

ZMLUVA POSKYTOVANÍ SLUŽIEB SOFTVÉROVEJ PODPORY Č. 422/2025/RSM

uzatvorená medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

Objednávateľ:

Názov: Mesto Dubnica nad Váhom
Sídlo: Bratislavská 434/9, 018 41 Dubnica nad Váhom
IČO: 00 317 209
Konajúci/zastúpený: Mgr. et Mgr. Peter Wolf, primátor mesta

(ďalej ako „Objednávateľ“)

Dodávateľ:

Obchodné meno: Elmolis j.s.a.
Sídlo: Vajanského námestie 7, 974 01 Banská Bystrica
IČO: 51961300
Zápis: v OR Banská Bystrica, oddiel: Sja, vložka č.: 7/S
Konajúci/zastúpený: Jakub Ondruš, podpredseda predstavenstva

(ďalej ako „Dodávateľ“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej aj ako „Strany“ alebo každý jednotlivito ako „Strana“)

Objednávateľ a Dodávateľ v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka, a ust. § 1 ods. 14 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov uzatvárajú medzi sebou túto zmluvu o poskytovaní služieb softvérovej podpory (ďalej ako „Zmluva“).

1. PREAMBULA

- 1.1. Na základe Zmluvy o dodaní softvéru a poskytovaní služieb softvérovej podpory č. 334/2024/RSM zo dňa 08.08.2024 (ďalej ako „ZODS“) zhotovil Dodávateľ pre Objednávateľa softvérovú aplikáciu - Informačný systém parkovania (ďalej len „ISP“), v rámci ktorej Objednávateľ organizuje a spracováva systém parkovacej politiky na celom svojom území. Objednávateľ zároveň disponuje časovo neobmedzenou licenciou na používanie ISP.
- 1.2. V nadväznosti na dodanie a spustenie softvéru – ISP, v zmysle ZODS, zo strany Dodávateľa, má Objednávateľ záujem na zabezpečení servisnej podpory pre ISP na obdobie nasledujúcich 12 mesiacov.
- 1.3. Za týmto účelom má Objednávateľ záujem, aby Dodávateľ plynule nadviazal na poskytovanie služieb servisnej podpory v zmysle ZODS a poskytoval pre Objednávateľa služby servisnej podpory pre ISP za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Na základe tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje pre Objednávateľa:
 - 2.1.1. počas trvania tejto Zmluvy poskytovať služby podpory a údržby ISP formou pravidelnej servisnej podpory a riešenia jednotlivých incidentov vrátane poskytovania služieb ServiceDesk tak ako sú bližšie špecifikované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „Servisná podpora“);
 - 2.1.2. počas trvania Servisnej podpory realizovať zmenové požiadavky a poskytovať ďalšie odborné, konzultačné, projekčné, manažérske, analytické, vývojové (programátorské), grafické, inštalačné a

iné služby súvisiace s ISP, vrátane školení, tréningov a prezentácií za podmienok uvedených v príslušnej Objednávke a tejto Zmluve (ďalej len „**Zmenové požiadavky**“).

- 2.2. Na základe tejto Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje Dodávateľovi poskytovať nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve (vrátane príloh) a zaväzuje sa uhradiť Dodávateľovi za poskytnuté plnenie cenu dohodnutú v tejto Zmluve spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 2.3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať predmet Zmluvy riadne, včas a s náležitou odbornou starostlivosťou tak, aby **vyhovoval** všetkým príslušným právnym predpisom, technickým normám, požiadavkám Objednávateľa a v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve.

3. ČAS, MIESTO A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 3.1. Dodávateľ bude dodávať služby Servisnej podpory po dobu **12 mesiacov odo dňa účinnosti tejto zmluvy**.
- 3.2. Strany sa dohodli, že Dodávateľ je povinný pri poskytovaní servisnej podpory **dodržiavať** všetky príslušné platné právne predpisy a technické normy. Strany sa dohodli, že Dodávateľ je pri realizácii Zmenových požiadaviek povinný riadiť sa tiež pokynmi Objednávateľa za predpokladu, že ich obsah nie je v rozpore, alebo nad rozsah povinností uvedených v príslušných platných právnych predpisoch, technických normách a/alebo **v** tejto Zmluve.
- 3.3. Dodávateľ sa zaväzuje upozorniť Objednávateľa na nevhodnosť jeho pokynov, ktoré sú identifikovateľné pri vynaložení náležitej starostlivosti.
- 3.4. Strany sa dohodli, že Dodávateľ uskutoční všetky potrebné opatrenia k tomu, aby pri plnení svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy pracovníci Dodávateľa dodržiavali pri pohybe v objektoch Objednávateľa záväzné predpisy vzťahujúce sa k bezpečnosti, ochrane zdravia a požiarnej ochrane, s ktorými sa ich Objednávateľ zaväzuje písomne zoznámiť. Odborné práce musia byť vykonané len pracovníkmi, ktorí majú príslušnú kvalifikáciu a oprávnenia na vykonanie týchto prác.
- 3.5. Strany sa zároveň dohodli, že počas trvania Servisnej podpory Dodávateľ zabezpečí Objednávateľovi on-line prístup na čítanie k aktuálnym zdrojovým kódom ISP a technickej dokumentácii k ISP.
- 3.6. Záručná podpora a záručné opravy Diela v zmysle a rozsahu ZODS sú vykonávané Dodávateľom ako súčasť Servisnej podpory dohodnutej touto Zmluvou za podmienok špecifikovaných v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

4. CENA

- 4.1. Strany sa dohodli, že cena za poskytovanie služieb Servisnej podpory je dohodnutá v sume **2 000,00 EUR bez DPH za mesiac**, t.j. 2 460,00 EUR s DPH za mesiac, t.j. celková cena Servisnej podpory za celé obdobie Zmluvy (12 mesiacov je v sume 24 000,00 EUR bez DPH, t.j. 29 520,00 EUR s DPH (ďalej len „**Cena Servisnej podpory**“)).
- 4.2. Strany sa dohodli, že cena za poskytovanie služieb Zmenových požiadaviek bude určená v súlade s príslušnou Objednávkou Zmenovej požiadavky potvrdenou oboma Stranami a bude vychádzať z cenníka Dodávateľa, ktorý je prílohou č. 3 tejto Zmluvy (ďalej len „**Cena Zmenovej požiadavky**“). Celková maximálna suma za poskytnuté služby Zmenových požiadaviek počas trvania Zmluvy (t.j. 12 mesiacov) je stanovená **na 8 130,08 EUR bez DPH, t.j. 10 000,00 EUR s DPH**.
- 4.3. Cena Servisnej podpory a Cena Zmenovej požiadavky sú nemenné, konečné a v ich výške sú zohľadnené všetky náklady, ktoré Dodávateľovi vzniknú pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy a jej príloh a to vrátane všetkých poplatkov a všetkých ďalších nákladov, ktoré sú potrebné na kompletnú realizáciu všetkých zmluvných plnení a dojednaní a vykonanie predmetu Zmluvy v plnom rozsahu.

