

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

súvisiacich s prevádzkou vodárenskej infraštruktúry
vo vlastníctve obce Nový Život

OBSAH ZMLUVY

2.	PREDMET ZMLUVY.....	4
3.	ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB	4
4.	POSKYTOVANIE SLUŽIEB	5
5.	CENA A PLATOVNÉ PODMIENKY	6
6.	SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATELA.....	7
7.	OSTATNÉ PODMIENKY A POŽIADAVKY NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB.....	7
8.	NÁHRADNÉ DIELY, MATERIÁLY A SPOTREBNÝ MATERIÁL	8
9.	ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA.....	8
10.	SANKCIE	8
11.	SUBDODÁVATELIA, VÝKON KONTROLY A POISTENIE.....	9
12.	OCHRANA ZDRAVIA A BEZPEČNOSŤ PRÁCE	10
13.	OCHRANA ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA.....	10
14.	ZMENA ROZSAHU INFRAŠTRUKTÚRY	11
15.	ZÚŽENIE PREDMETU ZMLUVY	11
16.	TRVANIE A PREDČASNÉ UKONČENIE ZMLUVY	12
17.	VYŠŠIA MOC.....	13
18.	ODDELITEĽNOSŤ	13
19.	DORUČOVANIE	13
20.	DÔVERNÉ INFORMÁCIE A MLČANLIVOSŤ	14
21.	MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB	15
22.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	15
	PRÍLOHA č. 1 K RÁMCOVEJ ZMLUVE O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB	17
1.	ROZSAH	17
2.	DEFINÍCIA SLUŽIEB	19

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB uzavretá podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, v spojitosti s ustanovením § 663 a násl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

1.1. Objednávateľ:

Názov: **Obec Nový Život**
So sídlom: Eliášovce č. 55, 930 38 Nový Život
IČO: 00305626
DIČ: 021151836
IČ DPH: nie sú platcom DPH
Bankové spojenie: VÚB Banka, a.s. Dunajská Streda
IBAN: SK78 0200 0000 0009 2292 5122
V zastúpení: Mgr. Alžbeta Mészárosová, starostka obce

ďalej ako „**Objednávateľ**“

a

1.2. Poskytovateľ:

Obchodné meno: **RVS GROUP SLOVENSKO a.s.**
(ďalej ako „Regionálna vodárenská spoločnosť“ alebo „RVS“)
So sídlom: Novozámocká 222/C, 949 05 Nitra
IČO: 55 074 782
DIČ: 2121876273
IČ DPH: SK 2121876273
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
IBAN: SK04 1100 0000 0029 4814 7719
Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10613/N
V zastúpení: Ing. Michal Krajčí, predseda predstavenstva

ďalej ako „**Poskytovateľ**“

Objednávateľ a Poskytovateľ spoločne aj ako „**Zmluvné strany**“ a každá samostatne ako „**Zmluvná strana**“

Preambula:

Vzhľadom na skutočnosť, že

- a) Objednávateľ je príjemca podpory formou dotácie z Environmentálneho fondu podľa zákona č. 587/2004 Z. z. o Environmentálnom fonde a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, (ďalej len „dotácia“) na základe projektu s názvom: „Nový Život- kanalizácia; Intenzifikácia ČOV Nový Život“.
- b) Vodohospodárska infraštruktúra je realizovaná z príspevku podpory z Environmentálneho fondu formou dotácie (ďalej len „zmluva“) uzatvorená podľa zákona č. 587/2004 Z. z. o Environmentálnom fonde a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- c) Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že je vlastníkom a prevádzkovateľom verejnej kanalizácie s názvom „Nový Život- kanalizácia; Intenzifikácia ČOV Nový Život“
- d) Objednávateľ disponuje Potvrdením o registrácii a je oprávnený vykonávať regulovanú činnosť podľa § 11 ods. 4 písm. d) zákona č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov, ktorou je odvádzanie a čistenie odpadovej vody verejnou kanalizáciou.
- e) Objednávateľ bude vo vlastnom mene a na vlastný účet predpisovať a vyberať zálohy ako aj vyúčtovacie platby - Stočné podľa podmienok dohodnutých v zmluvách s Producentmi.
- f) Túto Zmluvu uzatvárajú Zmluvné strany s cieľom zabezpečiť pre Objednávateľa Služby súvisiace so zabezpečením technického a administratívneho servisu a to 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.
- g) Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy vyhlasuje, že je odborne, personálne, organizačne, ekonomicky a technicky spôsobilý zabezpečiť poskytovanie Služieb na základe Zmluvy.

Preto, po zvážení vyššie uvedeného, Zmluvné strany uzatvárajú túto Zmluvu a to v nasledovnom znení:

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Zmluvné strany sa dohodli, že predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť Objednávateľovi Služby špecifikované v článku 3 tejto Zmluvy za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve a záväzok Objednávateľa zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú odmenu.
- 2.2. Poskytované služby sa budú týkať najmä zabezpečenia technického a administratívneho servisu súvisiaceho so správou, údržbou kanalizačných systémov. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať tieto činnosti v rozsahu a kvalite dohodnutých v tejto zmluve, s cieľom zabezpečiť plynulé, efektívne a odborné riadenie agendy spojenej s kanalizačnými zariadeniami, vrátane súvisiacich administratívnych a technicko-organizačných úkonov.

3. ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

- 3.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude Objednávateľovi poskytovať za dohodnutú odmenu nasledovné Služby:

3.1.1. Prevádzková činnosť:

- a) Pravidelná kontrola chodu ČOV

3.1.2. Administratíva činnosť:

Administratívna činnosť spojená so starostlivosťou o odberateľa

- a) Evidencia údajov o odberateľoch a odberných miestach do IS
- b) Zmluvy, Zmeny údajov, harmonogram záloh, fakturácia, párovanie platieb, upomienkový systém, vymáhanie pohľadávok, reklamácie.
- c) Call centrum- vybavovanie požiadaviek odberateľa
- d) Pohotovostná služba

(ďalej taktiež len „**Služby** jednotlivo ako **Služba**“)

3.2. Podrobný opis jednotlivých oblastí Služieb je uvedený v Prílohe č. 1.

4. POSKYTOVANIE SLUŽIEB

- 4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby na základe požiadaviek Objednávateľa počas celého trvania tejto Zmluvy.
- 4.2. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní Služieb v súlade s požiadavkami a inštrukciami Objednávateľa a na základe informácií poskytnutých Objednávateľom.
- 4.3. Poskytovateľ garantuje Objednávateľovi dostupnosť a včasnosť dodania požadovaných Služieb.
- 4.4. Poskytovateľ sa zaväzuje postupovať pri poskytovaní Služieb podľa svojich najlepších schopností, včasne, efektívne, spoľahlivo, odborne a profesionálne, používajúc pritom takú úroveň starostlivosti, zručnosti, predvídavosti, opatrnosti a zdravého úsudku, ktorú by bolo možné požadovať od skúseného poskytovateľa.
- 4.5. V prípade, ak Poskytovateľ pri poskytovaní Služieb zistí hrozbu vzniku škody na majetku Objednávateľa a/alebo hrozbu spôsobenia škôd tretím osobám, je povinný na túto skutočnosť bezodkladne upozorniť Objednávateľa.
- 4.6. Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní Služieb uplatňovať všeobecné zásady prevencie pri vykonávaní opatrení nevyhnutných na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci vrátane zabezpečovania informácií, vzdelávania, prevencie, potrebných prostriedkov a vhodného systému riadenia ochrany práce.
- 4.7. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby osoby poskytujúce činnosti na základe tejto Zmluvy disponovali príslušnou kvalifikáciou a certifikáciou na výkon predmetných činností.
- 4.8. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť poskytovanie Služieb v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 4.9. V prípade, ak by poskytnutie činností na základe tejto Zmluvy bolo spojené so zásahom práv a oprávnených záujmov tretích osôb a/alebo ak by na uskutočnenie činností bol vyžadovaný

súhlas orgánov verejnej správy, Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť na vlastné náklady udelenie potrebných súhlasov a oprávnení zo strany tretích osôb a orgánov verejnej správy.

