

OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Návrh popisu požadovanej služby:

Cieľom zákazky je vytvoriť na mieru šitú ESG stratégiu a správu o udržateľnosti, ktorá umožní vybraným mestským spoločnostiam nielen splniť existujúce a budúce očakávania v oblasti udržateľnosti a zelenej ekonomiky, ale taktiež bude demonštrovať našim klientom, občanom Bratislavy, obchodným partnerom či finančným inštitúciám, ako môžu plniť svoje poslanie v súlade s najmodernejšími požiadavkami a technológiami na svete.

Poradenské a konzultačné služby v nižšie popísanom rozsahu budú poskytované pre spoločnosti:

1. **Bratislavská vodárenská spoločnosť, a.s.**, Prešovská 48, 826 49 Bratislava, (ďalej aj ako "BVS")
 - a. k 01.01.2026 je plánované zlúčenie s dcérskou spoločnosťou BIONERGY, a.s.,
 - b. Rozsah činností popísaný na webovej stránke: www.bvsas.sk
www.bionergy.sk
 2. **Odvoz a likvidácia odpadu a.s. v skratke: OLO a.s.**, Ivanská cesta 22, 821 04 Bratislava (ďalej aj ako "OLO")
 - a. Rozsah činností popísaný na webovej stránke: www.olo.sk
 3. **Dopravný podnik Bratislava, a.s.**, Olejkárska ulica č. 1, 814 52 Bratislava (ďalej aj ako "DPB")
 - a. Rozsah činností popísaný na webovej stránke: www.dpb.sk
- (ďalej spolu ako "Spoločnosti" a jednotlivo všeobecne ako „Spoločnosť“ alebo "Obstarávateľ").

Úspešný uchádzač (ďalej ako "Poskytovateľ") pre vyššie uvedené Spoločnosti v súlade a v plnom rozsahu znenia smernice CSRD (*Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2464 zo 14. decembra 2022, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) č. 537/2014, smernica 2004/109/ES, smernica 2006/43/ES a smernica 2013/34/EÚ, pokiaľ ide o vykazovanie informácií o udržateľnosti podnikov*) a Európskych štandardov vykazovania udržateľnosti ESRS (*Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2023/2772 z 31. júla 2023, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/34/EÚ, pokiaľ ide o štandardy vykazovania informácií o udržateľnosti*) vyhotoví pilotnú správu o udržateľnosti za rok 2024, a vykoná všetky úkony a činnosti potrebné k úspešnému dosiahnutiu tohto cieľa, vrátane zberu dát alebo nastavenie procesu zberu dát.

Poskytovateľ pripraví správu o udržateľnosti, vrátane EÚ Taxonómie a najmä výpočtu uhlíkovej stopy spoločnosti v rozsahu Scope 1, Scope 2 a Scope 3 v súlade s požiadavkami smernice CSRD pre prvý rok zverejňovania za rok 2025.

Poskytovanie služby pre každú Spoločnosť bude pozostávať z:

- A. Pilotná správa o udržateľnosti za rok 2024

**Súťažné podklady na predmet zákazky:
Návrh a implementácia ESG stratégie pre vybrané mestské podniky
Príloha č. 1 Súťažných podkladov**