- 4.4. Strany sa dohodli, že Objednávateľ uhradí jednotlivé ceny podľa tohto článku Zmluvy Dodávateľovi nasledovne:
- 4.4.1. Objednávateľ bude hradiť Cenu Servisnej podpory pravidelne v mesačných platbách vždy po skončení príslušného mesiaca, pričom Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi Cenu Servisnej podpory na základe príslušnej riadnej faktúry doručenej Objednávateľovi. Prvú faktúru je Dodávateľ oprávnený vystaviť až po uplynutí prvého mesiaca poskytovania Servisnej podpory nasledujúceho po nadobudnutí [platnosti](#) tejto Zmluvy;
- 4.4.2. Objednávateľ je povinný uhradiť Cenu Zmenovej požiadavky podľa podmienok dohodnutých v príslušnej Objednávke tejto Zmenovej požiadavky avšak najneskôr po podpise akceptačného protokolu Zmenovej požiadavky, pričom Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi Cenu Zmenovej požiadavky na základe príslušnej riadnej faktúry doručenej Objednávateľovi;
- 4.5. Splatnosť akejkoľvek faktúry podľa tejto Zmluvy je 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 4.6. Ak nie je uvedené inak, ceny v tejto Zmluve a jej prílohách sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty (DPH). K cenám bude účtovaná DPH vo výške stanovenej platnými právnymi predpismi v čase vystavenia účtovného dokladu.
- 4.7. Strany sa dohodli, že Objednávateľ je povinný každé peňažné plnenie na základe tejto Zmluvy zaplatiť Dodávateľovi bezhotovostne prevodom v prospech bankového účtu Dodávateľa.
- 4.8. Ak faktúra obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený ju vrátiť Dodávateľovi. Dodávateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú. U takto novo vystavenej faktúry plyní nová lehota splatnosti.
- 4.9. Ak faktúra obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený ju vrátiť Dodávateľovi. Dodávateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú.

5. ZMENOVÉ KONANIA

- 5.1. Kedykoľvek počas trvania tejto Zmluvy sú Strany oprávnené navrhnúť alebo objednať od Objednávateľa Zmenovú požiadavku. Dodávateľ sa zaväzuje vynaložiť všetko úsilie, ktoré po ňom možno spravodlivo požadovať, aby pre Zmenovú požiadavku požadovanú Objednávateľom vypracoval ponuku a po odsúhlasení takejto ponuky Objednávateľom následne túto Zmenovú požiadavku zrealizoval.
- 5.2. Návrhy a posúdenie realizácie Zmenových požiadaviek budú Strany realizovať prostredníctvom emailov medzi oprávnenými osobami alebo v systéme ServiceDesk nasledujúcim postupom:
- 5.2.1. Ak Objednávateľ požaduje zmenu alebo úpravu ISP, implementáciu nových modulov a funkcionalít ISP alebo dodanie iných odborných služieb Dodávateľom zadá Dodávateľovi špecifikáciu predmetnej Zmenovej požiadavky do emailu alebo do systému ServiceDesk, v ktorej môže špecifikovať aj požadovaný termín dodania plnenia.
- 5.2.2. V prípade, že špecifikácia Zmenovej požiadavky Objednávateľa nie je úplná alebo dostatočná, Dodávateľ s Objednávateľom prekonzultuje zadanie a vyjasní si jeho predmet a detaily. V prípade, že zadanie nie je kompletne požiadava Objednávateľa o jeho doplnenie.
- 5.2.3. Na základe vyjasneného zadania podľa [predchádzajúcich odsekov Dodávateľ do 2 pracovných dní](#) od vyjasnenia zadania vypracuje kompletnú ponuku Zmenovej požiadavky, ktorú následne odošle Objednávateľovi emailom alebo ju vloží do systému ServiceDesk.

- 5.2.4. Ponuka Zmenovej požiadavky bude obsahovať minimálne:
- a) opis požadovaného predmetu riešenia a koncepčný návrh požadovaného plnenia alebo popis a rozsah poskytovaných služieb Dodávateľa;
 - b) dobu poskytnutia plnenia alebo rozvrh plnenia;
 - c) cenu za realizáciu plnenia Zmenovej požiadavky stanovenú v súlade s cenníkom, ktorý je prílohou č. 3 tejto Zmluvy;
 - d) požiadavky na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa pri realizácii plnení;
- 5.2.5. V prípade, že Objednávateľ súhlasí s navrhnutou ponukou Zmenovej požiadavky, bude Dodávateľ o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať. V prípade, že si Objednávateľ vyžiada úpravu ponuky Zmenovej požiadavky, je Dodávateľ povinný túto úpravu vykonať bez zbytočného odkladu za obdobného použitia tohto článku Zmluvy, pričom ale dodatočnú úpravu zadania môže Objednávateľ po vypracovaní ponuky **Dodávateľom** vykonať už len jediný raz. Pokiaľ Objednávateľ nebude súhlasiť ani s upravenou ponukou Zmenovej požiadavky, Dodávateľ má právo odmietnuť realizovať Zmenovú požiadavku.
- 5.2.6. Ponuku Zmenovej požiadavky Objednávateľ potvrdí podpisom oprávnenej osoby na listine ponuky, resp. v dodatku k tejto Zmluve (ďalej ako "**Objednávka**"). Objednávka sa stáva platnou až po jej formálnom potvrdení zo strany Objednávateľa podpisom na listine ponuky alebo dodatku k tejto Zmluve.
- 5.2.7. Po prijatí Objednávky Dodávateľ začne s realizáciou Zmenovej požiadavky v súlade s podmienkami Objednávky.
- 5.2.8. Ak sa Zmenová požiadavka týka ISP tak prijatím Objednávky sa špecifikácia Zmenovej požiadavky stáva novou, doplnenou špecifikáciou ISP.
- 5.3. Cena za výkony poskytované Dodávateľom prostredníctvom Zmenových požiadaviek bude účtovaná ako násobok počtu osobohodín a jednotkových sadzieb uvedených v Cenníku prác nachádzajúceho sa v prílohe 3 tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ je oprávnený účtovať cenu za vykonané zmenové požiadavky **len v prípade** takých zmien, ktorých **vykonanie trvá viac ako 3** hodiny. Realizácia zmenových požiadaviek, ktoré trvajú kratšie je zahrnutá v cene za poskytovanie služieb Servisnej podpory uvedenej v bode 4.1. tejto Zmluvy.
- 5.4. Ceny za osobohodiny definované v tejto Zmluve budú garantované po celú dobu platnosti tejto Zmluvy.
- 5.5. Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, na dodanie a zodpovednosť za vady Zmenových požiadaviek sa primerane použijú ustanovenia ZODS týkajúce sa dodania Diela, záruky a zodpovednosti za vady.