- 4.10. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby na základe tejto Zmluvy tak, aby boli poskytované v súlade so zásadami ochrany životného prostredia a v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na úseku životného prostredia.
- 4.11. Poskytovateľ sa zaväzuje viesť dôkladnú evidenciu poskytnutých Služieb a nákladov vznikajúcich a vynakladaných v tejto súvislosti a na požiadanie Objednávateľa túto evidenciu sprístupniť a odovzdať Objednávateľovi na jeho vyžiadanie.

5. CENA A PLATOVNÉ PODMIENKY

- 5.1. Dohodnutá odmena za poskytovanie pravidelných Služieb bude Objednávateľovi fakturovaná v pravidelných mesačných intervaloch vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca v paušálnej mesačnej odmene **744 € bez DPH** (slovom: sedemstoštyridsaťštyri eur).“
- 5.2. Zmluvné strany sa dohodli na jednorazovej odmene vo výške **2746 EUR bez DPH** (slovom: dvetisíc sedemsto štyridsaťšesť eur) za vykonanie úvodných činností súvisiacich so spracovaním a evidenciou údajov v informačnom systéme Poskytovateľa, a nastavenie účtovného systému, ktoré sú nevyhnutné na riadne začatie plnenia predmetu tejto Zmluvy.
- 5.3. V cene za poskytovanie pravidelných Služieb sú započítané aj náklady na dopravu do miesta plnenia.
- 5.4. Služby nad rámec povinností dojednaných podľa článku 3 tejto Zmluvy vykoná Poskytovateľ po dohode s Objednávateľom za odplatu na základe vystavenej objednávky a schválenej cenovej ponuky zo strany Objednávateľa.
- 5.5. Poskytovateľ je oprávnený fakturovanú cenu za poskytovanie Služieb zvýšiť vždy k 1. januáru, pokiaľ miera inflácie vyjadrená prírastkom priemerného indexu spotrebiteľských cien publikovaná Štatistickým úradom, za obdobie posledných 12 mesiacov k októbru predchádzajúceho roku vzrastie o viac ako 2 % a to maximálne o 5%. Ak Poskytovateľ neuplatní právo zvýšiť cenu za Služby podľa tohoto ustanovenia do 15. decembra pred začiatkom nasledujúceho kalendárneho roka, ktorého sa má zvýšenie týkať, právo na zvýšenie ceny Poskytovateľovi zaniká.
- 5.6. Poskytovateľ nie je oprávnený za poskytnutie Služieb Objednávateľovi požadovať od Objednávateľa okrem paušálnej mesačnej odmeny, uhradenie žiadnych iných nákladov alebo poplatkov, ak sa Zmluvné strany výslovne nedohodnú inak.
- 5.7. Zmluvné strany sa dohodli, že v súvislosti s vystavovaním faktúr je Poskytovateľ povinný mať k dispozícii a zabezpečiť archiváciu všetkých preberacích protokolov, cenových ponúk, ako aj všetkej ďalšej dokumentácie preukazujúcej dôvodnosť uplatnenia paušálnej mesačnej odmeny. V prípade požiadania Objednávateľom je Poskytovateľ povinný všetky tieto dokumenty bezodkladne odovzdať/sprístupniť k nahliadnutiu Objednávateľovi.
- 5.8. Zmluvné strany sa dohodli na lehote splatnosti faktúr v trvaní 15 dní.
- 5.9. Objednávateľ je oprávnený vystavené faktúry Poskytovateľovi vrátiť, ak nebudú spĺňať náležitosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, podmienky uvedené v tejto

Zmluve alebo ak bude Objednávateľ požadovať predloženie dokumentov preukazujúcich poskytnutie Služieb a opodstatnenosť vystavenia faktúr.

- 5.10. Objednávateľ súhlasí s tým, aby boli faktúry vystavované v elektronickej forme v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších právnych predpisov. DPH vo vzťahu k fakturovanej odmene bude uplatňovaná v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 5.11. Poskytovateľ je povinný byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora a je povinný plniť si všetky požiadavky Zákona č. 315/2016 Z.z. o registri partnerov verejného sektora v znení neskorších právnych predpisov, ako aj Zákona č. 297/2008 Z.z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu v znení neskorších právnych predpisov.
- 5.12. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť zápis subdodávateľov v registri partnerov verejného sektora v prípade, ak ich zápis v registri partnerov verejného sektora bude vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi.

6. SÚČINNOSŤ OBJEDNÁVATEĽA

- 6.1. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť pre umožnenie plnenia tejto Zmluvy.
- 6.2. Objednávateľ je povinný spolu s požiadavkou na vykonanie Služby poskytnúť Poskytovateľovi všetky informácie, ktoré sú potrebné pre vykonanie požadovanej Služby, najmä lokalizovať Poruchu, špecifikovať jej druh a kategóriu závažnosti.
- 6.3. Ak Objednávateľ neposkytne Poskytovateľovi súčinnosť riadne a včas, je povinný uhradiť Poskytovateľovi zrealizované výkony podľa podmienok tejto Zmluvy, najmä:
 - 6.3.1. cenu za výjazd aj vtedy, ak nemohli zamestnanci Poskytovateľa riadne vykonať opravu alebo údržbu, pretože Objednávateľ nesplnil svoju povinnosť odstrániť všetky právne aj faktické prekážky podľa tejto Zmluvy;
 - 6.3.2. cenu za Služby súvisiace s realizovaním výkopových prác, resp. s realizovaním ohliadky údajnej Poruchy, ak Objednávateľ nesprávne označil miesto alebo povahu Poruchy;
 - 6.3.3. náklady, ktoré Poskytovateľ vynaloží na odstránenie alebo zabezpečenie odstránenia prekážok, resp. na realizovanie alebo zabezpečenie činností, na ktoré by bol inak povinný Objednávateľ.

7. OSTATNÉ PODMIENKY A POŽIADAVKY NA POSKYTOVANIE SLUŽIEB

- 7.1. Pri realizovaní Služieb podľa tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje nenarušovať, prípadne neobmedzovať (nad mieru nevyhnutnú pre ich realizáciu) pracovné podmienky pracovníkov Objednávateľa. Pokiaľ je však takéto narušenie, prípadne obmedzenie pre realizovanie Služieb podľa tejto Zmluvy nevyhnutné, je nutné takúto situáciu s Objednávateľom vopred dohodnúť.
- 7.2. Objednávateľ podporí všetky nevyhnutné a racionálne opatrenia zo strany Poskytovateľa za účelom poskytovania Služieb.