1. Gap analýza existujúcich stratégií a aktivít Spoločnosti v oblasti ESG (napríklad Klimatický plán mesta Bratislava alebo Stratégia pre nakladanie s komunálnymi odpadmi, ale aj jednotlivé aktivity Spoločnosti napr. Reuse centrum KOLO) a zhodnotenie, či sú v súlade s očakávaniami EÚ/miestnej prichádzajúcej/existujúcej legislatívy, financujúcich inštitúcií (komerčné banky, EIB, EBRD a iní investori), zákazníkov a z pohľadu konkurencie iných spoločností podnikajúcich v rovnakom sektore ako Obstarávateľ na Slovensku a v Európskom Hospodárskom Priestore.
2. Dvojité posúdenie významnosti v súlade s požiadavkami smernice CSRD, ktoré nám spolu s Gap analýzou zadefinuje oblasti a témy, ktoré by mali byť zahrnuté do ESG stratégie a Správy o udržateľnosti. Počas prípravy dvojitého posúdenia sa Poskytovateľ spojí so všetkými zainteresovanými stranami Spoločnosti.
3. Analýza štruktúry Spoločnosti (správa aj prevádzka) a hodnotového reťazca s cieľom zadefinovať nutný rozsah zberu dát pre účel výpočtu uhlíkovej stopy Spoločnosti v rozsahu Scope 1, 2 a 3.
4. Posúdenie s EU taxonómiou a príprava návrhu zverejnení
5. Zadefinovanie dátových bodov pre potreby prípravy správy o udržateľnosti
6. Výpočet uhlíkovej stopy a to v súlade s globálnym štandardom na kvantifikovanie emisií, GHG protokolom, a so štandardami ESRS. Rozsah výpočtu uhlíkovej stopy bude zahŕňať okrem iného aj činnosti súvisiace s prevádzkou Spoločnosti a jej technologickými zariadeniami, používaním kancelárií, budov a vozidiel, odpadovým hospodárstvom spoločnosti, či prebiehajúcimi a plánovanými projektami.
7. Okrem výpočtu uhlíkovej stopy v súlade s GRI štandardami výpočtu uhlíkovej stopy „Disclosure 305-4 GHG emissions intensity“, Poskytovateľ vypočíta aj nasledovnú intenzitu emisií pre vybranú Spoločnosť:
 - BVS:
 - Emisný faktor dodávky vody v tCO₂e/m³ dodanej vody.
 - Emisný faktor úpravy (vyčistenia) vody v tCO₂e/ m³ upravenej vody.
 - OLO:
 - Emisný faktor spracovaných odpadov v zariadení ZEVO OLO v tCO₂e/tonu spracovaného odpadu podľa jednotlivých druhov odpadov, ktoré OLO spracováva. Zoznam spracovávaných odpadov je uvedený v prílohe č.1 IPKZ rozhodnutí: https://olo.s3.bratislava.sk/upload/Integrované_povolenie_ZEVO_zmena_c_20_71b852d2ac.pdf
 - Emisný faktor zmesového komunálneho odpadu (ZKO) spracovávaného v zariadení ZEVO OLO v tCO₂e/tonu spracovaného odpadu podľa jednotlivých zložiek ZKO ako sú napríklad: plast,

Súťažné podklady na predmet zákazky:
Návrh a implementácia ESG stratégie pre vybrané mestské podniky
Príloha č. 1 Súťažných podkladov

papier a lepenka, nápojové kartóny, kuchynský/záhradný biorozložiteľný odpad, plienky a iné toaletné odpady, sklo, kovové obaly, textil a iné (*OLO disponuje analýzou jeho ZKO, ktorá bude Úspešnému uchádzačovi poskytnutá pre znalosť zloženia ZKO a pomerového zastúpenia jednotlivých zložiek za účelom určenia Emisného faktora).

- DPB:
 - Emisný faktor prepravy zákazníkov v tCO₂e/milión prepravených osôb“.
- 8. Odovzdanie všetkých zdrojových dát (interne vygenerovaných, alebo externe získaných) použitých vo výstupnej správe o udržateľnosti pre rok 2024 alebo pre výpočet uhlíkovej stopy pre rok 2024 v otvorenom formáte.
- 9. Výstupom bude:
 - a. Vypracovanie pilotnej správy o udržateľnosti za rok 2024
 - b. Posúdenie EU Taxonómie
 - c. Výpočet uhlíkovej stopy spoločnosti za rok 2024
 - d. Metodika a výstupná správa výpočtu, vzorové príklady, zoznamy koeficientov použitých vo výpočte uhlíkovej stopy a iné databázy/dokumenty potrebné pre úspešný audit výpočtu

Pilotná správa slúži v prvom rade na identifikáciu problémových oblastí, procesov a chýbajúcich dát, tak aby sa Spoločnosť a Poskytovateľ vedeli pripraviť na zostavenie reportu pre rok 2025.

