ZMLUVA O DODANÍ SOFTVÉRU A LICENČNÁ ZMLUVA

uzavretá podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Obchodný zákonník") a
ustanovenia § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov
(ďalej len „Autorský zákon")
(ďalej len „Zmluva")

Poskytovateľ

Obchodné meno:	**Adaptie, s. r. o.**
Sídlo:	Štúrova 44, 040 01 Košice - mestská časť Staré Mesto 040 01, Slovenská republika
IČO:	55 705 570
DIČ:	2122066089
IČ DPH:	nie je platcom DPH
Registrácia:	v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Košice, oddiel Sro, vložka č. 57664/V
Štatutárny orgán:	Daniel Palko/prokúrista
E-mailová adresa fakturačná:	
E-mailová adresa objednávková:	

(ďalej len „Poskytovateľ")

a

Objednávateľ

Obchodné meno:	Mesto Košice
Sídlo:	Trieda SNP 48/A
IČO:	00691135
DIČ:	2021186904
IČ DPH:	SK2021186904
Štatutárny orgán:	Primátor mesta Košice Ing. Jaroslav Polaček, DPA
E-mailová adresa:	

(ďalej len „Objednávateľ")

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej spolu len „Zmluvné strany" alebo jednotlivo len „Zmluvná strana")

ČASŤ A - SPOLOČNÉ ÚVODNÉ USTANOVENIA

Definície a základné pojmy

Okrem výrazov použitých v záhlaví tejto Zmluvy a v ďalších ustanoveniach tejto Zmluvy, nasledujúce výrazy (*tzv. legislatívne skratky*) budú mať nižšie uvedené významy:

1. „Adopcia": vzatie si do opatery („adopcia") vopred určenej verejnej plochy vo vlastníctve a/alebo správe Poskytovateľa za účelom jej údržby počas obdobia vymedzeného Objednávateľom.
2. „Aplikácia": platforma (alebo systém) dostupná na serveroch tretích strán, ktorá pozostáva z 3 klientskych aplikácií (web admin portal - pre mestá, iOS aplikácia a Android aplikácia pre Koncových používateľov), serverovej aplikácie (backendové sluzby pre klientské aplikácie) a integrácia s inými službami. Aplikácia je bližšie popísaná tu: https://adaptie-me.atlassian.net/servicedesk/customer/kb/view/557072 alebo v prílohe č.2.
3. „Autorský zákon": zákon č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov.
4. „Zmluva o spracúvaní osobných údajov": je vymedzenie povinností Zmluvných strán v súvislosti so spracúvaním osobných údajov. Príloha č.1.
5. „Cenník": cenník Poskytovateľa, dostupný tu: https://adaptie-me.atlassian.net/servicedesk/customer/kb/view/33398 alebo v prílohe č.3.
6. „Cenová ponuka": písomný návrh Poskytovateľa určený Objednávateľovi, ktorý obsahuje konkrétne podmienky, najmä cenu, za ktorých je Poskytovateľ ochotný poskytnúť Dielo alebo služby. Cenová ponuka je platná len počas obdobia v nej uvedeného, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Príloha č.5.
7. „Dielo": Aplikácia. Dielo nie je na základe tejto Zmluvy žiadnym spôsobom prispôsobované akýmkoľvek požiadavkám Objednávateľa.
8. „Dokumentácia Diela": používateľská príručka k Dielu, alebo iná dokumentácia určená Poskytovateľom.
9. „Dostupnosť": stav, kedy sú funkcie Diela k dispozícii Objednávateľovi podľa parametrov a za podmienok vymedzených v Zmluve.
10. „GDPR": nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
11. „Incident": neočakávaný a neodkladný problém a chybový stav Diela, ktorý negatívne ovplyvní používanie Diela Objednávateľom.
12. „Koncový používateľ": fyzická alebo právnická osoba registrovaná v Aplikácii ako koncový používateľ, ktorému je umožnené prostredníctvom aplikácie žiadať a vykonávať Adopciu.
13. „Licencia k Dielu": súhlas Poskytovateľa Objednávateľovi na použitie Diela, v rozsahu podľa článku V tejto Zmluvy.
14. „Licencia k Servisným službám": súhlas Poskytovateľa Objednávateľovi na použitie Servisných služieb, v rozsahu podľa článku XI tejto Zmluvy.
15. „Obchodný zákonník": zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
16. „Občiansky zákonník: zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
17. „Odmena": spoločné pomenovanie pre všetky typy odmeny podľa tejto Zmluvy.
18. „Odmena za Dielo": Odmena, ktorá prináleží Poskytovateľovi za sprístupnenie Diela, podľa článku IV bod 1 tejto Zmluvy.
19. „Odmena za Licenciu k Dielu": Odmena, ktorá prináleží Poskytovateľovi za poskytnutie Licencie k Dielu, podľa článku IV bod 6 tejto Zmluvy.

