny	Prioritu objektov na zimnú údržbu určuje zodpovedný pracovník Objednávateľa. V takom prípade sa tu uvedená Doba odozvy nahrádza dohodou zodpovedných pracovníkov Objednávateľa a Dodávateľa.

10.2.3 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Cena za 1 km dopravy	Cena za 1 km je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
----------------------	--

Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov	Cena za 1 hodinu výkonu mechanizmov je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za človekohodinu	Cena za 1 človekohodinu je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Cena za držanie pohotovosti	Cena za 1 človekodenň je definovaná v Cenníku služieb (Príloha č.5 Rámcovej zmluvy)
Suma subdodávok	Cena bude určená podľa reálnej fakturácie a % prirážky z titulu správnej réžie.

11 Realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa

11.1 Definícia Služby

11.1.1 Popis Služby

Službou sa rozumie výhradná realizácia stavieb investičného charakteru u Objednávateľa, ktoré na základe ich predpokladanej hodnoty Objednávateľ môže považovať za podlimitné zakázky v zmysle § 4, ods. 3, Zákona 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov a použiť zodpovedajúce spôsoby obstarávania.

Jednotlivé zakázky budú Objednávateľom zadávané formou rokovacieho konania v zmysle obstarávacej smernice Objednávateľa.

Pokiaľ cena zakázky, ktorá bude výsledkom rokovacieho konania bude vyššia ako cena podľa rozpočtu vypracovaného Objednávateľom pre účely financovania zakázky, nevzťahuje sa na predmetnú zakazku záväzok výlučnosti v zmysle Preambuly, písmeno 3. Zmluvy. Splnenie podmienky podľa predchádzajúcej vety preukáže Objednávateľ rozpočtom vypracovaným nezávislou treťou osobou (projektovou / rozpočtovou kanceláriou) a na písomnú žiadosť Poskytovateľa aj znaleckým posudkom vypracovaným znalcom určeným dohodou oboch strán.

Pokiaľ bude na predmetnú zakazku uzavretá medzi Objednávateľom a Poskytovateľom samostatná zmluva o dielo, táto musí obsahovať okrem podstatných náležitostí podľa Obchodného zákonníka a iných bežných náležitostí zmluvy o dielo, tiež najmä:

- spravodlivý a funkčný mechanizmus úpravy ceny v prípade potreby vykonania dodatočných prác nezahrnutých do pôvodnej projektovej dokumentácie alebo rozpočtu.
- spravodlivý a funkčný mechanizmus úpravy termínu odovzdania diela v prípade vyššej moci, nepredvídateľných okolností alebo technických problémov ako aj potreby vykonania dodatočných prác nezahrnutých do pôvodnej projektovej dokumentácie alebo rozpočtu.

11.1.2 Predmet Služby

V rámci zmluvy	Nad rámec zmluvy
Realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa (podlimitná metóda verejného obstarávania) v zmysle Zákona 523/2003 Z.z. o verejnom obstarávaní	

11.1.3 Aktivity a zodpovednosti

Aktivita (Z = Zodpovednosť, S = Súčinnosť)	Poskytovateľ	Objednávateľ
Požiadavka na ocenenie investičnej zakázky podľa projektantom spracovaného Výkazu výmer	S	Z
Vypracovanie cenovej ponuky na realizáciu investičnej zakázky	Z	S
Rokovacie konanie o výslednej cene a časovom harmonograme realizácie zakázky	S	Z
Podpis Zmluvy o dielo	S	Z

11.1.4 Komponenty Služby

11.1.4.1 Výhradná realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa

Realizácia stavieb investičného charakteru pre Objednávateľa (podlimitná metóda verejného obstarávania) v zmysle Zákona 523/2003 Z.z. o verejnom obstarávaní

11.1.5 Výnimky a obmedzenia

Predmetom výhradného realizovania stavieb investičného charakteru pre Objednávateľ sú stavby a dodávky investičných celkov, ktoré spadajú do rámca Podlimitnej metódy verejného obstarávania v zmysle Zákona 523/2003 Z.z. o verejnom obstarávaní.

Výhradnosť nie je zo strany Objednávateľ záväzná pokiaľ cena zákazky, ktorá bude výsledkom rokovacieho konania bude vyššia ako cena podľa rozpočtu vypracovaného Objednávateľom pre účely financovania zákazky.