B. Správa o udržateľnosti za rok 2025

1. Update Gap analýza existujúcich stratégií a aktivít Spoločnosti v oblasti ESG (napríklad Klimatický plán mesta Bratislava alebo Stratégia pre nakladanie s komunálnymi odpadmi, ale aj jednotlivé aktivity Spoločností napr. Reuse centrum KOLO) a zhodnotenie, či sú v súlade s očakávaniami EÚ/miestnej prichádzajúcej/existujúcej legislatívy, financujúcich inštitúcií (komerčné banky, EIB, EBRD a iní investori), zákazníkov a z pohľadu konkurencie iných spoločností podnikajúcich v rovnakom sektore ako Obstarávateľ na Slovensku a v Európskom Hospodárskom Priestore.
2. Update dvojitého posúdenia významnosti
3. Update analýza štruktúry Spoločnosti (správa aj prevádzka) a hodnotového reťazca
4. Update posúdenie s EU taxonómiou a prípravy návrhu zverejnení

**Súťažné podklady na predmet zákazky:
Návrh a implementácia ESG stratégie pre vybrané mestské podniky
Príloha č. 1 Súťažných podkladov**

5. Zadefinovanie dátových bodov pre potreby prípravy správy o udržateľnosti
6. Výpočet uhlíkovej stopy a to v súlade s globálnym štandardom na kvantifikovanie emisií, GHG protokolom, a so štandardami ESRS. Rozsah výpočtu uhlíkovej stopy bude zahŕňať okrem iného aj činnosti súvisiace s prevádzkou Spoločnosti a jej technologickými zariadeniami, používaním kancelárií, budov a vozidiel, odpadovým hospodárstvom Spoločnosti, či prebiehajúcimi a plánovanými projektami.
7. Okrem výpočtu uhlíkovej stopy v súlade s GRI štandardami výpočtu uhlíkovej stopy „Disclosure 305-4 GHG emissions intensity“, Poskytovateľ vypočíta aj nasledovnú intenzitu emisií pre vybranú Spoločnosť:
 - BVS:
 - i. Emisný faktor dodávky vody v tCO₂e/m³ dodanej vody.
 - ii. Emisný faktor úpravy (vyčistenia) vody v tCO₂e/ m³ upravenej vody.
 - OLO:
 - i. Emisný faktor spracovaných odpadov v zariadení ZEVO OLO v tCO₂e/tonu spracovaného odpadu podľa jednotlivých druhov odpadov, ktoré OLO spracováva. Zoznam spracovávaných odpadov je uvedený v prílohe č.1 IPKZ rozhodnutí: https://olo.s3.bratislava.sk/upload/Integrované_povolenie_ZEVO_zmena_c_20_71b852d2ac.pdf
 - ii. Emisný faktor zmesového komunálneho odpadu (ZKO) spracovávaného v zariadení ZEVO OLO v tCO₂e/tonu spracovaného odpadu podľa jednotlivých zložiek ZKO ako sú napríklad: plast, papier a lepenka, nápojové kartóny, kuchynský/záhradný biorozložiteľný odpad, plienky a iné toaletné odpady, sklo, kovové obaly, textil a iné (*OLO disponuje analýzou jeho ZKO, ktorá bude Úspešnému uchádzačovi poskytnutá pre znalosť zloženia ZKO a pomerového zastúpenia jednotlivých zložiek za účelom určenia Emisného faktora).
 - DPB:
 - i. Emisný faktor prepravy zákazníkov v tCO₂e/milión prepravených osôb“.
8. Odovzdanie všetkých zdrojových dát (interne vygenerovaných, alebo externe získaných) použitých vo výstupnej správe o udržateľnosti pre rok 2025 alebo pre výpočet uhlíkovej stopy pre rok 2025 v otvorenom formáte.
9. Výstupom bude:
 - Vypracovanie správy o udržateľnosti za rok 2025