20. „Odmena za Servisné služby": Odmena, ktorá prináleží Poskytovateľovi za poskytnutie Servisných služieb, podľa článku X tejto Zmluvy.
21. „Používatel": zamestnanec Objednávateľa, ktorému Poskytovateľ na žiadosť Objednávateľa vytvoril prístup do Aplikácie.
22. „Servisné služby": sú služby podľa článku VIII tejto Zmluvy spočívajúce najmä v technickej podpore a údržbe Diela a v riešení Incidentov podľa potrieb a požiadaviek Objednávateľa prostredníctvom servisných zásahov a úprav Diela na základe oznámení Objednávateľa.
23. „Súčinnosť": činnosť Objednávateľa *(Používateľa)*, ktorá je nevyhnutná a náležitá pre riadne plnenie tejto Zmluvy, a ktorá spočíva najmä v poskytnutí všetkých potrebných údajov, podkladov a dát zo strany Objednávateľa, ktoré môžu byť oprávnene požadované zo strany Poskytovateľa za účelom riadneho plnenia predmetu tejto Zmluvy, v určení zamestnancov a spolupracovníkov Objednávateľa, ktorí sú zodpovední za bezproblémovú komunikáciu a spoluprácu s Objednávateľom, a v ďalšej činnosti, ktorá sa preukáže ako účelná pre plnenie predmetu tejto Zmluvy.
24. „Základ pre výpočet Odmeny": Odmena sa môže určiť buď ako cena za skutočné používanie Diela, ktorá sa vypočíta ako násobok skutočne používaných kapacít Aplikácie (počet aktívnych používateľov s parametrom času) a cien Poskytovateľa uvedených v Cenníku, znížená o Zľavu, alebo ako fixná cena dohodnutá zmluvnými stranami.
25. „Zákon o ochrane osobných údajov": zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
26. "Zľava": určená zrážka z Odmeny za Dielo, ktorú poskytuje Poskytovateľ v prospech Objednávateľa.
27. „Zmluva o spracúvaní osobných údajov": zmluva uzatvorená medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom v zmysle čl. 28 GDPR a § 34 ods. 3 Zákona o ochrane osobných údajov, ktorý tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy.

Preambula

A. Poskytovateľ je podnikateľský subjekt založený a podnikajúci podľa právnych predpisov Slovenskej republiky, poskytujúci počítačové služby, služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov a vývoj a tvorbu softwaru, konkrétne najmä poskytuje konzultačné služby napomáhajúce zhodnotiť rôzne technologické stratégie pre zákazníka, zabezpečuje systémové integrácie nových IT riešení do existujúcich pracovných postupov zákazníka, softvérový vývoj na mieru a podporu a údržbu softwaru. Poskytovateľ je nositeľom majetkových práv k Dielu na základe licenčnej zmluvy, uzatvorenej medzi Poskytovateľom a autorom a vlastníkom Diela alebo jeho časti.