- 7.3. Poskytovateľ Služby potrebuje od Objednávateľa povolenie vykonať Služby v prípade, že Služba zahŕňa zásah do iného zariadenia vo vlastníctve Objednávateľa. Poskytovateľ Služby potrebuje povolenie od Objednávateľa ak Služba vyžaduje opravu, údržbu alebo dočasné zastavenie funkčnosti iného zariadenia. Uvedené bude zahrnuté do predmetu objednávky.
- 7.4. Dokumentáciu vyplývajúcu z poskytovania Služieb Poskytovateľom Objednávateľovi tvorí najmä evidencia a špecifikácia realizácie jednotlivých krokov Služieb (ako napr. „Zákazkový list“). Špecifickou dokumentáciou je technická dokumentácia k zariadeniam vo vlastníctve Objednávateľa resp. nová technická dokumentácia k zariadeniam, ktorá je využívaná pri realizácii Služby zo strany Poskytovateľa pre Objednávateľa.

8. NÁHRADNÉ DIELY, MATERIÁLY A SPOTREBNÝ MATERIÁL

- 8.1. Náhradné diely a materiály použité pri realizácii servisných prác a údržby ako aj ostatný spotrebný materiál sú vlastníctvom Poskytovateľa. Objednávateľ je oprávnený schvaľovať typ a druh použitých náhradných dielov a materiálov používaných pri realizácii servisných prác a údržby podľa tejto Zmluvy.
- 8.2. Vlastnícke právo k náhradným dielom a použitým materiálom prechádza na Objednávateľa okamihom zaplatenia dohodnutej odmeny za vykonané Služby podľa tejto Zmluvy.

9. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ZÁRUKA

- 9.1. Poskytnutá Služba podľa tejto Zmluvy má vady ak jej vykonanie nezodpovedá požadovanému výsledku určenému podľa tejto Zmluvy.
- 9.2. Každá zo Zmluvných strán je zodpovedná za vady Služby, ktoré poskytla podľa tejto Zmluvy. Za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť zodpovedá každá zo Zmluvných strán v rozsahu tejto záruky. Pre záruku na akosť platia primerane ustanovenia § 429 až 431 Obchodného zákonníka.
- 9.3. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ak tieto vady spôsobilo použitie vecí určených Objednávateľom, v prípade, že na nevhodnosť ich použitia Objednávateľa výslovne upozornil a Objednávateľ na ich použití výslovne trval.
- 9.4. Poskytovateľ taktiež nezodpovedá za vady, ak tieto vady spôsobilo použitie pracovných postupov určených Objednávateľom, v prípade, že na nevhodnosť ich použitia Objednávateľa výslovne upozornil a Objednávateľ na ich použití výslovne trval.
- 9.5. Každá zo Zmluvných strán je povinná oznámiť druhej Zmluvnej strane vady zistené pri poskytovaní Služieb druhou Zmluvnou stranou Služieb a to bez zbytočného odkladu.
- 9.6. Záručná doba týkajúca sa poskytovania Služieb Poskytovateľom začína plynúť jej prevzatím Objednávateľom.

10. SANKCIE

- 10.1. V prípade, ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s poskytnutím Služby v stanovenej lehote, je povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30,- EUR (slovom: tridsať eur) za každý deň omeškania.

- 10.2. V prípade, ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s odstránením porúch alebo väd v stanovených reakčných časoch a lehotách, je povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 50,- EUR (slovom: päťdesiat eur) za každý deň omeškania pre každú poruchu/vadu jednotlivo.
- 10.3. V prípade, ak sa Poskytovateľ dostane do omeškania s odstránením reklamovaných väd, je povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100,- EUR (slovom: jedno sto eur) za každý deň omeškania s odstránením každej jednotlivej vady.
- 10.4. V prípade, ak Poskytovateľ poruší povinnosť zdržať sa použitia subdodávateľov bez predošlého písomného súhlasu Objednávateľa, je povinný uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1 000,- EUR (slovom: jedentisíc eur) za každé jednotlivé porušenie tejto povinnosti.
- 10.5. Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry, je povinný zaplatiť úroky z omeškania vo výške 0,06 % za každý deň omeškania.
- 10.6. Uplatnením zmluvných pokút/zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu spôsobenej škody v celom rozsahu.

11. SUBDODÁVATELIA, VÝKON KONTROLY A POISTENIE

- 11.1. Poskytovateľ je povinný použiť na poskytovanie Služieb na základe tejto Zmluvy vlastné kapacity. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený použiť na poskytnutie Služieb tretie osoby ako subdodávateľov len výnimočne, a to s predošlým písomným súhlasom Objednávateľa. V takom prípade sa Poskytovateľ zaväzuje postupovať pri výbere subdodávateľov postupmi uvedenými v Zákone č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších právnych predpisov, ak to budú všeobecné právne predpisy vyžadovať. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, platí, že proces výberu subdodávateľa bude zastrešený Objednávateľom.
- 11.2. Objednávateľ je oprávnený priebežne kontrolovať poskytovanie Služieb na základe tejto Zmluvy. Vzhľadom na uvedené je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa najmä predloženie všetkej dokumentácie týkajúcej sa poskytovaných Služieb, dokumentácie týkajúcej sa kvality a odbornosti osôb vykonávajúcich činnosti na základe tejto Zmluvy, dokumentácie týkajúcej sa oprávnení a poistenia Poskytovateľa. Objednávateľ je taktiež oprávnený preveriť včasnosť a kvalitu poskytovaných Služieb osobnou účasťou poverených osôb pri poskytovaní Služieb. Poskytovateľ je povinný strpieť účasť osôb poverených Objednávateľom pri poskytovaní Služieb.
- 11.3. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený každoročne požadovať od Poskytovateľa sprístupnenie všetkej dokumentácie a technického vybavenia, ktoré sa týkajú poskytovania Služieb na základe tejto Zmluvy a/alebo ktoré sú používané pri poskytovaní Služieb na základe tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený každoročne vykonať právny, ekonomický, personálny a technický audit u Poskytovateľa zameraný na posúdenie zákonnosti, efektivity a kvality poskytovaných Služieb a vynakladaných nákladov.
- 11.4. V prípade, ak na základe uskutočnenej kontroly bude medzi Zmluvnými stranami sporné, či boli požadované Služby poskytnuté v požadovanom rozsahu a kvalite, Objednávateľ je oprávnený nevyplatiť odmenu za tieto služby do momentu odstránenia spornosti týkajúcej sa

týchto Služieb. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa predloženie dôkazov o poskytnutí týchto Služieb v deklarovanom rozsahu a kvalite.

- 11.5. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Poskytovateľa existenciu poistenia vo vzťahu k jednotlivým poskytovaným Službám.
- 11.6. Objednávateľ je povinný uzatvoriť bezprostredne po podpísaní tejto Zmluvy poistnú zmluvu s primeraným poistným krytím, na poistenie nehnuteľného a hnutel'ného majetku vo svojom vlastníctve, ktorý slúži na hromadné odvádzanie odpadových vôd verejnou kanalizáciou.