**Súťažné podklady na predmet zákazky:
Návrh a implementácia ESG stratégie pre vybrané mestské podniky
Príloha č. 1 Súťažných podkladov**

- Posúdenie EU Taxonómie
- Výpočet uhlíkovej stopy Spoločnosti za rok 2025
- Update analýzy dvojitej významnosti pre rok 2025
- Update dátových bodov pre potreby správy o udržateľnosti pre rok 2025
- Metodika a výstupná správa výpočtu, vzorové príklady, zoznamy koeficientov použitých vo výpočte uhlíkovej stopy a iné databázy/dokumenty potrebné pre úspešný audit výpočtu

Vypracovanie správy o udržateľnosti, EÚ Taxonómie a uhlíkovej stopy Spoločnosti za rok 2025 v súlade s požiadavkami smernice CSRD a štandardov ESRS na základe Gap analýzy, posúdenia dvojitej významnosti, analýzy štruktúry Spoločnosti a jej hodnotového reťazca a expertízy Poskytovateľa; Report bude auditovaný a zverejnený vo Výročnej správe Spoločnosti.

C. Nastavenie procesu zberu dát a zodpovednosti pre prípravu Správy o udržateľnosti pre rok 2026

1. Na základe Gap analýzy, posúdenia dvojitej významnosti, analýzy štruktúry Spoločnosti a jej hodnotového reťazca a expertízy Poskytovateľa, bude vypracovaný návrh prioritných oblastí a aktivít, na základe ktorých bude vypracovaný Systém zberu a manažmentu dát za účelom tvorby Správy o udržateľnosti (spolu so zoznamom dáta súborov nutných na zber) a výpočtu uhlíkovej stopy, a to v súlade s požiadavkami smernice CSRD a štandardami ESRS.
2. Nastavenie pravidelného ročného procesu, zodpovedností za zber dát a realizácia samotného zberu dát (vrátane výpočtu uhlíkovej stopy podľa časti A. a B.) pre vypracovanie Správy o udržateľnosti v súlade s odporúčaniami z 1. bodu časti B.
3. Výstupom bude:
 - Systém pravidelného zberu a manažmentu dát obsahujúci dáta, súbory a procesy, ktorý bude schopný Obstarávateľ používať samostatne pre výpočet uhlíkovej stopy a prípravu Správy o udržateľnosti pre rok 2026 a následné roky.
 - Súčasťou riešenia dodaného Poskytovateľom bude aj nástroj na zber a vyhodnocovanie dát v slovenskom jazyku.

D. ESG stratégia

1. Príprava ESG stratégie na základe výstupov z časti A. a B. ktorá bude obsahovať okrem iného aj plány na dekarbonizáciu Spoločnosti, ktoré budú v súlade s ambíciami a cieľmi z Klimatického plánu mesta Bratislavy. Tieto plány musia byť v súlade s

**Súťažné podklady na predmet zákazky:
Návrh a implementácia ESG stratégie pre vybrané mestské podniky
Príloha č. 1 Súťažných podkladov**

predpokladmi aj plánovanými aktivitami, ktoré sú zadané v klimatickom pláne a majú na úrovni ročných akčných plánov (pre roky 2027, 2028, 2029, 2030) spresniť ako Klimatické ambície realizovať u Obstarávateľa.

