# Parametre vzájomnej komunikácie

# Príloha č. 15 Prehľadu o oblasti EETS

Príloha č. 4 Zmluvy o budúcej zmluve o poskytovaní európskej služby elektronického výberu mýta

# Príloha č. 3 Zmluvy o poskytovaní Európskej služby elektronického výberu mýta

Tento dokument je prílohou Prehľadu o oblasti EETS.

Po uzatvorení Zmluvy o budúcej zmluve EETS medzi Správcom výberu mýta a Poskytovateľom EETS sa stáva jej neoddeliteľnou prílohou č. 4.

Po uzatvorení Zmluvy EETS medzi Správcom výberu mýta a Poskytovateľom EETS sa stáva jej neoddeliteľnou prílohou č. 3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dokument | Vydanie / Verzia | Stav | Schválil, dňa |
| 15\_Parametre vzájomnej komunikácie\_svk | 28.07.2022 / 1.0 | finálna verzia na zverejnenie | predstavenstvo, 19.07.2022 |
| 15\_Parametre vzájomnej komunikácie\_svk | 18.07.2023 / 2.0 | prvé prepracované znenie | predstavenstvo, 17.07.2023 |

# Všeobecné ustanovenia

Táto Príloha je vypracovaná v nadväznosti na článok VII bod 7.5 Zmluvy o budúcej zmluve EETS a na článok 24 bod 24.6 Zmluvy EETS a určuje kontakty a kontaktné osoby Zmluvných strán, tzv. „komunikačnú maticu". Obsah tejto Prílohy môže byť v prípade potreby na návrh ktorejkoľvek zo Zmluvných strán aktualizovaný bez toho, aby bolo potrebné uzatvárať dodatok k Zmluve o budúcej zmluve EETS a/alebo Zmluve EETS.

Pojmy začínajúce sa s veľkým písmenom majú význam uvedený v Prílohe č. 14 Prehľadu o oblasti EETS „Slovník pojmov“ alebo výklad, aký je im pripísaný v príslušnom ustanovení tejto Prílohy.

# Kontakty a kontaktné osoby Správcu výberu mýta

* 1. Základné kontakty Správcu výberu mýta

| ***Kontakt*** | ***Adresa, tel.*** |
| --- | --- |
| Všeobecná adresa pre doručovanie písomností v zmysle bodu 7.5 Zmluvy o budúcej zmluve EETS a bodu 24.6 Zmluvy EETS v listinnej forme | Národná diaľničná spoločnosť, a. s.  Dúbravská cesta 14, 841 04 Bratislava  Slovenská republika |
| Všeobecná adresa elektronickej pošty pre doručovanie písomností v zmysle bodu 7.5 Zmluvy o budúcej zmluve EETS a bodu 24.6 Zmluvy EETS v elektronickej forme | [podatelna@ndsas.sk](mailto:podatelna@ndsas.sk) |
| Špecifická zberná adresa elektronickej pošty pre doručovanie elektronických faktúr (napr. fakturácia Odmeny v zmysle bodu 7.5 Zmluvy EETS) | [invoicing.eets@ndsas.sk](mailto:invoicing.eets@ndsas.sk) |
| Špecifická zberná adresa elektronickej pošty pre operatívne doručovanie technických a prevádzkových dokumentov EETS (napr. pravidelných správ o prevádzke podľa bodu 7.11 Zmluvy EETS) | [eets@ndsas.sk](mailto:eets@ndsas.sk) |
| Pracovisko technickej podpory v zmysle bodu 16.2 Zmluvy EETS, určené na poskytovanie podporného servisu Poskytovateľovi EETS vo veciach prevádzky EETS | [support.eets@ndsas.sk](mailto:support.eets@ndsas.sk)  +421 258 31[] |
| Pracovisko na nahlasovanie Kybernetických bezpečnostných incidentov podľa článku 18 Zmluvy EETS | [bezpecnostneincidenty@ndsas.sk](mailto:bezpecnostneincidenty@ndsas.sk)  +421 904 631 461 |
| Zákaznícka telefónna linka pre účely nahlasovania porúch OBE podľa bodu 11.3 Zmluvy EETS v spojení s článkom 2.6.6 Prehľadu o oblasti EETS | +421 2 35 111 111 |
| Adresa URL (webovej stránky), kde je možné získať informácie ohľadom EETS | <https://www.mytobezhranic.sk/> |
| Adresa URL (webovej stránky), kde je možné získať kontextové údaje o mýte | <https://www.ndsas.sk/spoplatnenie/elektronicke-myto> |

* 1. Kontaktné osoby Správcu výberu mýta

| ***Zodpovednosť*** | ***Meno a priezvisko*** | ***E-mail*** | ***Telefón*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Osoba oprávnená konať za Správcu výberu mýta vo veciach Zmluvy o budúcej zmluve EETS a Zmluvy EETS | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |
| Osoba, zodpovedajúca za komunikáciu vo veciach Akreditácie Poskytovateľa EETS podľa Zmluvy o budúcej zmluve EETS | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |
| Osoba, zodpovedajúca za spracovanie dát a prevádzku EETS  (manažér EETS) | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |
| Osoba, zodpovedná za technickú podporu prevádzky EETS | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |
| Osoba, zodpovedná za riešenie reklamácií detailného vyúčtovania Mýtnych transakcií a fakturácie Súhrnného mýta | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |
| Osoba, zodpovedná za kontrolu úhrad Súhrnného mýta a Odmeny Poskytovateľa EETS | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |
| Osoba, zodpovedná za kontrolu kvality služieb Poskytovateľa EETS | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |
| Osoba, zodpovedná za kybernetickú bezpečnosť (*Manažér informačnej a kybernetickej bezpečnosti – CISM*) | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |
| Osoba, zodpovedná za ochranu osobných údajov | [] | []@ndsas.sk | +421 258 31[] |