6. DOHODNUTÁ SÚČINNOSŤ A VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

- 6.1. Strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si bez zbytočného odkladu všetky informácie a dohodnutú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy a jej príloh. Strany sú povinné informovať druhú Stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
- 6.2. Strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov a s omeškaním úhrad jednotlivých peňažných záväzkov.
- 6.3. Strany poskytnú dohodnutú súčinnosť bez zbytočného omeškania najneskôr do **3** pracovných dní po predložení písomnej požiadavky druhej Strany, pokiaľ sa Strany nedohodnú inak.

- 6.4. Objednávateľ vynaloží primerané úsilie na to, aby prípadné tretie strany spolupracujúce s Objednávateľom, ktorých činnosť je predpokladom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, poskytovali Dodávateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie tejto Zmluvy. Dodávateľ pritom nezodpovedá za včasnosť, úplnosť a kvalitu poskytovania takejto súčinnosti zo strany týchto tretích strán.
- 6.5. Objednávateľ zabezpečí v prípade **opodstatnených** požiadaviek Dodávateľa osobný (onsite) prístup pracovníkom Dodávateľa priamo v priestoroch alebo na pracoviskách Objednávateľa či tretích strán.
- 6.6. Objednávateľ poskytne Dodávateľovi nevyhnutné informácie alebo dokumenty podľa odôvodnených požiadaviek Dodávateľa, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie tejto Zmluvy.

7. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 7.1. Strany sú oslobodené od zodpovednosti za nesplnenie predmetu tejto Zmluvy, pokiaľ takéto nesplnenie zmluvných povinností je spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka v platnom znení. V prípade vyskytnutia sa okolností vylučujúcich zodpovednosť musí príslušná Strana bezodkladne informovať druhú Stranu a uviesť dôvody, povahu, veľkosť a predpokladaný čas takéhoto ovplyvnenia, ako aj potrebné opatrenia, podniknuté na eliminovanie takéhoto vplyvu. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť oslobodzujú čiastočne alebo celkom príslušnú Stranu spod jej povinností uvedených v tejto Zmluve a to po dobu trvania týchto okolností.
- 7.2. Žiadna zo Strán nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania alebo informácií, ktoré dostala od druhej Strany. V prípade, že Objednávateľ poskytol Dodávateľovi chybné zadanie Zmenovej požiadavky a Dodávateľ vzhľadom na svoju povinnosť realizovať vzájomne odsúhlasenú Zmenovú požiadavku s odbornou starostlivosťou mohol a mal chybnosť takého zadania zistiť, smie sa Dodávateľ ustanovenia predchádzajúcej vety odvolávať len v prípade, že na chybné zadanie Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ trval na pôvodnom zadaní.
- 7.3. Žiadna zo Strán nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla v dôsledku omeškania sa s splnením záväzkov druhej Strany. Žiadna zo Strán nezodpovedá za porušenie podmienok vyplývajúcich z tejto Zmluvy v prípade, že takéto porušenie bolo preukázateľne spôsobené neposkytnutím nevyhnutnej a dohodnutej súčinnosti druhou Stranou alebo s ňou spolupracujúcich tretích strán.
- 7.4. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku nerealizácie opatrení alebo porušením postupov uvedených Dodávateľom v príslušnej dokumentácii Diela podľa ZODS.

8. SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 8.1. Strany sú povinné pri svojej činnosti zabezpečiť ochranu osobných údajov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016, o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov (ďalej len "GDPR") a zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“).
- 8.2. Strany sa dohodli, že keďže súčasťou údajov spracúvaných v ISP sú aj osobné údaje dotknutých osôb uzatvárajú Strany týmto zmluvu o spracovaní osobných údajov podľa článku 28 ods. 3 GDPR. Osobnými údajmi, ktoré budú spracúvané v rámci ISP, sú osobné údaje rezidentov a návštevníkov, ktorí sa registrovali do parkovacieho systému v meste Dubnica nad Váhom (meno, priezvisko, trvalý pobyt, rodné číslo, EČV vozidla, geolokačné údaje odparkovaného vozidla, platobné údaje, údaje o IP adrese, údaje zo súborov cookies a pod.). Dotknutými osobami sú rezidenti a návštevníci, ktorí sa registrovali do parkovacieho systému v meste Dubnica nad Váhom. Účelom spracúvania osobných údajov dotknutých osôb v systémoch ISP je registrácia dotknutej osoby v parkovacom systéme v meste Dubnica nad Váhom a platby úhrady za parkovanie v zmysle príslušného všeobecne záväzného nariadenia. Povaha spracúvaných osobných údajov: bežné osobné údaje.