B. Objednávateľ je subjekt verejnej správy.

C. Zmluvné strany majú záujem o uzatvorenie tejto Zmluvy za účelom sprístupnenia Diela, poskytnutia Licencie k Dielu a zabezpečovania Servisných služieb Diela za dohodnutú odmenu.

Článok I
Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je:

   a. záväzok Poskytovateľa:

      i. sprístupniť Objednávateľovi Dielo a umožniť Objednávateľovi používanie Diela *(Software as a Service)* spôsobom podľa tejto Zmluvy a udeliť mu Licenciu k Dielu na obdobie trvania Zmluvy,
      ii. zabezpečiť údržbu a funkčnosť Diela a riadne a včas poskytovať Objednávateľovi a vykonávať pre neho Servisné služby a udeliť Licenciu k používaniu Diela a k týmto službám,

   b. záväzok Objednávateľa:

      i. používať Dielo výlučne podľa rozsahu určeného touto Zmluvou;
      ii. zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú Odmenu;
      iii. poskytovať Poskytovateľovi potrebnú Súčinnosť pre Servisné služby.

ČASŤ A - SPRÍSTUPNENIE DIELA

Článok II
Termíny a spôsob sprístupnenia Diela

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ sprístupní Dielo Objednávateľovi v lehote 30 dní od uzavretia tejto Zmluvy. Prístup k Dielu je zabezpečený prostredníctvom vzdialeného prístupu, prostredníctvom webovej služby tretej strany.

   1.1. Sprístupnením sa pre účely tejto Zmluvy rozumie súbor činností Poskytovateľa spočívajúcich v registrácii Objednávateľa v Aplikácii a vytvorením prístupu Používateľom pridelením role a hesla k e-mailovým adresám Používateľov najneskôr do 30 dní od uzatvorenia tejto Zmluvy.

   1.2. Poskytovateľ sprístupní Objednávateľovi Dokumentáciu Diela najneskôr do 30 dní od sprístupnenia Diela.

2. V prípade, ak hrozí, že Poskytovateľ nesprístupní Dielo včas, Poskytovateľ je povinný o tejto skutočnosti písomne informovať Objednávateľa (*postačí e-mailom*) bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o tejto skutočnosti dozvie. Toto oznámenie bude obsahovať dôvody omeškania a predpokladaný náhradný termín sprístupnenia Diela.

Článok III
Zodpovednosť za škodu

1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že v dôsledku porušenia jeho povinností nedôjde k strate, poškodeniu alebo zneužitiu dát Objednávateľa obsiahnutých v Diele.

2. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ktorá Objednávateľovi vznikla v dôsledku odstávky funkčnosti Diela, výpadky funkčnosti Diela zapríčinené vadami technických zariadení alebo softvérov tretích strán, výpadky funkčnosti Diela zapríčinené Objednávateľom priamo v dôsledku zmien nastavení Diela a systémov Objednávateľa a iných zásahov do systémov Objednávateľa, a/alebo výpadky funkčnosti Diela zapríčinené neposkytnutím Súčinnosti zo strany Objednávateľa.

3. Ak Objednávateľovi vznikne škoda v dôsledku porušenia povinností zo strany Poskytovateľa, za ktoré zodpovedá Poskytovateľ, Zmluvné strany sa dohodli, že suma náhrady škody, ktorú má zaplatiť Poskytovateľ Objednávateľovi, by nemala presiahnuť sumu skutočnej škody, ktorá vznikla Objednávateľovi, ako okamžitý a priamy dôsledok takéhoto porušenia povinnosti, a to až do 6-násobku priemernej mesačnej Odmeny podľa Zmluvy. Na účely tohto ustanovenia sa priemerná mesačná Odmena počíta z celej doby trvania Zmluvy.

4. Obmedzenie náhrady škody podľa tohto článku sa uplatňuje v rozsahu povolenom všeobecne záväznými právnymi predpismi právneho poriadku Slovenskej republiky.