11.1.6 Požiadavky na Objednávateľa pri poskytovaní Služieb

Poskytnutie kompletných podkladov pre spracovanie cenovej ponuky Poskytovateľom, súčinnosť v rámci Rokovacieho konania.

11.1 Parametre Služby

11.1.1 Časový harmonogram

Služba	Štandardná doba	Pohotovosťná doba
Spracovanie cenovej ponuky	do 14 dní od odovzdania podkladov Objednávateľom	N/A
Výzva na Rokovacie konanie	do 7 dní od odovzdania cenovej ponuky	N/A
Podpis Zmluvy o dielo k zákazke	do 30 dní od ukončenia rokovacieho konania	N/A

11.1.2 Cena poskytovaných Služieb

Cena za Služby bude v nasledujúcej štruktúre:

Cena za realizáciu stavby, alebo investičného celku	Cena diela spracovaná na základe podkladov poskytnutých Objednávateľom na ocenenie
---	--



Kontakty - oprávnené osoby - Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Gemeran	Daniel	BVS, a.s.	generálny riaditeľ	1	A
Néma	Jaroslav	BVS, a.s.	technický riaditeľ BVS	1	A
Ratajčuk	Ján	BVS, a.s.	výrobný riaditeľ BVS	2	A
Trančíková	Alena	BVS, a.s.	vedúca divízie výroby vody	2	B
Grlí	Jaroslav	BVS, a.s.	vedúci divízie odvádzania odpadových vôd	2	B
Kvassay	Vladimír	BVS, a.s.	vedúci divízie čistenie odpadových vôd	2	B
Dušanič	Michal	BVS, a.s.	vedúci divízie distribúcie vody	2	B
Spáčková	Eva	BVS, a.s.	vedúca divízie chemicko-technologických a laboratórnych činností	2	B

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a. s.
 Pražovská 49, 826 66 Bratislava 29
 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
 oddiel: 5a, vložka č.: 3080/9

(1*) Článok VI, ods. 1 Rámcovej zmluvy = 1
 Článok VI, ods. 2 Rámcovej zmluvy = 2

(2*) Komunikácia probíha na rovnakých úrovniach zástupcov zmluvných strán

1	A
2	A
1	A
2	B
2	B
2	B
2	B
2	B
1	B
1	B
1	B

Infra Services, a.s.
Hraničná 10
Bratislava 821 05

(1*) Článok VI, ods. 1 Rámcovej zmluvy = 1

Článok VI, ods. 2 Rámcovej zmluvy = 2

(2*) Komunikácia prebieha na rovnakých úrovniach zástupcov zmluvných strán



Kontakty - Riadiaci výbor - Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.

Gemeran Hagara	Daniel Juraj	BVS, a.s. BVS, a.s.	generálny riaditeľ obchodný riaditeľ BVS
----------------	--------------	------------------------	---

Bratislavská vodárenská spoločnosť, a. s.
Prešovská 48, 826 46 Bratislava 29
zapsaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I
oddiel: Sa, vložka č.: 3080/B



Kontakty - Riadiaci výbor - Infra Services, a.s.

Príloha č. 2 - Rámcová zmluva

Infra Services, a.s.
Hraničná 10
Bratislava 821 05

Servisné služby

Požiadavka na zmenu/eskaláciu

Identifikačné číslo dokumentu: XXX 0908

INFRA SERVICES



Identifikačné údaje dokumentu

Služba:	Opravy sietí – distribučné siete	Číslo verzie dokumentu:	1.0
Spracované:	p. Príklad	Dátum verzie dokumentu:	1.9.2008
Funkcia:	SLAM	Dátum preverenia:	1.9.2008
Preverené:	p. Príklad 2		
Požiadavka/eskalácia	Požiadavka		

Adresáti dokumentu

Od:	Dátum	Telefón/Fax/Email	
p. Príklad	2.9.2008		
Komu	Aktivita*	Termín pre vykonanie aktivity	Telefón/Fax/Email
p. Príklad 3	Preveriť		
p. Príklad 4	Preveriť		

* Typy aktivít: Schválenie, Preverenie, Informovanie, Potreba aktívnej reakcie, Zúčastnenie sa mítingu, Iné (prosím špecifikujte)

1. Požiadavka na zmenu/eskaláciu* (* Nehodiace sa škrtnite)

Požiadavka číslo.:	04	Dátum začiatku:	15.9.2008
Priorita:	vysoká / stredná / nízka		
Meno iniciátora:	p. Príklad	Dátum očakávanej reakcie:	16.9.2008
Funkcia:	SLAM	Spoločnosť:	Infra Services, a.s.