- 8.3. Objednávateľ ako prevádzkovateľ (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) týmto poveruje Dodávateľa ako sprostredkovateľa (ďalej len „**Sprostredkovateľ**“), aby v jeho mene spracúval vyššie uvedené kategórie osobných údajov vyššie uvedených dotknutých osôb v súlade s touto Zmluvou a GDPR. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa aby vykonával spracovateľské operácie, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zmluvných povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a to (i) získavanie osobných údajov, (ii) vyhľadávanie osobných údajov, (iii) uchovávanie osobných údajov, (iv) zálohovanie osobných údajov, (v) anonymizovanie osobných údajov, (vi) zverejňovanie osobných údajov, (vii) po ukončení spracovania osobných údajov ich vymazanie.
- 8.4. Prevádzkovateľ prehlasuje a nesie výlučnú zodpovednosť za to, že osobné údaje spracúvané v súvislosti s poskytovaním služieb Sprostredkovateľom sú získavané v súlade s podmienkami GDPR, že spracúvanie osobných údajov Dotknutých osôb nadobudnutých v súvislosti s poskytovaním služieb Sprostredkovateľom je zákonné v zmysle čl. 6 GDPR a že si splnil vo vzťahu k Dotknutým osobám všetky informačné povinnosti v zmysle čl. 13 a 14 GDPR.
- 8.5. Prevádzkovateľ ďalej prehlasuje a nesie výlučnú zodpovednosť za to, že je oprávnený poveriť Sprostredkovateľa na spracúvanie osobných údajov v Zmluve stanovenom rozsahu, za zmluvne stanoveným účelom a na stanovenú dobu a bude so Sprostredkovateľom spolupracovať na plnení jeho povinností v oblasti ochrany osobných údajov, ktoré mu vyplývajú z GDPR a zo Zákona o ochrane osobných údajov.
- 8.6. Osobné údaje budú Sprostredkovateľom spracúvané do doby určenej Prevádzkovateľom, najneskôr do skončenia Zmluvy medzi Stranami, prípadne aj po tejto dobe, ak to umožňujú všeobecne záväzné právne predpisy.
- 8.7. Sprostredkovateľ bude spracúvať osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa, ktoré musia byť zákonné. Pre vylúčenie pochybností Strany potvrdzujú, že pokyn na spracúvanie osobných údajov nemôže byť Zmenovou požiadavkou a môže znieť len na spracúvanie osobných údajov spôsobom, ktorý informačný systém funkčne a technicky umožňuje a v rozsahu dohodnutých spracovateľských činností a operácií.
- 8.8. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania Zmluvy bude zabezpečovať technické a organizačné zabezpečenie ochrany osobných údajov a prijme primerané technické a organizačné opatrenia, aby v tejto dobe nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, ako aj k ich inému zneužitiu. Jedná sa najmä o:
- 8.8.1. zabezpečenie prístupu do aplikácie dvojfaktorovým prístupom (menom, heslom a overením cez mobilný telefón),
 - 8.8.2. zabezpečenie prístupu len z konkrétnej vopred zadefinovanej IP adresy Prevádzkovateľa,
 - 8.8.3. zabezpečenie šifrovanej komunikácie so serverom prostredníctvom protokolu HTTPS,
 - 8.8.4. zabezpečenie prístupu do systému len vopred schváleným a poučeným zamestnancom Sprostredkovateľa,
 - 8.8.5. zabezpečenie logovania prístupov do systému a podľa potreby ich sprístupnenie Prevádzkovateľovi,
 - 8.8.6. zabezpečenie zálohovania uložených údajov.
- 8.9. Strany sa zaväzujú, že si, s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Stranám, poskytnú všetku súčinnosť:

- 8.9.1. pri styku a rokovaníach s Dotknutými osobami či inými subjektmi, ktorých sa spracúvanie osobných údajov týka, a dozorným orgánom;
 - 8.9.2. pri plnení ich povinností reagovať na žiadosti o výkon práv Dotknutej osoby ustanovených v kapitole III GDPR;
 - 8.9.3. pri plnení ich povinností oznámiť dozornému orgánu porušenie ochrany osobných údajov a povinností oznámiť takéto porušenie ochrany osobných údajov Dotknutej osobe v súlade s článkami 33 a 34 GDPR;
 - 8.9.4. pri plnení ich povinností v súlade s článkami 32, 35 a 36 GDPR.
- 8.10. Ak Sprostredkovateľ obdrží akékoľvek vyjadrenie či žiadosť Dotknutej osoby súvisiace s jej osobnými údajmi, zaväzuje sa takéto vyjadrenie či žiadosť Prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu odovzdať a Dotknutú osobu o tejto skutočnosti informovať.
- 8.11. Prevádzkovateľ oprávňuje Sprostredkovateľa na prenos osobných údajov, ktoré sa spracúvajú a/alebo sú určené na spracúvanie po prenose výlučne len v rámci krajín Európskeho hospodárskeho priestoru ako aj do krajín, ktoré poskytujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov podľa GDPR.
- 8.12. Prevádzkovateľ je kedykoľvek oprávnený kontrolovať plnenie a dodržiavanie ktoréhokoľvek z ustanovení týkajúcich sa dodržiavania pravidiel ochrany súkromia podľa GDPR a Sprostredkovateľ je povinný takúto kontrolu Prevádzkovateľovi umožniť. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností stanovených v GDPR.
- 8.13. Prevádzkovateľ aj Sprostredkovateľ sa zaväzujú dodržiavať všetky pravidlá a ostatné povinnosti stanovené v GDPR a ďalších právnych predpisoch, aj keď tak nie je výslovne uvedené v Zmluve.
- 8.14. Sprostredkovateľ sa po skončení Zmluvy zaväzuje na písomnú výzvu Prevádzkovateľa osobné údaje vrátiť Prevádzkovateľovi alebo ich zlikvidovať vrátane akýchkoľvek ich kópií v závislosti od pokynu Prevádzkovateľa. Vrátenie alebo likvidácia musí byť vykonaná bez zbytočného odkladu po ukončení Zmluvy ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie takýchto osobných údajov.
- 8.15. Prevádzkovateľ berie na vedomie, že poverením Sprostredkovateľa sa nezbavuje zodpovednosti za dodržiavanie pravidiel spracúvania osobných údajov.
- 8.16. Strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch Dotknutých osôb. Strany sa zaväzujú ďalej zachovávať mlčanlivosť o bezpečnostných opatreniach, ktorých zverejnenie by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov. Strany sú povinné povinnosťou mlčanlivosti v rozsahu tohto článku Zmluvy zaviazat aj svojich zamestnancov (alebo iné osoby v rovnakom postavení), ktorí sa budú priamo alebo nepriamo zúčastňovať na spracovaní osobných údajov podľa tejto Zmluvy.

9. SANKCIE

- 9.1. V prípade omeškania Dodávateľa s poskytnutím služby Servisnej podpory v zmysle Zmluvy riadne a včas má Objednávateľ **nárok požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty za každú vadu zvlášť a to vo výške:**
- 9.1.1. **500** EUR za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Kritickej vady,
 - 9.1.2. **350** EUR za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vážnej vady
 - 9.1.3. **200** EUR za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Nekritickej vady.

- 9.2. V prípade omeškania Dodávateľa s realizáciou Zmenovej požiadavky v dohodnutom termíne v zmysle bodu 5.2.4 písm. b) Zmluvy riadne a včas má Objednávateľ nárok požadovať za každú Zmenovú požiadavku zvlášť zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške:
- 9.2.1. 300 EUR za každý aj začatý deň omeškania s realizáciou schválenej Zmenovej požiadavky,
- 9.2.2. 100 EUR za každý aj začatý deň omeškania s vypracovaním kompletnej ponuky Zmenovej požiadavky podľa bodu 5.2.3 Zmluvy,
- 9.3. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou niektorého finančného plnenia podľa tejto Zmluvy má Dodávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,2% z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania.
- 9.4. Uplatnením nároku na zaplataenie zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo na náhradu preukázateľnej škody, pričom poškodená Strana má nárok na náhradu škody prevyšujúcu dohodnutú zmluvnú pokutu.
- 9.5. Zmluvná pokuta je splatná do 15 dní odo dňa jej uplatnenia.