12. OCHRANA ZDRAVIA A BEZPEČNOSŤ PRÁCE

- 12.1. Poskytovateľ je povinný pri výkone Služieb podľa tejto Zmluvy uplatňovať všeobecné zásady prevencie pri vykonávaní opatrení nevyhnutných na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci vrátane zabezpečovania informácií, vzdelávania a organizácie práce a prostriedkov.
- 12.2. Poskytovateľ v záujme zaistenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci je pri výkone Služieb podľa tejto Zmluvy povinný najmä:
 - 12.2.1. vykonávať opatrenia so zreteľom na všetky okolnosti týkajúce sa práce a v súlade s právnymi predpismi a ostatnými predpismi na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci,
 - 12.2.2. zisťovať nebezpečenstvá a ohrozenia zdravia a posudzovať riziko pri všetkých činnostiach vykonávaných podľa tejto Zmluvy,
 - 12.2.3. určovať bezpečné pracovné postupy,
 - 12.2.4. určovať a zabezpečovať ochranné opatrenia, ktoré sa musia vykonať
- 12.3. Poskytovateľ je pri výkone Služieb podľa tejto Zmluvy povinný zabezpečiť, aby zamestnanci iného zamestnávateľa a fyzické osoby, ktoré sú podnikateľmi a nie sú zamestnávateľmi, ktorí budú vykonávať práce na jeho pracoviskách a v jeho priestoroch, dostali potrebné informácie a pokyny na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci platné pre jeho pracoviská a priestory.
- 12.4. Poskytovateľ je pri výkone Služieb podľa tejto Zmluvy povinný starať sa o bezpečnosť a ochranu zdravia všetkých osôb, ktoré sa nachádzajú s vedomím na pracoviskách alebo v priestoroch Objednávateľa.

13. OCHRANA ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

- 13.1. Poskytovateľ je povinný pri výkone Služieb podľa tejto Zmluvy uplatňovať všeobecné zásady prevencie pri vykonávaní opatrení nevyhnutných na zaistenie ochrany životného prostredia.
- 13.2. Poskytovateľ v záujme zaistenia ochrany životného prostredia je pri výkone Služieb podľa tejto Zmluvy povinný najmä:
 - 13.2.1. vykonávať opatrenia so zreteľom na všetky okolnosti týkajúce sa ochrany životného prostredia a v súlade s právnymi predpismi a ostatnými predpismi na zaistenie ochrany životného prostredia,

- 13.2.2. zisťovať nebezpečenstvá a ohrozenia životného prostredia a posudzovať ich riziko pri všetkých činnostiach vykonávaných podľa tejto Zmluvy,
- 13.2.3. vykonať nevyhnutné opatrenia na obmedzenie možných následkov ohrozenia životného prostredia,
- 13.2.4. určovať v súlade s podmienkami ochrany životného prostredia bezpečné pracovné postupy,
- 13.2.5. určovať pre zachovanie kvality životného prostredia ochranné opatrenia, ktoré sa musia pri výkone Služieb podľa tejto Zmluvy vykonať a dodržiavať.

14. ZMENA ROZSAHU INFRAŠTRUKTÚRY

- 14.1. Objednávateľ je oprávnený písomne ponúknuť Poskytovateľovi na poskytovanie Služieb všetky ďalšie časti Infraštruktúry nachádzajúce sa vo vlastníctve Objednávateľa (a to vrátane novonadobudnutých alebo vytvorených zariadení, ktoré by svojou povahou alebo účelom mohli tvoriť časť Infraštruktúry.
- 14.2. V prípade záujmu Poskytovateľa na poskytovaní Služieb dodatočnej infraštruktúry, Objednávateľ umožní Poskytovateľovi prehliadku infraštruktúry, na ktorej má poskytovať Služby.
- 14.3. Rozšírenie rozsahu Infraštruktúry podľa tohto článku je možné výlučne na základe písomného dodatku uzatvoreného k tejto Zmluve, podpísaného oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán. Poskytovateľ je povinný uzatvoriť dodatok k Zmluve o rozšírení Infraštruktúry, ak po prehliadke podľa bodu 9.2 je zrejmé, že ďalšie časti Infraštruktúry podľa bodu 9.1. svojou povahou alebo účelom tvoria časť Infraštruktúry a tiež vtedy, ak vzhľadom na rozsah a účel ďalších častí Infraštruktúry nie je objektívne možné alebo vhodné a účelne zabezpečiť iným Poskytovateľom týchto Služieb.
- 14.4. V prípade, ak sa niektorá časť Infraštruktúry stane objektívne nespôsobilá k dohodnutému poskytovaniu Služieb z dôvodov, za ktoré Objednávateľ nezodpovedá, Poskytovateľ o tejto skutočnosti písomne informuje Objednávateľa so žiadosťou o návrhu riešenia vzniknutej situácie. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť za súčinnosti Poskytovateľa všetky kroky smerujúce k tomu, aby sa dotknutá časť Infraštruktúry stala opäť objektívne spôsobilá k dohodnutému výkonu činnosti.

15. ZÚŽENIE PREDMETU ZMLUVY

- 15.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek požadovať od Poskytovateľa zúženie predmetu tejto Zmluvy. V takom prípade zašle Objednávateľ Poskytovateľovi písomné oznámenie, v ktorom uvedie, ktoré Služby viac nebudú predmetom tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje po doručení oznámenia podľa predchádzajúcej vety pristúpiť k uzavretiu dodatku k tejto Zmluve.
- 15.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v prípade zúženia predmetu tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi všetku súčinnosť potrebnú na plynulé, bezpečné, riadne a včasné poskytovanie Služieb samotným Objednávateľom. Poskytovateľ sa najmä zaväzuje protokolárne odovzdať Objednávateľovi všetky dokumenty/veci/informácie, ktorých

odovzdanie bude potrebné na pokračovanie v poskytovaní Služieb samotným Objednávateľom.

- 15.3. Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Objednávateľovi všetky prístupové údaje/heslá/licencie potrebné na zabezpečenie ďalšieho poskytovania Služieb a v prípade zúženie predmetu zabezpečiť na základe určenia Objednávateľa bezpečnú migráciu dát uložených v informačnom systéme do iného Objednávateľom určeného informačného systému.

16. TRVANIE A PREDČASNÉ UKONČENIE ZMLUVY

- 16.1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva sa uzatvára na obdobie **od 01.01.2026 do 31.12.2026**. V prípade, ak žiadna zo Zmluvných strán v lehote najneskôr 2 mesiace pred uplynutím doby trvania Zmluvy písomne neoznámí druhej Zmluvnej strane, že na ďalšom pokračovaní Zmluvy nemá záujem, táto Zmluva sa za rovnakých podmienok automaticky (jednorazovo) predlžuje na dobu neurčitú.