Popis zmeny

..... text.....(všeobecný prierezový popis problematiky - zmeny)



ID nedostatku	Oblasť	Identifikovaný nedostatok	Riešenie	Návazná požiadavka na zmenu/eskaláciu
1				
2				
3				

Dôvod zmeny

...text... (Odôvodnenie zahájenia procesu zmeny/eskalácie prípadná finančná kalkulácia dopadu zavedenia tejto zmeny)

Typ žiadanej odozvy

Navrhnutá zmena/odozva

Servisné služby	Požiadavka na zmenu/eskaláciu Identifikačné číslo dokumentu: XXX 0908	 
------------------------	---	---

2. Analýza

Meno analyzujúceho:	p. Príklad	Dátum analýzy:	27.82008
Funkcia:	SLAM	Spoločnosť:	Infra Services, a.s.

Zhrnutie analýzy

Oblasť dopadu

Nedostatok 1: Odstránenie nedostatku 1 má za následok dopad na oblasť / oblasti...

Nedostatok 2:

Nedostatok 3:

Kvalitatívny dopad

Nedostatok 1: Zhrnutie kvalitatívneho dopadu zmeny.

Nedostatok 2:

Nedostatok 3:

Dopad na požiadavky

Nedostatok 1: Pre odstránenie nedostatku 1 je potrebná alokácia nasledovných zdrojov.

Nedostatok 2:

Nedostatok 3:

Harmonogram riešenia

Harmonogram pre jednotlivé navrhnuté riešenia

Cenový dopad

Nedostatok 1: Pre odstránenie nedostatku 1 je potrebná alokácia nasledovných zdrojov.

Nedostatok 2:

Nedostatok 3:

Zdrojový potenciál

Nasledovné zdroje sú dostupné pre aplikovanie zmien na dané obdobie (finančné, kapacitné, personálne, atď.)

Referencie a prílohy

...

Odporúčenia

Odporúčenia zostavené na základe zhodnotenia jednotlivých variant a prierezového využitia všetkých dostupných zdrojov.

Servisné služby

Požiadavka na zmenu/eskaláciu

Identifikačné číslo dokumentu: XXX 0908

INFRA SERVICES



3. Vyhodnotenie

Infra Services, a.s.

Meno hodnotiaceho:	p. Príklad 5	Dátum vyhodnotenia:	5.9.2008
Funkcia:	SLAM		

Nedostatok 1: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Nedostatok 2: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Nedostatok 3: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Dodatočné odporúčenia pre implementáciu zmeny/zmien

BVS, a.s.


Meno hodnotiaceho:	p. Príklad 5	Dátum vyhodnotenia:	5.9.2008
Funkcia:	SLAM		

Nedostatok 1: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Nedostatok 2: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Nedostatok 3: odstránenie nedostatku/schválenie eskalácie Súhlas / Nesúhlas

Dodatočné odporúčenia pre implementáciu zmeny/zmien

Servisné služby	Požiadavka na zmenu/eskaláciu Identifikačné číslo dokumentu: XXX 0908	INTRA SERVICES 
------------------------	---	--

4. Schválenie

Časť pre formálne schválenie odsúhlasených zmien/eskalácie:

Meno:	Meno:
Funkcia:	Funkcia:
Spoločnosť:	Spoločnosť:
Dátum:	Dátum:
Podpis:	Podpis:

Meno:	Meno:
Funkcia:	Funkcia:
Spoločnosť:	Spoločnosť:
Dátum:	Dátum:
Podpis:	Podpis:

CENNÍK PRÁČ A VÝKONOV

Platný od 01.01.2011

Všetky ceny sú stanovené bez DPH.

Výkony a služby špeciálnych a nákladných vozidiel

Kategória vozidla	Výkon		Služba	
	Meraná jednotka	Cena	Meraná jednotka	Cena
MUT/VAC	EUR/hod	99,58	EUR/km	0,99
CAS	EUR/hod	49,79	EUR/km	0,99
RN (ramenový nakladač)	EUR/hod	59,74	EUR/km	0,99
NA do 15t	EUR/hod	33,19	EUR/km	0,99
NA nad 15t	EUR/hod	49,79	EUR/km	0,99
Autožeriav	EUR/hod	59,74	EUR/km	0,99
CAV	EUR/hod	49,79	EUR/km	0,99
HR (hydraulická ruka)	EUR/hod	33,19	EUR/km	0,99
UDS	EUR/hod	39,83	EUR/km	0,99
JCB	EUR/hod	39,83	EUR/km	0,99
UNC	EUR/hod	26,55	EUR/km	0,99
Traktor	EUR/hod	26,55	EUR/km	0,99
Ostatné	EUR/hod	16,59	EUR/km	0,99

*N2 - vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou vyššou ako 3 500 kg, ale neprevyšujúcou 12 000 kg.