10. TRVANIE A SKONČENIE ZMLUVY

- 10.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu **12 mesiacov**.
- 10.2. Ak v ustanoveniach tejto Zmluvy nie je určené inak, tak s výnimkou odstúpenia od Zmluvy spôsobom uvedeným ďalej v Zmluve, je túto Zmluvu možné ukončiť iba na základe dohody Strán v písomnej forme alebo z dôvodov ustanovených zákonom alebo výpoveďou Objednávateľa podľa tohto článku Zmluvy.
- 10.3. Objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade, ak:
- 10.3.1. Došlo k jej podstatnému porušeniu zo strany Dodávateľa; podstatným porušením zo strany Dodávateľa je:
- a) nedodržanie doby poskytovania Servisnej podpory uvedenej v ods. 3.1 tejto Zmluvy
 - b) opakované oneskorenie s realizáciou odsúhlasenej Zmenovej požiadavky v zmysle čl. 5 Zmluvy, pričom za opakované oneskorenie sa považuje oneskorenie v počte 3 a viac krát počas trvania Zmluvy.
- 10.3.2. Dodávateľ aj napriek predchádzajúcej písomnej výzve porušuje ustanovenia tejto Zmluvy.
- 10.3.3. Na majetok Dodávateľa je vyhlásený konkurz alebo Dodávateľ sám podá návrh na začatie konkurzného konania; na Dodávateľa bolo začaté reštrukturalizačné konanie alebo bola povolená reštrukturalizácia Dodávateľa.
- 10.3.4. Dodávateľ vstúpi do likvidácie alebo reštrukturalizácie.
- 10.3.5. V iných prípadoch ak tak ustanoví zákon.
- 10.4. Dodávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade:
- 10.4.1. Jej podstatného porušeniu zo strany Objednávateľa.
- 10.4.2. Ak je na vykonanie Zmenovej požiadavky potrebná súčinnosť Objednávateľa alebo spolupracujúcich tretích strán a Objednávateľ takúto dohodnutú súčinnosť Strán neposkytne ani 30 dní po výzve Dodávateľa, je Dodávateľ po jej márnom uplynutí oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
- 10.4.3. Objednávateľ je v omeškaní s úhradou splatnej faktúry o viac ako 15 dní.

- 10.4.4. Objednávateľ aj napriek predchádzajúcej písomnej výzve porušuje ustanovenia tejto Zmluvy.
- 10.4.5. V iných prípadoch ak tak ustanoví zákon.
- 10.5. Odstúpenie je účinné momentom jeho doručenia druhej Strane v súlade s touto Zmluvou.
- 10.6. Objednávateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 1 mesiac, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Dodávateľovi.
- 10.7. Zánik Zmluvy nemá vplyv na už uhradenú Cenu Servisnej podpory alebo jej časť (resp. už vzniknutý nárok na zaplatenie Ceny Servisnej podpory alebo jej časti), nároky Strán na zmluvné pokuty, nároky zo zodpovednosti za vady a za škodu, ochranu Dôverných informácií a iné práva a povinnosti, ktoré podľa obsahu majú platiť aj po zániku tejto Zmluvy.
- 10.8. Po skočení Zmluvy už Dodávateľ nie je povinný poskytovať žiadne služby Servisnej podpory ani Zmenové požiadavky.

11. DÔVERNOSŤ

- 11.1. Dodávateľ sa týmto zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách. Pod pojmom „**Dôverné informácie**“ sa na účely tejto Zmluvy rozumejú akékoľvek informácie a údaje Objednávateľa týkajúce sa ISP a informácii a dát doň ukladaných, ako aj informácií spojených s činnosťou vykonávanou Objednávateľom (domény), ktoré sa Dodávateľ dozvedel od Objednávateľa v súvislosti s poskytovaním plnení podľa tejto Zmluvy a z podkladov dodaných mu Objednávateľom. Dôverné informácie zahŕňajú najmä, avšak nie len, všetky informácie a údaje Objednávateľa týkajúce sa obchodných tajomstiev, osobných údajov Dotknutých osôb, iných dát a informácií v informačnom systéme Objednávateľa, procesov, postupov, vzorcov, finančných a komerčných údajov, údajov o členoch Objednávateľa, doménových štúdiách a prebiehajúcich prácach, doménových vizuálnych demonštráciách, podnikateľských plánoch, rozpočtoch a prognózach Objednávateľa, údajoch o klientoch Objednávateľa, doménových nápadoch a koncepciách, znakoch, náčrtoch a iných doménových údajov v ústnej, písomnej, grafickej, elektronickej alebo akejkoľvek inej forme alebo médiu obsahujúcom doménové informácie a ktoré si Strany môžu vymieňať za účelom splnenia účelu tejto Zmluvy.
- 11.2. Pre účely tejto Zmluvy nezahŕňujú Dôverné informácie žiadne informácie, ktoré:
- 11.2.1. sú v dobe použitia alebo sprístupnenia verejne dostupné;
- 11.2.2. stanú sa verejne dostupnými inak ako nepovoleným zverejnením, či použitím;
- 11.2.3. sú získané na základe zákonného postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo Objednávateľovi, pokiaľ je Dodávateľ schopný túto skutočnosť doložiť;
- 11.2.4. sú prípadne poskytnuté Dodávateľovi treťou osobou, ktorá má k týmto informáciám právo a je oprávnená ich sprístupniť alebo použiť.
- 11.3. Dodávateľ prehlasuje, že počas trvania Zmluvy a ani po jej skončení bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa:
- 11.3.1. neposkytne ani nesprístupní získané Dôverné informácie tretej osobe a/alebo akýmkoľvek spôsobom nebude sám nakladať s Dôvernými informáciami získanými pri inej činnosti ako činnosti pre Objednávateľa;