- 16.2. Zmluvné strany sa dohodli, že platnosť Zmluvu počas jej trvania možno ukončiť výlučne nasledovnými spôsobmi:

16.2.1. písomnou dohodou Zmluvných strán;

16.2.2. odstúpením zo strany Objednávateľa za podmienok určených touto Zmluvou;

16.2.3. odstúpením zo strany Poskytovateľa za podmienok určených touto Zmluvou;

a to za nižšie definovaných podmienok. Zmluvné strany sa tiež dohodli, že platnosť Zmluvy počas jej trvania možno ukončiť aj výpoveďou ak je Zmluva uzavretá na dobu neurčitú. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď druhej Zmluvnej strane doručená.

- 16.3. Zmluvné strany sú oprávnené predčasne ukončiť platnosť tejto Zmluvy na základe písomnej dohody Zmluvných strán podpísanej ich oprávnenými zástupcami.

- 16.4. Zmluvné strany si môžu v dohode podľa bodu 16.3. tejto Zmluvy stanoviť podmienky vzájomnej kompenzácie ukončenia zmluvného vzťahu.

- 16.5. V prípade ukončenia zmluvného vzťahu na základe dohody zaniká Zmluva dňom uvedeným v dohode, resp. ak tento v dohode uvedený nie je, dňom jej uzatvorenia.

- 16.6. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v len nasledovných prípadoch:

16.6.1. v prípade, ak Poskytovateľ opakovane poruší ustanovenia tejto Zmluvy a zároveň k náprave nedôjde ani na základe písomnej výzvy na odstránenie porušovania Zmluvy a po uplynutí primeranej lehoty, nie kratšej ako (30) Pracovných dní po doručení výzvy Objednávateľa na nápravu. Za opakované porušenie na strane Poskytovateľa sa na účely tejto Zmluvy považuje porušenie tej istej povinnosti viackrát počas obdobia kalendárneho štvrťroka.

- 16.7. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy v nasledovných prípadoch:

- 16.7.1. v prípade, ak Objednávateľ opakovane poruší ustanovenia tejto Zmluvy a zároveň k náprave nedôjde ani na základe písomnej výzvy na odstránenie porušovania Zmluvy a po uplynutí primeranej lehoty, nie kratšej ako desať (10) Pracovných dní po doručení výzvy Poskytovateľa na nápravu.
- 16.8. V prípade naplnenia podmienok uvedených v bode 16.6. alebo 16.7. tejto Zmluvy, Zmluva zaniká okamihom doručenia písomného odstúpenia zo strany odstupujúcej Zmluvnej strany druhej Zmluvnej strane, ak Poskytovateľ v prípade odstúpenia od Zmluvy z jeho strany neurčí dlhšiu lehotu. Ustanovenie § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka Zmluvné strany vylučujú. Poskytovateľ nie je povinný vrátiť ani plnenia prijaté od tretích Osôb. Odstúpenie od Zmluvy sa však nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy, ani zmluvných ustanovení týkajúcich riešenia sporov medzi Zmluvnými stranami a iných ustanovení, ktoré podľa prejavenej vôle Zmluvných strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy.
- 16.9. V prípade ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o potrebe vykonania príslušných úkonov tak, aby bol naplnený účel tejto Zmluvy a aby nedošlo k ohrozeniu verejného záujmu.

17. VYŠŠIA MOC

- 17.1. 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 z omeškania alebo z neplnenia 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 v každom prípade bezodkladne oznámi druhej zmluvnej strane vznik udalosti vyššej moci. Dotknutá strana v oznámení uvedie podrobnosti vzniku tejto udalosti a predpokladaný čas jej trvania.
- 17.2. Pod pojmom vyššia moc sa pre účely tejto Zmluvy rozumejú 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.

18. ODDELITEĽNOSŤ

- 18.1. Ak ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy je, alebo sa stane úplne alebo čiastočne neplatným, protizákonným alebo nevynútiteľným, ostatné ustanovenia Zmluvy zostanú nedotknuté a v plnej platnosti. V uvedenom prípade Zmluvne strany bez zbytočného odkladu začnú rokovať, ktorého cieľom bude nahradenie dotknutého ustanovenia ustanovením, ktoré mu bude obsahom alebo ekonomickým účelom najbližšie.

19. DORUČOVANIE

- 19.1. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky listiny, dokumenty, požiadavky, potvrdenia, oznámenia (ďalej ako „Oznámenia“) budú medzi Zmluvnými stranami zabezpečované listami doručenými poštou alebo osobne alebo e-mailom alebo telefonátom a následne potvrdené e-mailom, ak táto Zmluva neurčuje inak. Ak bolo Oznámenie zasielané poštou, považuje sa za doručené

dňom, v ktorom ho adresát prevzal alebo odmietol prevziať a v prípade neprevzatia zásielky, momentom doručenia do dispozičnej sféry Zmluvnej strany v postavení adresáta. Ak bolo oznámenie zasielané e-mailom alebo oznamované telefónom a následne potvrdené e-mailom alebo osobne v pracovný deň v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod., považuje sa za doručené v momente prenosu resp. oznámenia, inak v nasledujúci pracovný deň.

19.2. Pre Objednávateľa budú všetky Oznámenia doručované alebo oznamované na nižšie uvedené údaje:

- Adresa: Nový Život Eliášovce č. 55, 930 38 Nový Život
- Tel: 031 5692473 ; 0918574678
- E-mail: novyzivot@novyzivot.sk

19.3. Pre Poskytovateľa budú všetky Oznámenia doručované alebo oznamované na nižšie uvedené údaje:

- Adresa: Regionálna vodárenská s.r.o., Zochova 5, 811 03 Bratislava
- Tel.: 0850 202 002
- E-mail: info@rvs.sk

alebo na akúkoľvek inú adresu, telefónne alebo mobilné telefónne číslo alebo emailovú adresu, ktoré bude druhej Zmluvnej strane vopred písomne oznámené.

19.4. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú oznamovať si navzájom akékoľvek zmeny údajov, ktoré sa ich týkajú a sú potrebné na prípadné uplatnenie Oznámenia, najmä všetky zmeny týkajúce sa tejto Zmluvy, zmenu, či zánik ich právnej subjektivity, adresu ich sídla, bydliska alebo miesta podnikania, bankového spojenia, vstup do konkurzného konania, reštrukturalizácie alebo likvidácie ktorejkoľvek Zmluvnej strany. Ak niektorá Zmluvná strana nesplní túto povinnosť, nebude oprávnená namietat, že neobdržala akékoľvek Oznámenie, a zároveň zodpovedá za akúkoľvek takto spôsobenú škodu.

20. DÔVERNÉ INFORMÁCIE A MLČANLIVOSŤ

20.1. Dôvernými informáciami, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tohto článku Zmluvy, sú akékoľvek informácie poskytnuté za účelom realizácie predmetu tejto Zmluvy, ktoré nie sú verejne prístupné, a ktoré niektorá Zmluvná strana označí ako dôverné, alebo s ktorými sa má nakladať vzhľadom na okolnosti známe druhej strane pri poskytnutí informácií, ako s dôvernými.

20.2. Dôvernými informáciami nie sú informácie:

20.2.1. ktoré sú, alebo sa následne stanú verejne dostupnými inak, ako porušením povinností podľa tejto Zmluvy, alebo

20.2.2. ktoré boli pred uzavretím tejto Zmluvy druhému účastníkovi známe bez akejkoľvek povinnosti dodržiavať ich dôvernosť, alebo

20.2.3. ktoré boli získané od tretej osoby, ktorá je oprávnená šíriť tieto informácie.