# Kontakty a kontaktné osoby Poskytovateľa EETS

* 1. Základné kontakty Poskytovateľa EETS

| ***Kontakt*** | ***Adresa, tel.*** |
| --- | --- |
| Všeobecná adresa pre doručovanie písomností v zmysle bodu 7.5 Zmluvy o budúcej zmluve EETS a bodu 24.6 Zmluvy EETS v listinnej forme | [] |
| Všeobecná adresa elektronickej pošty pre doručovanie písomností v zmysle bodu 7.5 Zmluvy o budúcej zmluve EETS a bodu 24.6 Zmluvy EETS v elektronickej forme | [] |
| Špecifická zberná adresa elektronickej pošty pre doručovanie elektronických faktúr v zmysle bodu 2.12 Zmluvy o budúcej zmluve EETS a článku 13 Zmluvy EETS | [] |
| Špecifická zberná adresa elektronickej pošty pre operatívne doručovanie technických a prevádzkových dokumentov EETS | [] |
| Pracovisko technickej podpory, oprávnené riešiť technické a prevádzkové požiadavky Správcu výberu mýta vo veciach odstránenia problémov a incidentov zistených počas prevádzky EETS | email: []  tel. [] |
| Pracovisko nahlasovania Kybernetických bezpečnostných incidentov podľa článku 18 Zmluvy EETS | email: []  tel. [] |

* 1. Kontaktné osoby Poskytovateľa EETS

| ***Zodpovednosť*** | ***Meno a priezvisko*** | ***E-mail*** | ***Telefón*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Osoba oprávnená konať za Poskytovateľa EETS vo veciach Zmluvy o budúcej zmluve EETS a Zmluvy EETS | [] | [] | [] |
| Osoba, zodpovedajúca za komunikáciu vo veciach Akreditácie Poskytovateľa EETS podľa Zmluvy o budúcej zmluve EETS | [] | [] | [] |
| Osoba, zodpovedajúca za spracovanie dát a prevádzku EETS  (manažér EETS) | [] | [] | [] |
| Osoba, zodpovedná za technickú podporu prevádzky EETS | [] | [] | [] |
| Osoba, zodpovedná za riešenie reklamácií detailného vyúčtovania Mýtnych transakcií a fakturácie Súhrnného mýta | [] | [] | [] |
| Osoba, zodpovedná za úhradu Súhrnného mýta | [] | [] | [] |
| Osoba, zodpovedná za riadenie kvality služieb EETS | [] | [] | [] |
| Osoba, zodpovedná za kybernetickú bezpečnosť | [] | [] | [] |
| Osoba, zodpovedná za ochranu osobných údajov | [] | [] | [] |

* 1. Verejné kontakty Poskytovateľa EETS určené pre Užívateľov EETS

| ***Kontakt*** | ***Adresa, tel.*** |
| --- | --- |
| Adresa URL (webovej stránky), kde je možné získať všeobecné informácie o službách Poskytovateľa EETS | [] |
| Adresa URL (webovej stránky), kde je možné získať všeobecné obchodné podmienky Poskytovateľa EETS | [] |
| Adresa URL (webovej stránky), kde je možné získať cenník služieb Poskytovateľa EETS pre Užívateľov EETS | [] |
| Adresa URL (webovej stránky), kde je možné získať informácie o podmienkach uzatvorenia zmluvy o užívaní VÚC v súlade s § 7 ods. 3 ZVM, vrátane vzorov registračných formulárov, tlačív a zoznamu dokladov, ktoré je potrebné na účely uzatvárania zmluvy o užívaní VÚC predložiť | [] |
| Adresa URL (webovej stránky), kde je možné získať informácie o OBE a jej správnom používaní | [] |
| Adresa URL (webovej stránky), kde sú uvedené informácie o podmienkach a spôsobu distribúcie OBE, napr. zoznam miest, kde je možné získať OBE | [] |
| Kanály Zákazníckeho servisu: Pracovisko podpory pre užívateľov EETS (*call-centrum*) | tel: []  kanály okamžitej výmeny správ  (*Instant Messaging*): []  email: []  poštová adresa pre listové zásielky: [] |
| Kanály Zákazníckeho servisu: Zoznam obchodných kancelárií/miest, poskytujúcich v osobnom styku Zákaznícky servis pre Užívateľov EETS na území Slovenskej republiky  (*V prípade, ak Poskytovateľ EETS neplánuje zriadiť prevádzkarne na území Slovenskej republiky, uvedie najbližšie obchodné kancelárie v susedných krajinách a/alebo krajine svojho sídla*) | označenie a adresa prevádzkarne: []  email: [], tel. [] |
| označenie a adresa prevádzkarne: []  email: [], tel. [] |
| označenie a adresa prevádzkarne: []  email: [], tel. [] |
| (*v prípade potreby sa doplnia ďalšie riadky*) |

(*koniec dokumentu)*