- 11.3.2. nezverejní akýkoľvek údaj týkajúci sa Dôverných informácií, nosičov Dôverných informácií alebo ich obsahu;
- 11.3.3. nebude Dôverné informácie a/alebo nosiče Dôverných informácií využívať pri inej činnosti ako činnosti pre Objednávateľa.
- 11.4. Dodávateľ zabezpečí, aby jeho príslušné spriaznené osoby, právni zástupcovia, účtovníci, konzultanti, zamestnanci a iní zástupcovia nesprístupnili Dôverné informácie žiadnej osobe, ani ich nepoužili, či nevyužili pre žiadny účel okrem toho, čo je výslovne povolené v tejto Zmluve.
- 11.5. Dodávateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa okamžite o zistení neoprávnenej manipulácie s Dôvernými informáciami, alebo o inom porušení povinnosti podľa tejto Zmluvy.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, pričom zverejnenie tejto Zmluvy zabezpečí Objednávateľ.
- 12.2. Vzťahy účastníkov Zmluvy založené Zmluvou, ak ich táto Zmluva výslovne neupravuje, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 12.3. Pre riešenie sporov si Strany dohodli právomoc všeobecných súdov Slovenskej republiky.
- 12.4. Akékoľvek zmeny a doplnky Zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť podpísané všetkými Stranami.
- 12.5. Každé ustanovenie tejto Zmluvy, pokiaľ je to možné, sa interpretuje tak, aby bolo účinné a platné podľa platných právnych predpisov SR. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo podľa platných právnych predpisov SR nevymožiteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevymožiteľnosti alebo neplatnosti budú Strany Zmluvy v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch Zmluvy, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov tejto Zmluvy, potrebných v súvislosti s príslušnou nevymožiteľnosťou alebo neplatnosťou.
- 12.6. Táto Zmluva sa vyhotovuje v 2 rovnopisoch, pričom každá zo Strán obdrží po podpise po jednom rovnopise s platnosťou originálu.
- 12.7. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
 - 12.7.1. Príloha č. 1 – Parametre poskytovaných služieb Servisnej podpory (SLA);
 - 12.7.2. Príloha č. 2 – Kontaktné osoby
 - 12.7.3. Príloha č. 3 – Cenník Zmenových požiadaviek
- 12.8. Strany si Zmluvu prečítali, všetky jej ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, pričom vyjadrujú ich slobodnú a vážnu vôľu zbavenú akýchkoľvek omylov, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.

V, dňa

V, dňa

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

Mesto Dubnica nad Váhom

Mgr. et Mgr. Peter Wolf, primátor mesta

Elmolis j.s.a.

Jakub Ondruš, podpredseda predstavenstva

PRÍLOHA č. 1
Parametre poskytovaných služieb Servisnej podpory (SLA)

V rámci Servisnej podpory Dodávateľ poskytne nasledujúce služby. Sledovanie poskytovania Servisnej podpory Dodávateľom sa bude vykonávať prostredníctvom nástroja Service Desk.

1. ROZSAH SERVISNEJ PODPORY

1.1. V rámci Servisnej podpory bude Dodávateľ vykonávať nasledovné činnosti:

- 1.1.1. konfigurácia ISP a serverovej infraštruktúry a serverových systémov v produkčnom prostredí;
- 1.1.2. 24/7 monitorovanie a zabezpečenie prevádzky ISP v produkčnom prostredí;
- 1.1.3. riadenie a riešenie Incidentov ISP podľa priority jednotlivých požiadaviek Objednávateľa v dohodnutých servisných termínoch;
- 1.1.4. prevádzka Service Desk služby;
- 1.1.5. zásahy a úpravy ISP pri odstraňovaní Incidentov;
- 1.1.6. inštalácia update ISP do produkčného prostredia v súvislosti s riešením Incidentov;
- 1.1.7. technická správa a údržba produkčného prostredia ISP;
- 1.1.8. poskytovanie konzultácií k otázkam a problémom v rámci ISP;
- 1.1.9. konfigurácia a udržiavanie testovacieho prostredia (pre vylúčenie pochybnosti, však nie je pre testovacie prostredie deklarované poskytovanie služieb ServiceDesk a riešenie Incidentov).

1.2. „**Incident**“ je akákoľvek skutočnosť, chyba alebo udalosť, ktorá spôsobí neplánovaný výpadok Informačného systému v produkčnom prostredí a jeho riadnej prevádzky alebo obmedzenie jeho funkčnosti, prevádzky či dostupnosti v produkčnom prostredí.

2. PRAVIDELNÝ BACKUP ISP

2.1. Dodávateľ bude zabezpečovať automatický pravidelný backup ISP, či jeho jednotlivých častí v súlade s dohodnutým systémom záloh tak, aby v každom momente bolo možné ISP obnoviť.

3. SLUŽBY SERVICE DESK

3.1. Objednávateľ nahlasuje Incidenty nasledovne:

- 3.1.1. zadaním Incidentu do systému Service Desk s uvedeným presného popisu zisteného Incidentu, prípadne požadovaného zásahu;
- 3.1.2. v prípade, že sa jedná o Incident kategórie Kritický alebo Vážny (A alebo B) paralelne aj telefonickým kontaktovaním Service Desk na telefónnom čísle alebo na emailovú adresu uvedené v prílohe č. 3 tejto Zmluvy s referenciou Incidentu, kde je v systéme Service Desk zadaný a prípadne požadovaného zásahu.

3.2. Ak Incident identifikuje pri poskytovaní Servisnej podpory Dodávateľ, je povinný bezodkladne sám Incident zadať do systému Service Desk.

3.3. Jednotlivé Incidenty sa budú pre účely tejto Zmluvy klasifikovať nasledovne:

- 3.3.1. Kritická vada („Kategória A“) – systém/ komponent/ prostredie je nedostupné, a tým pádom je znemožnené používanie jeho základných funkcií. Spravidla neexistuje alternatívny spôsob, ktorým je možné pokračovať v práci. Tento stav ohrozuje alebo úplne znemožňuje bežnú prevádzku, integritu dát, prípadne má potenciál Objednávateľovi alebo ďalším subjektom spôsobiť finančné alebo iné škody. (ďalej len „**Kritická vada**“).
 - 3.3.2. Vážna vada („Kategória B“) – funkčnosť systému/ komponentu/ prostredia je degradovaná tak, že tento stav obmedzuje jeho plnohodnotné používanie, avšak nedochádza k strate dát alebo celkovej nedostupnosti. Spravidla existuje alternatívny spôsob, ktorým je možné pokračovať v práci. (ďalej len „**Vážna vada**“).
 - 3.3.3. Nekritická vada („Kategória C“) – ostatné drobné incidenty, ktoré nespádajú do predošlých dvoch kategórií. (ďalej len „**Nekritická vada**“).
- 3.4. Klasifikáciu priority Incidentu vykoná Dodávateľ po dohode s Objednávateľom v súlade s klasifikáciou podľa ods. 3.3. tejto prílohy. V prípade ak nie je možné podľa vyššie uvedenej kategorizácie s presnosťou určiť kategóriu Incidentu vždy sa Incident zaradí do vyššej kategórie.
- 3.5. Objednávateľ má právo zmeniť poradie riešenia Incidentov po dohode s Dodávateľom záznamom v rámci systému Service Desk.
- 3.6. Pre vylúčenie pochybností po dodaní Dočasného riešenia (workaround) sa priorita nahláseného Incidentu nemení.
- 3.7. O plánovaných odstavkách prostredí bude Dodávateľ Objednávateľa informovať v dostatočnom časovom predstihu.