20.3. Každá Zmluvná strana sa zaväzuje, že:

- 20.3.1. bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách poskytnutých jej druhou Zmluvnou stranou,
 - 20.3.2. bude chrániť dôverné informácie poskytnuté druhou Zmluvnou stranou aspoň v takom rozsahu, ako dôverné informácie vlastné, a za tým účelom bude prijímať potrebné opatrenia na ich ochranu,
 - 20.3.3. bude vyhotovovať kópie dokumentov obsahujúcich dôverné informácie len s písomným súhlasom druhej Zmluvnej strany,
 - 20.3.4. poskytne dôverné informácie tretej osobe len s písomným súhlasom druhej Zmluvnej strany,
 - 20.3.5. poskytne dôverné informácie svojim zamestnancom, riaditeľom, poverencom a zástupcom, pokiaľ takéto osoby súhlasili s tým, že budú viazané podmienkami nakladania s dôvernými informáciami v rovnakom rozsahu a za rovnakých podmienok ako Zmluvná strana tejto Zmluvy,
 - 20.3.6. bude používať dôverné informácie len v súvislosti s realizáciou predmetu tejto Zmluvy.
- 20.4. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o všetkých dôverných informáciách trvá aj po zániku Zmluvy.
- 20.5. Vzhľadom na to, že obsah tejto Zmluvy je obchodným tajomstvom Zmluvných strán, Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia § 17 a nasl. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.
- 20.6. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách v spojitosti s predmetom tejto Zmluvy vyplývajúca z osobitných dohôd medzi Zmluvnými stranami nie je touto Zmluvou dotknutá.

21. MIESTO POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 21.1. Miestom poskytovania Služieb je prevádzka Objednávateľa a s ohľadom na špecifický predmet podnikania Objednávateľa aj konkrétna nehnuteľnosť vo vlastníctve Objednávateľa na/v ktorej je potrebné vykonať servisné služby a údržbu podľa tejto Zmluvy.

22. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 22.1. Zmluvné strany podpisom tejto Zmluvy prejavujú súhlas s jej obsahom a prehlasujú, že obsah Zmluvy im je zrozumiteľný a známy a Zmluvu neuzatvárajú v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok.
- 22.2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s § 47a a nasl. Občianskeho zákonníka v platnom znení.
- 22.3. Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch vyhotoveniach, z ktorých Objednávateľ obdrží jedno vyhotovenie a Poskytovateľ obdrží jedno vyhotovenie. Zmeny a dodatky k tejto Zmluve musia mať písomnú formu a musia byť podpísané oboma zmluvnými stranami.
- 22.4. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, neplatnosť alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie

bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto Zmluvy zmluvné strany sledovali.

- 22.5. Vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré nie sú upravené touto Zmluvou, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších právnych predpisov SR. Táto Zmluva bola oboma zmluvnými stranami prečítaná a na znak súhlasu s jej obsahom podpísaná.
- 22.6. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy je **Príloha č. 1** – Opis, spôsoby a rozsah poskytovania Služieb.

V Novom Živote dňa:

Za Objednávateľa

V Nitre dňa:

Za Poskytovateľa

Mgr. Alžbeta Mészárosová
starostka obce Nový Život

Ing. Michal Krajčí
predseda predstavenstva
RVS GROUP SLOVENSKO a.s.

PRÍLOHA Č. 1 K RÁMCOVEJ ZMLUVE O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB

OPIS, SPÔSOBY A ROZSAH POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. ROZSAH

Cieľom tejto kapitoly je opísať rozsah predmetu Rámcovej zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“). Za štandardné Služby považujeme tie, ktoré bude Poskytovateľ poskytovať Objednávateľovi **v rámci paušálnej mesačnej odmeny**.

1.1. Rozsah poskytovaných Služieb

„Za štandardné Služby sa na účely tejto Zmluvy považujú služby poskytované Poskytovateľom Objednávateľovi, ako aj služby, ktoré si Objednávateľ zabezpečuje na základe objednávky, prípadne vo vlastnom mene.“

1.1.1. Prevádzková činnosť:

- a) Pravidelná vizuálna kontrola kanalizačných sietí vrátane poklopov
- b) Čistenie kanalizačného potrubia špecializovanými vozidlami
- c) Pravidelná vizuálna kontrola prečerpávacích staníc
- d) Pravidelné čistenie prečerpávacích staníc špecializovanými vozidlami
- e) Pravidelná kontrola ČOV

1.1.2. Administratíva a starostlivosť o odberateľa:

- a) Evidencia technických údajov o odberných miestach a administratívnych údajov o odberateľoch
- b) Zmluvy, Zmeny údajov, harmonogram záloh, fakturácia, párovanie platieb, upomienkový systém, vymáhanie pohľadávok, reklamácie.
- c) Call centrum- vybavovanie požiadaviek odberateľa
- d) Pohotovostná služba

1.2. Definície pojmov

Nasledovná tabuľka obsahuje definície jednotlivých pojmov, ktoré sú zmluvnými stranami zaužívané v súvislosti s poskytovaním Služieb:

Termín	Popis
Objednávateľ	Obec Nový Život
Vlastník/Prevádzkovateľ	Obec Nový Život
Poskytovateľ	Regionálna vodárenská spoločnosť
24 hod. počas sviatkov a dní pracovného pokoja	Pohotovosť v dňoch pracovného pokoja
7x4x365	24 hodín denne, každý deň v týždni počas celého roku
8x5	8 pracovných hodín (7:00-15:00) počas pracovných dní
RVS	Regionálna vodárenská spoločnosť
ČOV	Čistiareň odpadových vôd

ČS	Prečerpávací stanica
IT/IS	Informačné technológie a informačné systémy
ML	Metrologické laboratórium
EZ	Elektrické zariadenie
WATERFALL	Evidenčný systém odberateľov a odberných miest
ABBRA	Účtovný systém
GSM	Globálny systém mobilnej komunikácie
MUT/CAS	Kombinované vozidlo / Cisterna na odpadovú vodu
PDF	Portable document format – formát súboru, ktorý je nezávislý od aplikačného softvéru, hardvéru alebo operačného systému
S	Poskytnutá súčinnosť pre vykonanie aktivity
STZ	Strojnotechnologické zariadenie
Z	Zodpovednosť za vykonanie aktivity
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
Doba odozvy	Doba medzi prijatím Požiadavky na službu a potvrdením Požiadavky na službu Poskytovateľom
Priebežná informácia o poruche	V prípade, že oprava poruchy prekročí garantovaný čas opravy poruchy, Objednávateľa je o stave poruchy informovaný v pravidelných intervaloch dohodnutých medzi oboma zmluvnými stranami (kontaktnými osobami)
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 mimo paušálnych výkonov potvrdená oboma zmluvnými stranami
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 požiadavky
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 Objednávateľovi. Všetka údržba a práce budú plánované tak, aby bol minimalizovaný dopad prerušenia služby na Objednávateľa.
Človekohodina	Pracovný výkon 1 osoby za 60 minút
Kontaktné pracovisko	Pobočka Poskytovateľa služieb v Ba na Zochovej 5

2. DEFINÍCIA SLUŽIEB

2.1. Prevádzková činnosť

a) Pravidelná vizuálna kontrola kanalizačných sietí vrátane poklopov

Pravidelná vizuálna kontrola kanalizačných sietí vrátane poklopov je systematická činnosť zameraná na preverenie kontroly technického stavu kanalizačných prvkov (potrubí, revíznych šacht, spojov, tesnení, poklopov a pod.) pomocou vizuálneho (zrkového) posúdenia s použitím špecializovanej techniky (napr. CCTV kamier), za účelom identifikácie poškodení, znečistenia, znefunkčnenia alebo iných nezrovnalostí, ktoré by mohli ohroziť správne fungovanie kanalizačného systému alebo jeho bezpečnosť.