2. Porovnanie s dekarbonizačnými plánmi Spoločností, ktoré sú lídrami v oblasti spracovania odpadov / vodárenských spoločností / spoločností s verejnou hromadnou osobnou dopravou, a s najväčšími zákazníkmi s cieľom vyhodnotiť nakoľko je navrhovaný dekarbonizačný plán ambiciózny v porovnaní s trhovými lídrami.
3. Počas prípravy ESG stratégie:
 - a. identifikovať, vyhodnotiť a odporučiť najvhodnejšie externé záväzky, certifikácie alebo rámce v oblasti dekarbonizácie, napr. Science Based Targets initiative, Zero Waste to Landfill certification alebo iné;
 - b. poskytovať poradenstvo o zmenách v právnych predpisoch či plánovaných zmenách v predpisoch, ktoré môžu ovplyvniť Spoločnosť v oblasti udržateľnosti a komerčných implikácií;
 - c. pravidelne konzultovať prípravu stratégie so zástupcami Obstarávateľa.
4. Navrhovanú ESG stratégiu odprezentuje Obstarávateľovi a po schválení pripraví:
 - a. grafickú verziu na zverejnenie na webové sídlo Obstarávateľa;
 - b. manažérske zhrnutie ESG stratégie pre manažment Obstarávateľa a vedenie mesta Bratislava;
 - c. zjednodušené zhrnutie pre zamestnancov Obstarávateľa a obyvateľov Bratislavy.

Súčasť plnenia zo strany Poskytovateľa:

- Odborná technická, tvorivá, konzultačná a iná činnosť, hmotné zachytenie výsledkov a poskytnutie licencie k používaniu výsledkov a ich hmotného zachytenia.
- Vysporiadanie sa s pripomienkami alebo inými požiadavkami Obstarávateľa počas výkonu činnosti, ktoré budú súvisieť s predmetom činnosti Poskytovateľa.
- Zber dát bude vykonávať Poskytovateľ svojimi kapacitami za aktívnej súčinnosti na strane Obstarávateľa. Poskytovateľ určí rozsah a druh zbieraných dát, nastaví vhodnú metodiku zberu a poskytne všetky nástroje zberu dát.
- Vysporiadanie sa s pripomienkami alebo inými požiadavkami štatutárneho audítora zodpovedného za overenie správy o udržateľnosti Obstarávateľa počas výkonu činnosti, ktoré budú súvisieť s predmetom činnosti Poskytovateľa.
- Vypracovanie a predloženie harmonogramu projektu, ktorého súčasťou budú práce a na častiach A., B., C., D., ich väzby, alokácie expertov a personálnych kapacít, dátumy začiatku a ukončenia prác, termíny kontrolných dní a termín ukončenia

**Súťažné podklady na predmet zákazky:
Návrh a implementácia ESG stratégie pre vybrané mestské podniky
Príloha č. 1 Súťažných podkladov**

projektu. V tomto zmysle budú vyžadované tri samostatné tímy (pre každú Spoločnosť) s jedným team lídrom,