4. RIEŠENIE INCIDENTOV

- 4.1. V rámci riešenia Incidentov bude Dodávateľ vykonávať minimálne tieto aktivity:
- 4.1.1. Prijatie a potvrdenie nahlásenia Incidentu v systéme Service Desk;
 - 4.1.2. Investigácia a diagnostika;
 - 4.1.3. Informácia o zahájení riešenia zaznamenaná do systému Service Desk;
 - 4.1.4. Informácia o postupe riešenia zaznamenaná do systému Service Desk pri Kritických a Vážnych vadách;
 - 4.1.5. Riešenie a oprava vytvorením Dočasného riešenia (workaround) (použije sa, len ak nie je možné vadu odstrániť ihneď);
 - 4.1.6. Riešenie a oprava vytvorením Finálneho riešenia (fix);
 - 4.1.7. Informácia o ukončení riešenia Incidentu zaznamenaná do systému Service Desk.
- 4.2. Akýkoľvek Incident predložený Dodávateľovi do systému Service Desk bude obsahovať minimálne tieto atribúty:
- 4.2.1. ID (jedinečná referencia pre Incident);

- 4.2.2. Osoba Objednávateľa, ktorá Incident zadala;
 - 4.2.3. Priorita Incidentu;
 - 4.2.4. Popis Incidentu (vrátane možnosti nahratia relevantných príloh);
 - 4.2.5. Replikačný scenár (popis spôsobu, ako Incident replikovať v danom prostredí), ak je Incident replikovateľný, resp. ak je možné ho popísať ako súčasť popisu Incidentu;
 - 4.2.6. Dátum a čas predloženia.
- 4.3. Dodávateľ preberie Incident a potvrdí v systéme Service Desk jeho prevzatie. Ďalej Dodávateľ postupuje podľa termínov stanovených v prílohe č. 2 tejto Zmluvy na základe uvedenej úrovne priority Incidentu. Každá reakcia na predložený Incident bude spĺňať minimálne nasledovné atribúty:
- 4.3.1. Dátum a čas vyrozumenia;
 - 4.3.2. Komentár k Incidentu.
- 4.4. V prípade, ak sa počas analýzy ukáže, že príčina Incidentu je v aplikácii tretích strán resp. v infraštruktúre (napr. databáza, aplikačný server alebo iná súčasť, ktorá je podmienkou funkčnosti ISP), je Dodávateľom po schválení Objednávateľom vygenerovaná požiadavka na systémové riešenie s treťou stranou. V prípade, že je servis aplikácií tretích strán krytý zmluvným vzťahom medzi Objednávateľom a treťou stranou, bude na strane Objednávateľa určený zodpovedný zástupca, ktorý bude sprostredkovať komunikáciu medzi Dodávateľom a treťou stranou až do úplného odstránenia Incidentu. Dodávateľ je aj tak v tomto prípade povinný poskytnúť Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť. V rámci nevyhnutnej súčinnosti budú poskytnuté zo strany Dodávateľa všetky dostupné informácie k Incidentu týkajúce sa ISP.
- 4.5. Ak príčina Incidentu je v aplikácii tretích strán resp. v infraštruktúre (napr. databáza, aplikačný server alebo iná súčasť, ktorá je podmienkou funkčnosti ISP) a Objednávateľ požiada o vyriešenie Incidentu Dodávateľom, bude takáto požiadavka riešená ako zmenová požiadavka na základe osobitnej objednávky.
- 4.6. Pri Finálnom riešení (fix) Incidentu, resp. viacerých Incidentov bude Dodávateľ zabezpečovať opravy priebežne v súlade s plánom nasadenia opráv za dodržania Doby vyriešenia (fix) Incidentov nasledujúcim postupom:
- 4.6.1. Dodávateľ na vývojovom prostredí pripraví opravu Incidentu alebo viacero Incidentov (nový build);
 - 4.6.2. Dodávateľ pripraví všetky súčasti opravy Incidentu alebo viacero Incidentov (nový build) a zaistí nasadenie (inštaláciu) opravy do testovacieho prostredia, kde zrealizuje vlastné testovanie funkčnosti opráv Incidentu alebo viacerých Incidentov, prípadne funkčnosť IS ako celku;
 - 4.6.3. po úspešnom vykonaní testov v testovacom prostredí Dodávateľ nasadí opravy (build) do produkčného prostredia a otestuje odstránenie Incidentu alebo viacerých Incidentov v produkčnom prostredí.
- 4.7. Ak bude vykonaný zásah na pracovisku (on-site), alebo bude riešený Incident priority A vytvorí Dodávateľ v systéme ServiceDesk záznam, ktorý bude obsahovať:
- 4.7.1. dátum a čas predloženia Incidentu on-site zásahu;
 - 4.7.2. popis činnosti vykonaných pri on-site zásahu ako čas, kedy zásah začal a kedy bol ukončený, Objednávateľom požadovaný spôsob odstránenia Incidentu, príčina vzniku Incidentu (dôvod zásahu) a popis dopadu, popis realizovaných prác a spôsobu odstránenia Incidentu a návrhy a opatrenia pre zamedzenie opakovania Incidentu.

- 4.7.3. meno zamestnanca Dodávateľa, ktorý vykonal zásah a záznam o zásahu vytvoril;
- 4.8. Pred akýmkoľvek zásahom do produkčného prostredia je Dodávateľ povinný vždy zabezpečiť opatrenia, ktoré umožnia uvedenie ISP do stavu pred týmto zásahom; Objednávateľ je povinný umožniť Dodávateľovi vykonanie tohto opatrenia.
- 4.9. Neakceptované (odmietnuté) riešenie bude ďalej spracovávané Dodávateľom s použitím rovnakého procesu ako pre zaobchádzanie s novými Incidentmi, ale pri zachovaní pôvodného ISP Incidentu a pri pokračovaní plynutia času (jednotlivých úrovní Servisných služieb) od prvotného predloženia Incidentu.