Obsah kontroly

- kontrola fyzického stavu poklopov (praskliny, deformácie, chýbajúce časti, korózia),
- vizuálne posúdenie stavu revíznych šacht a prístupových otvorov (čistota, prítomnosť cudzích predmetov),
- preverenie prípadných známk poškodenia potrubia (napr. prepady, zápach, vlhkosť, prerastanie koreňov pri vstupe),
- identifikácia možných bezpečnostných rizík pre okolie (napr. uvoľnené alebo chýbajúce poklopy),
- zistenie prípadného pretekania alebo upchatia.

Frekvencia:

v súlade s prevádzkovým poriadkom, minimálne však 1 x ročne alebo podľa potreby (napr. po silných dažďoch, stavebných prácach v blízkosti siete, podnetoch od verejnosti).

Zodpovednosť:

za pravidelnú vizuálnu kontrolu kanalizačných sietí vrátane poklopov zodpovedajú technici Objednávateľa.

b) Čistenie kanalizačného potrubia špecializovanými vozidlami

Čistenie kanalizačného potrubia špecializovanými vozidlami je technologický proces odstraňovania usadenín, nečistôt, mastnoty, koreňov a iných prekážok z kanalizačného systému za použitia špeciálne upravených vozidiel vybavených vysokotlakovými čerpadlami, sacími zariadeniami, nádržami na odpad a iným príslušenstvom.

Tieto vozidlá, často označované ako kombinované čistiace vozidlá alebo kanalizačné vozidlá, umožňujú mechanické aj hydraulické čistenie potrubia a zároveň odsávanie odpadového materiálu, čím zabezpečujú efektívnu a ekologickú údržbu kanalizačnej infraštruktúry. Pravidelným vizuálnym monitoringom a kontrolou usadenín bude určený optimálny interval čistenia. Pri zhoršenej funkcii čerpadiel alebo zápachu, budú ČS vyčistené mimoriadne.

Frekvencia:

v súlade s prevádzkovým poriadkom minimálne však 1x ročne alebo podľa potreby (napr. po silných dažďoch, stavebných prácach v blízkosti siete, podnetoch od verejnosti). Uvedenú činnosť bude zabezpečovať Poskytovateľ Objednávateľovi na základe zadanej objednávky.

Zodpovednosť:

Za vykonanie čistenia kanalizačného potrubia špecializovanými vozidlami na základe objednávky zodpovedajú technici Poskytovateľa.

c) Pravidelná vizuálna kontrola prečerpávacích staníc

Pravidelná vizuálna kontrola prečerpávacích staníc je systematická činnosť zameraná na pozorovanie a hodnotenie technického stavu jednotlivých súčastí prečerpávacej stanice (napr. čerpadiel, potrubí, plavákov, armatúr, elektrických rozvodov, odvetrania a iných komponentov) **bez demontáže alebo zásahu do zariadenia.**

Frekvencia:

Pravidelná vizuálna kontrola sa vykonáva v stanovených časových intervaloch (napr. denne, týždenne alebo mesačne) podľa prevádzkového poriadku, výrobcu zariadenia alebo technickej normy. Poskytovateľ má v pláne kontrolu 8 ks ČS **minimálne raz do týždňa.**

Zodpovednosť:

za vykonanie vizuálnej kontroly zodpovedajú technici Objednávateľa.

Cieľom tejto kontroly je:

- včasné odhalenie porúch, únikov, zápachu alebo neobvyklých javov,
- zistenie potreby údržby alebo opráv,
- zabezpečenie bezpečnej a spoľahlivej prevádzky prečerpávacích staníc.

d) Pravidelné čistenie prečerpávacích staníc špecializovanými vozidlami

Pravidelné čistenie prečerpávacích staníc špecializovanými vozidlami je odborná činnosť vykonávaná za účelom odstránenia usadenín, mastnoty, piesku, kalov a iných nánosov z čerpacích šácht, technologických zariadení a potrubí pomocou špecializovaných kanalizačných vozidiel. Tieto vozidlá sú vybavené vysokotlakovým čistiacim zariadením a výkonným sacím mechanizmom, ktorý umožňuje hygienické a efektívne vyčistenie prečerpávacej stanice.

Frekvencia:

Interval čistenia je naplánovaný 2 x ročne špecializovanými vozidlami pre 8 ks ČS. Prvé čistenie bude zabezpečené po napojení min 200 ks OM, alebo podľa potreby, ktorá sa preukáže po vizuálnej kontrole ČS.

Zodpovednosť:

za pravidelné čistenie prečerpávacích staníc špecializovanými vozidlami na základe objednávky zodpovedajú technici Poskytovateľa.

e) Pravidelná kontrola chodu ČOV**1. Denný interval**

- Kontrola a vyčistenie mechanického predčistenia (hrablíc, lapačov tuku)
 - o odstránenie nánosov, hrubých nečistôt, zachyteného odpadu
- vizuálna kontrola chodu zariadení
 - o prevádzka dúchadiel, čerpadiel, miešadiel
 - o kontrola hlučnosti a vibrácií
- kontrola hladiny kalu a hladiny vody

- kontrola prevzdušňovania
 - o pozorovanie tvorby bubliniek (prevzdušňovanie musí byť rovnomerné)
- zapísanie hodnôt do prevádzkového záznamu (teplota, prietoky, sediment, rozpustený kyslík, kalové hospodárstvo)

Zodpovednosť:

za pravidelnú kontrolu chodu ČOV zodpovedajú technici Objednávateľa.

2. Týždenný interval

- odtoková voda – orientačné hodnotenie kvality
 - o zrakom a pachom (čírosť, zápach)
- kontrola množstva aktívneho kalu
 - o meranie sedimentu v mernom valci
- vyčistenie a prepláchnutie nánosov
 - o odvodňovacie systémy, potrubia, kalové priestory
- kontrola chodu ČOV a metodické usmernenie pracovníkov Objednávateľa

Zodpovednosť:

za vykonanie vizuálnej kontroly zodpovedajú technici Objednávateľa. 2 x mesačne budú pracovníci Poskytovateľa kontrolovať chod ČOV a usmerňovať pracovníkov Objednávateľa.