- Poskytovateľ môže koordinovať a zdieľať informácií medzi tímami za účelom získania vyššej efektivity a využitia synergických efektov
- Účasť na pravidelných stretnutiach (to je „kontrolné dni“), poskytovanie správ o postupe v súlade s harmonogramom projektu. Kontrolné dni sa budú konať vo vopred dohodnutých termínoch, ktorých dátumy a frekvenciu navrhne Poskytovateľ v harmonograme projektu. Predmetom kontrolných dní bude najmä ale nie výlučne zosúladenie a odsúhlasenie postupu prác, správa o súlade s harmonogramom, správy o výsledkoch analýz a posúdení. Poskytovateľ po každom kontrolnom dni vyhotoví zápisnicu, ktorú bude odovzdávať emailovou formou vo formátoch .docx a .pdf, a ktorá bude schvaľovaná Obstarávateľom. Poskytovateľ má právo požiadať Obstarávateľa o kontrolný deň aj mimo termínov v harmonograme projektu. To v prípade, kedy je takto navrhnutý kontrolný deň potrebný pre úspešné dosiahnutie cieľa alebo sa Poskytovateľ z osobných dôvodov nedokáže zúčastniť termínu uvedenom v harmonograme projektu. Obstarávateľ má právo z rovnakých dôvodov požiadať Poskytovateľa o kontrolný deň mimo termínu v harmonograme projektu. Obe strany sú povinné túto žiadosť prijať a dohodnúť na náhradnom termíne kontrolného dňa.
- Účasť na pracovných stretnutiach, ktorých predmetom budú priame práce na projekte s Obstarávateľom. Pracovné stretnutia sa vzhľadom na rôznorodú pracovnú intenzitu budú konať vo vopred dohodnutých termínoch, o ktoré Poskytovateľ požiada najneskôr päť (5) pracovných dní vopred. Poskytovateľ nie je povinný uviesť konkrétne termíny pracovných stretnutí v harmonograme projektu.
- Hmotné zachytenie výsledkov, výstupov a dokumentácia bude spracovaná v slovenskom alebo anglickom jazyku v papierovej podobe v počte pare tri (3) a v elektronickej podobe, v editovateľnom formáte (napr. .doc, .xlsm, .ppt, XHTML) a vo formáte .pdf. Akékoľvek dátové podklady budú poskytnuté aj vo forme excelovej tabuľky, ktorá obsahuje podrobné informácie (vrátane vzorcov a zdrojov dát), chýbajúce údaje a predpoklady za výpočtami uhlíkovej stopy a ostatných údajov zo správy o udržateľnosti. Spolu s takou tabuľkou bude poskytnuté vysvetlenie metód výpočtu a použitie akýchkoľvek softvérových platforiem použitých pri tvorbe správy o udržateľnosti. Rozsah odovzdanej dokumentácie bude obsahovo, vecne a štruktúrne dostatočný pre úspešný audit Správy o udržateľnosti a Výpočtu uhlíkovej stopy.
- Ak súčasťou poskytovanej služby v časti C. bude aj dodanie softwaru alebo excelových spreadsheetov (ďalej ako “nástroj”), daný nástroj bude dodaný s nasledujúcimi špecifikáciami:

**Súťažné podklady na predmet zákazky:
Návrh a implementácia ESG stratégie pre vybrané mestské podniky
Príloha č. 1 Súťažných podkladov**