5. ÚDRŽBA, UPGRADE A UPDATE ISP

- 5.1. Dodávateľ bude v rámci Servisnej podpory v rámci monitoringu a údržby ISP priebežne riešiť a odstraňovať ním zistené Incidenty ISP. Každý takýto zistený Incident Dodávateľ odstráni rovnako ako v prípade Incidentu nahlásenom Objednávateľom.
- 5.2. Dodávateľ je povinný vykonávať všetky údržbové práce ISP v dobe mimo doby poskytovania Servisnej podpory (t.j. v čase od 22:00 hod. do 06:00 hod.) okrem prípadov Kritických a Vážnych Incidentov, kedy je nevyhnutné úpravu ISP vykonať bezodkladne.
- 5.3. Plánované odstávky ISP môžu byť potrebné pre základnú údržbu alebo pre uskutočnenie potrebných upgrade či update ISP. Dodávateľ vopred dohodne všetky plánované odstávky ISP s Objednávateľom a obmedzí počet a trvanie odstávok nasledujúcim spôsobom:
- 5.3.1. Plánované odstávky ISP môžu byť na žiadosť Objednávateľa a so súhlasom Dodávateľa preplánované, ak dôvod pre plánovanú odstávku nie je kritický pre splnenie dohodnutých úrovní Servisnej podpory alebo zmluvných požiadaviek;
- 5.3.2. Minimálny predstih pre oznámenie plánovanej odstávky bude 3 pracovné dni a realizácia odstávky bude musieť byť odsúhlasená Objednávateľom, pričom sa má za to, že pokiaľ Objednávateľ do 2 pracovných dní na informáciu o plánovanej odstávke nezareaguje, tak súhlasí;
- 5.3.3. Plánované odstávky sa budú vykonávať v čase mimo poskytovania Servisnej podpory, pokiaľ nie je Objednávateľom odsúhlasené inak.

6. SLA PARAMETRE

- 6.1. Úrovně poskytovania služieb Servisnej podpory, ktoré má dosiahnuť Dodávateľ podľa tejto Zmluvy, sa merajú nasledujúcimi parametrami:
- 6.1.1. Doba odozvy na Incident;
- 6.1.2. Doba vyriešenia (workaround);
- 6.1.3. Doba vyriešenia (fix);

7. MERANIE SLA PARAMETROV

- 7.1. Strany uznávajú, že účelom merania je zistiť presné informácie o úrovniach poskytovania služieb Servisnej podpory (SLA). Meranie výkonnosti služieb Servisnej podpory zároveň významne neovplyvní žiadnu zo služieb a ani nespôsobí, aby sa niektorá zo služieb dostala pod zmluvné úrovne poskytovania služby Servisnej podpory.
- 7.2. V prípade sporu sú relevantnými údajmi na meranie úrovne poskytovania Služieb údaje a informácie z aplikácie ServiceDesk.

8. GARANTOVANÉ HODNOTY ÚROVNE

8.1. Garantované hodnoty Úrovně poskytování služeb Servisnej podpory sú sumarizované v nasledovnej tabuľke.

Parameter/Kategória	Vady kritické (A)	Vady vážne (B)	Vady nekritické (C)
Čas poskytovania Servisnej podpory	24 hodín / 7 dní v týždni	pracovné dni 9:00 - 17:00 hod	pracovné dni 9:00 - 17:00 hod
Doba odozvy	1 pracovná hodina	2 pracovné hodiny	1 pracovný deň
Doba vyriešenia (workaround)	1 pracovný deň	3 pracovné dni	5 pracovných dní
Doba vyriešenia (fix)	max 10 pracovných dní (*)	max 15 pracovných dní (*)	dohoda, max 30 dní (*)

Poznámka: (*) Doba trvalého vyriešenia Incidentu (fix) je informatívna, keďže bude závislá od plánu nasadenia nových verzií aplikácií do produkcie a preto je uvádzaný termín trvalého vyriešenia považovaný za najneskorší.

- 8.2. Dohodnuté a garantované časy definované podľa tohto odseku sú maximálnymi hraničnými časmi na odpoveď a vyriešenie Incidentu formou workaroundu pre ISP. Dodávateľ sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie pre dosiahnutie včasného vyriešenia Incidentu, ktoré sa za optimálnych podmienok nepriblíži maximálnym časom.
- 8.3. V prípade, že príčina Incidentu je v aplikácii tretích strán resp. v infraštruktúre (napr. databáza, aplikačný server alebo iná súčasť, ktorá je podmienkou funkčnosti ISP), Doba vyriešenia (workaround) alebo Doba vyriešenia (fix) neplynú počas doby, kedy Dodávateľ nemôže príčinu Incidentu opraviť pre potrebu súčinnosti zo strany tretej osoby alebo Objednávateľa. Dodávateľ však v každom prípade garantuje dodržanie Doby odozvy.

PRÍLOHA č. 2
Kontaktné osoby

Oprávnené osoby Objednávateľa

Zoznam oprávnených osôb zo strany Objednávateľa je definovaný nasledovne:

Meno a priezvisko	E-mailová adresa	Telefónne číslo
Peter Wolf	Peter.wolf@dubnica.eu	0918 117 023
Andrea Blajsková	Andrea.blajskova@dubnica.eu	0918 117 028
Jozef Králik	Jozef.kralik@dubnica.eu	0917 401 325

Oprávnené osoby Dodávateľa

Zoznam oprávnených osôb zo strany Dodávateľa je definovaný nasledovne:

Meno a priezvisko	E-mailová adresa	Telefónne číslo
Jakub Ondruš	jakub.ondrus@elmolis.sk	0908 966 972
Martin Hajduček	martin.hajducek@elmolis.sk	0907 883 926

Kontaktné údaje

Kontaktné údaje pre účely poskytovania Servisnej podpory sú nasledovné:

Typ	Kontaktný údaj
Lokalizácia systému Service Desk	https://git.elmolis.sk/support/parkovanie_dubnica
Telefonický kontakt Service Desk	+421 907 883 926
Emailový kontakt Service Desk	podpora@elmolis.sk

PRÍLOHA č. 3
Cenník Zmenových požiadaviek

Cenník prác pre dodanie Zmenových požiadaviek je definovaný nasledovne:

Typ/ Disciplína	Cena Človekoden
Projektový manažér	77,50 EUR/ osobohodina
.....	
Systémový architekt	72,50 EUR/ osobohodina
.....	
Analytik	66,25 EUR/ osobohodina
.....	
Programátor	60,00 EUR/ osobohodina
.....	
Integračný špecialista	66,25 EUR/ osobohodina
.....	
Tester	44,38 EUR/ osobohodina
.....	

Všetky uvádzané ceny sú v EUR bez DPH.