3. Mesačný interval

- odber a analýza vzoriek kalu a odpadovej vody (*v zmysle povolenia na vypúšťanie*)
 - o obsah CHSKcr, BSK5, NL, N-NH4
- kontrola a prípadná úprava množstva kalu
 - o likvidácia prebytočného kalu (podľa potreby)
- kontrola mechanických častí
 - o stav dúchadla (tlak, filtre), čerpadiel, elektrických rozvodov
- sanačný deň na ČOV (upratovanie) 2 x mesačne

Zodpovednosť:

za vykonanie odberu a analýzy vzoriek zodpovedá Poskytovateľ. Za kontrolu mechanických častí (stav dúchadla) zodpovedá zhotoviteľ a dodávateľ dúchadiel. Za ostatné úkony v rámci bodu 3 zodpovedajú pracovníci Objednávateľa.

4. Polročný interval

- prečistenie a výmena filtrov (napr. na dúchadle)

- revízia čerpadiel, ventilov, vzduchovacích elementov
- kontrola funkcie elektrických prvkov a zabezpečovacieho systému

Zodpovednosť:

Za prečistenie a výmena filtrov zodpovedá zhotoviteľ a dodávateľ dúchadiel. Za ostatné úkony v rámci bodu 4 zodpovedajú pracovníci Objednávateľa

5. Ročný interval / revízia

- profesionálna revízia zariadenia (od výrobcu alebo autorizovaného servisu)
- zhodnotenie celkového technického stavu ČOV
- kontrola plnenia prevádzkového a manipulačného poriadku
- vypracovanie plánu obnovy ČOV

Zodpovednosť:

Za vypracovanie plánu obnovy ČOV zodpovedá Poskytovateľ. Za ostatné úkony v rámci bodu 5 zodpovedajú pracovníci Objednávateľa.

2.2. Administratívna činnosť

Administratívna činnosť spojená so starostlivosťou o odberateľa a odberné miesto

Administratívnou činnosťou spojenou so starostlivosťou o odberateľa a odberné miesto sa rozumie súbor evidenčných, organizačných, sprievodných a komunikačných úkonov zabezpečujúcich riadne vedenie agendy odberateľa a jeho odberného miesta v súvislosti s poskytovaním služieb spojených s odvádzaním odpadových vôd.

Službou sa rozumejú činnosti súvisiace s nasledovnými úkonmi:

a) V oblasti odberateľa:

- vedenie a pravidelnú aktualizáciu administratívnych údajov o odberateľovi (napr. meno/názov, adresa, IČO, DIČ, kontaktné údaje, právna forma),
- správu zmluvných vzťahov (evidencia zmlúv, dodatkov, zmien, ukončení),
- spracovanie žiadostí, zmien údajov, prepisov odberateľov, reklamácií a podnetov,
- vystupovanie voči odberateľovi v mene objednávateľa (napr. poskytovanie informácií, komunikácia v prípade zmien alebo problémov),
- evidencia a správa podkladov pre fakturáciu a sledovanie platobnej disciplíny odberateľa,
- vedenie záznamov o korešpondencii a kontakte s odberateľom

b) V oblasti odberného miesta:

- vedenie technickej a administratívnej evidencie odberného miesta (adresné a identifikačné údaje, typ napojenia, technické parametre, história pripojenia),
- správa dokumentácie o zriadení prípojky, jej technickom stave a revíziách,

- evidencia a aktualizácia údajov potrebných pre výpočet množstva odvádzaných vôd,
- evidencia a správa porúch, odstávok, výjazdov a iných prevádzkových zásahov na odbernom mieste,
- spolupráca s technickým úsekom pri zmenách alebo havarijných stavoch na odbernom mieste,
- evidencia rozhodnutí, povolení alebo vyjadrení týkajúcich sa konkrétneho odberného miesta.

c) **Call centrum vybavovanie požiadaviek odberateľa- 0850 202 002**

Úlohou call centra je zabezpečiť centrálny komunikačný bod pre odberateľov v súvislosti s poskytovanými službami. Call centrum slúži na prijímanie, evidenciu, základné posúdenie a smerovanie požiadaviek odberateľov, ako aj poskytovanie informácií v rozsahu poverenia.

Rozsah činností call centra zahŕňa najmä:

- prijímanie telefonických, e-mailových a písomných požiadaviek odberateľov (napr. hlásenia porúch, reklamácie, otázky, oznámenia, žiadosti o zmeny údajov),
- poskytovanie základných informácií o službách, fakturácii, zmluvných vzťahoch, prevádzke a poruchách,
- zaznamenávanie každej požiadavky do evidenčného systému (napr. CRM),
- klasifikácia požiadaviek podľa typu a naliehavosti,
- odovzdanie požiadavky príslušnému odbornému pracovníkovi na ďalšie spracovanie,
- sledovanie stavu vybavenia požiadavky a zabezpečenie spätnej väzby odberateľovi,
- eskalácia prípadov, ktoré nemožno štandardne vyriešiť, alebo ktoré vyžadujú okamžitý zásah.

Dostupnosť call centra:

Call centrum je k dispozícii pre odberateľov v nasledujúcom rozsahu:

- Pondelok – Piatok: od 7:30 do 15:30 hod.
- **Mimo pracovných hodín a počas víkendov alebo sviatkov:** požiadavky je možné zasielať e-mailom alebo prostredníctvom online formulára, pričom ich spracovanie sa začína najbližší pracovný deň.

d) **Dispečing/Hlásenie porúch +421 905 800 203**

Dispečing a hlásenie porúch predstavuje centralizovanú činnosť zameranú na prijímanie, evidenciu, vyhodnocovanie a operatívne riešenie porúch, havárií alebo mimoriadnych udalostí súvisiacich s kanalizačnou infraštruktúrou a službami odvádzania odpadových vôd. Úlohou dispečingu je zabezpečiť nepretržitý prehľad o technickom stave siete, promptne reagovať na podnety od odberateľov alebo monitorovacích systémov a koordinovať následné zásahy

Rozsah činností dispečingu zahŕňa najmä:

- Prijímanie hlásení porúch a mimoriadnych udalostí (napr. upchatia kanalizácie, pretečenia, zápach, preťaženie, havária na verejnej sieti),
- Evidencia porúch v technickom alebo prevádzkovom informačnom systéme (s uvedením miesta, času, popisu problému, hlásateľa, kategórie naliehavosti),
- Vyhodnotenie závažnosti a naliehavosti poruchy (štandardná, havária, environmentálne riziko),
- Operatívne nahlásenie poruchy technickej zložke alebo zmluvnému servisnému partnerovi,
- Koordinácia výjazdov a zásahov technických pracovníkov na mieste udalosti,
- Sledovanie priebehu a stavu riešenia poruchy, vrátane priebežnej aktualizácie záznamov,
- Zabezpečenie spätnej väzby pre odberateľa (ak poruchu hlásil odberateľ alebo je dotknutý službami),
- Zaznamenanie výsledku riešenia poruchy, vrátane dátumu, času, typu zásahu, príčin a prijatých opatrení

Dostupnosť dispečingu:

- **Štandardný režim:** Pondelok – Piatok od **7:30 do 15:30 hod.**
- **Pohotovostný režim / Havarijná služba:** mimo štandardných hodín zabezpečené formou pohotovosti (telefonická linka alebo pohotovostný kontakt podľa osobitnej dohody).

Zodpovednosť:

Za administratívnu činnosť zodpovedá v plnom rozsahu Poskytovateľ.