*N3 - vozidlá s najväčšou prípustnou celkovou hmotnosťou vyššou ako 12 000 kg

Ceny sú stanovené pri úrovni cien PHM platné k dátumu podpisu zmluvy, v prípade ak nastane zníženie/zvýšenie priemerných cien PHM za polrok viac ako 10%, upravujú sa ceny týmto percentom. Takto upravené ceny platia na celý nasledujúci polrok.

Osobné a ostatné vozidlá (fakturácia vo výkonoch)

Kategória vozidla	Výkon	
	Meraná jednotka	Cena
A1, A2, B1	EUR/km	0,24
B2, C1, C2	EUR/km	0,28
D1, T1	EUR/km	0,41
D2	EUR/km	0,49
T2	EUR/km	0,49
L1	EUR/km	0,28
L2	EUR/km	0,41
L3	EUR/km	0,49

Zaradenie vozidiel do jednotlivých kategórií je uvedené v Prílohe č. 1 tohto cenníka

Ceny sú stanovené pri úrovni cien PHM platné k dátumu podpisu zmluvy, v prípade ak nastane zníženie/zvýšenie priemerných cien PHM za polrok viac ako 10%, upravujú sa ceny týmto percentom. Takto upravené ceny platia na celý nasledujúci polrok.

Dlhodobý prenájom vozidiel pre BVS

Kategória vozidla	Nájom		Služby	
	Meraná jednotka	Cena	Meraná jednotka	Cena
A1	EUR/mesiac	248,95	EUR/mesiac	132,77
A2	EUR/mesiac	298,74	EUR/mesiac	165,96
B1	EUR/mesiac	348,53	EUR/mesiac	232,35
B2	EUR/mesiac	398,32	EUR/mesiac	232,35
C1	EUR/mesiac	431,52	EUR/mesiac	232,35
C2	EUR/mesiac	497,90	EUR/mesiac	232,35
D1	EUR/mesiac	580,89	EUR/mesiac	265,55
D2	EUR/mesiac	663,87	EUR/mesiac	331,93
T1	EUR/mesiac	597,49	EUR/mesiac	265,55
T2	EUR/mesiac	663,87	EUR/mesiac	331,93
L1	EUR/mesiac	265,55	EUR/mesiac	199,16
L2	EUR/mesiac	531,10	EUR/mesiac	265,55
L3	EUR/mesiac	730,26	EUR/mesiac	265,55

Zaradenie vozidiel do jednotlivých kategórií je uvedené v Prílohe č. 1 tohto cenníka

Blížešie špecifikácie rozsahu poskytovaných služieb upravený v samostatnej zmluve.

Popiska	Výkon	
	Meraná jednotka	Cena
GPS monitoring vozidiel	EUR/mesiac	35,00
GPS monitoring mechanizmov	EUR/mesiac	3,00

Ceny platia pri monitoringu minimálne 140-tich automobilov a 50-tich maých mechanizmov.

Ostatné výkony dopravy

Popiska	Výška	
	Minimálna	Maximálna
Druhý vodič	EUR/hod	14,93
Závozník, väzач bremien	EUR/hod	14,93

Mechanizmy

Popiska	Výška	
	Minimálna	Maximálna
Elektrocentrála <8kW	EUR/deň	24,89
Elektrocentrála >8kW	EUR/deň	66,38
Rozbrusovačka, rezačka	EUR/deň	24,89
Krovínorez	EUR/deň	24,89
Vibračné dusadlo	EUR/deň	33,18
Vibračná platňa	EUR/deň	66,38
Hľadač pokropu	EUR/deň	24,89
Zariad. na pret. šupátok	EUR/deň	66,38

Minimálna sadzba: 1/2 dňa

Ceny sú stanovené pri úrovni cien PHM platné k dátumu podpisu zmlúvy, v prípade ak nastane zníženie/zvýšenie priemerných cien PHM za pokrok viac ako 10%, upravujú sa ceny týmto percentom. Takto upravené ceny platia na celý nasledujúci pokrok.