- Nástroj musí umožňovať zber, spracovanie a výkazníctvo ESG dát vrátane, sledovania indikátorov udržateľnosti a generovania výstupov pre ESG správu v rozsahu špecifikácie uvedenej v tomto Opise predmetu zákazky vyššie.
- Prístupové práva do nástroja budú poskytnuté pre minimálne 5 užívateľov
- Poskytnutý nástroj bude implementovaný buď v on-premise alebo v cloudovom prostredí pre OLO a BVS. Pre DPB bude implementovaný len v on-premise prostredí.
- Nástroj musí byť kompatibilný s existujúcimi systémami Obstarávateľa a spĺňať bezpečnostné štandardy ISO/IEC 27001, 27701, 27018. Kompatibilita musí byť zdokladovaná najneskôr k 30.6.2026
- V prípade cloudovej prevádzky musí poskytovateľ zároveň zabezpečiť, že dátové centrá a cloudová infraštruktúra sú umiestnené v členských štátoch EÚ alebo v krajinách s adekvátnou úrovňou ochrany podľa GDPR, a že poskytovateľ cloudových služieb spĺňa minimálne normy pre kybernetickú bezpečnosť (napr. ISO/IEC 27001, ENISA cloud security recommendations alebo ekvivalentné).
- Poskytovateľ je povinný na požiadanie predložiť dokumentáciu potvrdzujúcu implementáciu bezpečnostných opatrení, ako aj spolupracovať pri vykonávaní bezpečnostných auditov alebo kontrol zo strany objednávateľa.
- Softvér musí umožňovať definovanie rolí a prístupových oprávnení
- Softvér musí umožňovať import a export spracovaných dát aspoň v jednom z uvedených formátov: XLS, CSV a PDF.
- Softvér musí mať funkcionality/procesy:
 - i. zabezpečenia dôvernosti, integrity a dostupnosti spracúvaných údajov
 - ii. šifruje komunikáciu a citlivé údaje,
 - iii. monitorovania a logovania aktivít s možnosťou auditovateľnosti,
 - iv. detekcie, hlásenia a riešenia bezpečnostných incidentov,
 - v. schopnosť integrovať sa s existujúcimi bezpečnostnými politikami a stratégiami organizácie
- Poskytovateľ v rámci ponuky dodá technické parametre ktoré má spĺňať infraštruktúra
- Poskytovateľ je povinný zaškoliť pracovníkov IT oddelenia na správu nástroja a poskytnúť podporu pri inštalácii a konfigurácii nástroja
- Poskytovateľ je povinný dodať minimálne 1 plánovaný upgrade nástroja ročne počas celého trvania zmluvy s cieľom zabezpečiť kompatibilitu, stabilitu a najnovšie funkcie nástroja
- Poskytovateľ je povinný dodať bezpečnostné záplaty (patches) bezodkladne po ich vydaní, ak ide o riešenie kritických bezpečnostných zraniteľností
- Poskytovateľ zabezpečí technickú telefonickú podporu alebo emailovú podporu v režime 8x5, v čase od 8:00 do 16:00
- Incident manažment - Reakčná doba v režime (8x5) plyní len v pracovných dňoch po dobu 8 hodín (8:00 – 16:00 hod.). Pokiaľ reakčná doba neuplynie

**Súťažné podklady na predmet zákazky:
Návrh a implementácia ESG stratégie pre vybrané mestské podniky
Príloha č. 1 Súťažných podkladov**

celá v danom pracovnom dni, prerušuje sa a pokračuje plynúť nasledujúci, resp. najbližší pracovný deň

- Pri klasifikácii incidentu (problému/vady) pre úroveň:
 - i. kritická: reakčná doba (tzv. response time) do 1 pracovného dňa, vyriešenie incidentu (tzv. time to fix) do 3 pracovných dní
 - ii. závažná: : reakčná doba (tzv. response time) do 1 pracovného dňa, vyriešenie incidentu (tzv. time to fix) do 7 pracovných dní
 - iii. bežná: reakčná doba (tzv. response time) do 2 pracovných dní, vyriešenie incidentu (tzv. time to fix) do 14 pracovných dní

Kde:

Kritický incident – kritická porucha, ktorá sa prejavuje výpadkom fungovania celého prostredia alebo jeho podstatnej časti a tak bráni alebo vážne ohrozuje použitie celého nástroja alebo takej jeho časti, ktorá zaisťuje hlavné procesy, alebo má vážny dopad na kvalitu dát, ak problém nemôže byť riešený zmenou postupu práce s nástrojom, t.j.. neexistuje iné riešenie daného problému. Riešenie má najvyššiu prioritu.

Závažný incident – vážna porucha, ktorá sa prejavuje výpadkom fungovania modulov a funkcií a tak závažným spôsobom obmedzuje funkčnosť nástroja alebo kvalitu dát, avšak neobmedzuje použitie prostredia ako celku alebo jeho podstatnej časti. Riešenie má vysokú prioritu

Bežný incident – vada, ktorá nemá vplyv na hlavnú funkcionálnosť nástroja. Riešenie má nízku prioritu.

Objednávateľ pri nahlásení incidentu uvedie jeho klasifikáciu

- Pri odovzdávaní nástroja zabezpečiť zaškolenie zamestnancov Obstarávateľa na používanie nástroja v priestoroch Obstarávateľa a poskytnúť Obstarávateľovi užívateľskú príručku alebo užívateľský manuál