Odvoz odpadu a dovoz štrku

Popiska	Výška	
	Minimálna	Maximálna
Likvidácia odpadových vôd	EUR/m ³	0,66
Likvidácia odpadu - zemina a kamenivo	EUR/m ³	23,34
Likvidácia odpadu - betóny	EUR/m ³	36,95
Likvidácia odpadu - bitúmenové zmesi	EUR/m ³	36,78
Dovoz štrku	EUR/t	11,89

Ostatné výkony

Popiska	Výška	
	Minimálna	Maximálna
Iné opravy (dielne, automechanik...)	EUR/hod	21,57
Opravy sietí - vodovod	EUR/hod	21,57
Opravy sietí - kanalizácia	EUR/hod	24,89
Opravy zariadení - vodovod	EUR/hod	21,57
Opravy zariadení - kanalizácia	EUR/hod	24,89
Výmena vodomera (domový)	ks	54,76
Výmena vodomera (priemys. DN80+)	ks	141,07
Výmena vodomera (priemys. DN80-)	ks	94,27
Oprava vodomera	ks	17,59
Overenie merača	EUR/nmH	24,89
Vydanie certifikátu	ks	16,59
Odpočet vodomera - diaľkový odpočet *	ks	5,33
Odpočet vodomera - manuálny odpočet	ks	1,98
Odpočet vodomera - zanechanie kartičky	ks	0,38
Odpočet vodomera - neoprávnená reklamácia	EUR/hod	10,79
Cena vystavenia faktúry	ks	0,42
Cena za vytlačenie a doručenie listovej zásielky	ks	0,14
Cena za doručenie elektronickej zásielky	ks	0,07
Pausál	/zákazka	83,26
Inžinierska činnosť (povolenia, ...)	/zákazka	15,42
Správa vodomero v IS	/mes.	990,00
Prevádzka skladu vodomero	/mes.	1 100,00
Drobný montážny a pomocný materiál	/zákazka	5,00

Pohotovosť sadzba: 14,93 EUR/človekdeň

Minimálna sadzba pre výkony a prácu: 1/2 hodiny, resp. 1/2 dňa

Skladová prirážka na priamy materiál: 10% zo skladovej ceny

Cena subdodávok: 10% prirážka

Cena nešpecifikovaných prác: 21,57 EUR/hod.

Miniautomobily a malé automobily	A1	Nissan Micra Ford KA, Ford Fiesta Hyundai i10, Hyundai i20 Škoda Fabia
	A2	Nissan Note Ford Fusion Škoda Fabia Combi
Nižšia stredná trieda	B1	Nissan Almera, Nissan Almera Tino, Nissan Tiida Hyundai Accent
	B2	Mini SUV
	C1	Nissan Qashqai 4x2 Ford Focus, Ford Kuga 4x2 Hyundai i30, Hyundai ix35 4x2 Š-Octavia
	C2	Ford Focus Kombi, Ford C-Max Hyundai i30CW Š-Octavia Combi
Stredná a vyššia stredná trieda	D1	Nissan Qashqai+2 4x2, Ford Mondeo (Kombi), Ford S-Max VW Passat
	D2	Nissan Maxima, Nissan Murano Hyundai ix55 Renault Kangoo špeciál
Trieda vozidiel typu SUV a Off-road	T1	Nissan X-Trail, Nissan Qashqai+2 4x4, Nissan Qashqai 4x4 Hyundai SantaFe, Hyundai ix35 4x4 Ford Kuga 4x4 Kia Sportage
	T2	Nissan Patrol, Nissan Navara, Nissan Pick-Up, Nissan Pathfinder Ford Ranger Mitsubishi L200
Trieda vozidiel typu VAN	L1	Peugeot Partner, Nissan Kubistar,
	L2	Nissan NV200, Nissan Primastar, Nissan Interstar Ford Transit Van (LWB, MWB, SWB), Ford Tourneo Connect, Ford Transit Connect, Mitsubishi L300 Peugeot Boxer Citroen Jumper Renault Trafic Mazda E2200
Úžitkové vozidlá a špeciály	L3	Ford Transit podvozok + príslušná nadstavba Traktor UNC 081, UN 053.1, UNO 180

Miniautomobily a malé automobily	Jedná sa o vozidlá od typu mini, tzv. mestské, určené primárne na pohyb po meste až po typ malé, ktoré predstavujú vo všeobecnosti základnú alternatívu tzv. rodinného auta. Vozidlá majú troj alebo päťdverovú karosériu typu hatchback prípadne pri malých vozidlách aj varianty karosérie typu kombi. Určujúci rozvor náprav v uvedenej triede sa pohybuje od cca. 200 do 255 cm a objem kufru od cca. 200 do 320 litrov. Vozidlá sú vybavené pohonom len jednej triede sa pohybuje na úrovni stredného stupňa výbavy, ktorý má každý výrobca pomenovaný ináč, ale jeho rozsah je väčšinou čo sa týka rozhodujúcich prvkov výbavy identický. Za rozhodujúce prvky výbavy pri tejto kategórii vozidiel sú považované hlavne: ABS, airbag vodiča a spolujazdca, posilňovač riadenia, autorádio.
Nižšia stredná trieda	Autá tejto kategórie majú päťdverovú karosériu typu hatchback, resp. kombi, prípadne štvordverovú typu sedan. Určujúci rozvor náprav v uvedenej triede sa pohybuje od cca. 250 do 270 cm a objem kufru od cca. 300 do 500 litrov. Vozidlá sú vybavené pohonom len jednej nápravy. Vozidlo je na úrovni stredného stupňa výbavy, ktorý má každý výrobca pomenovaný ináč, ale jeho rozsah je väčšinou čo sa týka rozhodujúcich prvkov výbavy identický. Za rozhodujúce prvky výbavy pri tejto kategórii vozidiel sú považované hlavne: ABS, airbag vodiča a spolujazdca, bočné airbagy, posilňovač riadenia, autorádio, predné hlmovky, klimatizácia, centrálné zamykanie, elektrické ovládanie predných okien.
Stredná a vyššia stredná trieda	Jedná sa o vozidlá strednej "manažérskej" triedy s rozvorom náprav od cca. 270 do 285 cm a "reprezentačné" vozidlá vyššej strednej triedy s rozvorom náprav okolo 285 cm a viac. Typy karosérie môže byť štvordverový sedan, kombi, päťdverový liftback. Vozidlá môžu byť vybavené pohonom oboch náprav. Vozidlo je na úrovni vyšších stupňov výbavy, ktoré má každý výrobca pomenované ináč, ale ich rozsah je väčšinou čo sa týka rozhodujúcich prvkov výbavy identický. Za rozhodujúce prvky výbavy pri tejto kategórii vozidiel sú považované najmodernejšie prvky aktívnej a pasívnej bezpečnosti a luxusné prvky výbavy interiéru. Do tejto kategórie vozidiel budú zaradené aj vozidlá, ktoré sú predstaviteľmi nižšej strednej triedy, ale rozsahom a úrovňou výbavy sú identické so strednou triedou.
Trieda vozidiel typu SUV a Off-road	Vozidlá triedy SUV sú automobily, ktorých karoséria zvyčajne predstavuje kombináciu karosérie typu kombi a terénneho auta. Svojou charakteristikou spadajú jednak do nižšej strednej a ale aj do strednej triedy, ale navyše sú vybavené pohonom oboch náprav. Vozidlo SUV je na úrovni stredného stupňa výbavy, ktorý má každý výrobca pomenovaný ináč, ale jeho rozsah je väčšinou čo sa týka rozhodujúcich prvkov výbavy identický. Za rozhodujúce prvky výbavy pri tejto kategórii vozidiel sú považované hlavne: ABS, airbag vodiča a spolujazdca, bočné airbagy, posilňovač riadenia, autorádio, predné hlmovky, klimatizácia, centrálné zamykanie, elektrické ovládanie predných okien. Automobily kategórie Off-road sú svojou charakteristikou primárne terenne vozidlá s možnosťou stáleho pohonu všetkých kolies a uzávierkou diferenciálu. Základné prvky výbavy sú identické ako je uvedené pri vozidlách SUV
Trieda vozidiel typu VAN	Vozidlá tejto kategórie sú vozidlá typu "dodávka" to znamená, že disponujú zvyčajne väčším batožinovým - nákladovým priestorom na úkor miest na sedenie kedy sú štandardne dvoj alebo trojmiestne. Zahŕňujú sa sem aj vozidlá, ktorých priestor je upravený pre viac miest na sedenie (7-9) tzv. minibusy. Automobily tejto triedy sú často rázvorom odvodené od áut nižšej, strednej a vyššej strednej triedy. Vozidlá môžu byť vybavené pohonom všetkých kolies.
Úžitkové vozidlá a špeciály	