Článok IV
Odmena za Dielo a Odmena za Licenciu

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Odmena za Dielo sa určí podľa Základu pre výpočet Odmeny za každý kalendárny mesiac samostatne, vo výške fixne 2 990 EUR s DPH mesačne, čo za obdobie trvania Zmluvy predstavuje spolu 35 880 EUR s DPH.

2. Poskytovateľ môže Objednávateľovi poskytnúť Zľavu, ktorá je dohodnutá v poslednej schválenej cenovej ponuke, a to na celú dobu trvania Zmluvy alebo počas vopred určeného obdobia. Objednávateľovi nevzniká právny nárok na Zľavu.

3. Nárok na Odmenu vzniká Poskytovateľovi vždy ku koncu kalendárneho mesiaca. Pre vylúčenie všetkých pochybností, Základ pre výpočet Odmeny sa určuje k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, 24:00 hod. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi Odmenu za Dielo na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom, a to na účet uvedený vo vyhotovenej faktúre. Poskytovateľ je oprávnený vyhotoviť faktúru na sumu určenú podľa prvej vety vždy najneskôr do 10 dní v kalendárnom mesiaci nasledujúcom po kalendárnom mesiaci, v ktorom Objednávateľ Dielo používal so splatnosťou 30 kalendárnych dní.

4. V prípade, že sa za trvania tejto Zmluvy stane Poskytovateľ platiteľom DPH, Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že k Odmene za Dielo bude pripočítaná DPH podľa aktuálnej sadzby platnej v deň vystavenia príslušnej faktúry. Toto ustanovenie sa neuplatní, ak v bode 1 tohto článku je dohodnutá cena vrátane DPH.

5. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zvýšiť ceny uvedené v Cenníku ku dňu nadobudnutia jeho účinnosti uvedenom v novom Cenníku, s výnimkou prípadu, ak sa Zmluvné strany v Cenovej ponuke dohodli na fixácii ceny na určité obdobie. V takom prípade platí fixná cena dohodnutá v Cenovej ponuke až do uplynutia tohto obdobia, bez možnosti jednostrannej úpravy zo strany Poskytovateľa, cenová ponuka je prílohou tejto zmluvy. Nový Cenník, je Poskytovateľ povinný písomne oznámiť Objednávateľovi *(postačuje e-mailom)* pred jeho účinnosťou. Ak Objednávateľ s cenami uvedenými v novom Cenníku nesúhlasí, oznámi svoj nesúhlas Poskytovateľovi *(postačuje e-mailom)* v lehote 30 dní od oznámenia nového Cenníka, v opačnom prípade sa nový Cenník považuje za akceptovaný Objednávateľom. Objednávateľ je oprávnený jednostranne bez akýchkoľvek dodatočných nákladov odstúpiť od tejto Zmluvy ku dňu účinnosti nového Cenníka v prípade, že v lehote 30 dní od oznámenia nesúhlasu Objednávateľa s novým Cenníkom Poskytovateľ neposkytne Objednávateľovi Zľavu *(navýšenie Zľavy)*, ktorá zodpovedá rozdielu v cenách tak, aby mohol Objednávateľ používať Dielo za Odmenu platnú v čase uzavretia tejto Zmluvy. Na takúto Zľavu *(navýšenie Zľavy)* nevzniká Objednávateľovi právny nárok.

6. Odmena za Dielo zahŕňa Odmenu za Licenciu.

7. V prípade omeškania Objednávateľa zaplatiť Odmenu za Dielo o viac ako 30 kalendárnych dní, ak toto omeškania neodstráni napriek písomnej výzve Poskytovateľa. Poskytovateľ je oprávnený jednostranne prerušiť sprístupnenie Diela Objednávateľovi, a to až do momentu, kým nebudú uhradené všetky záväzky Objednávateľa voči Poskytovateľovi vyplývajúce z tejto Zmluvy. V takomto prípade nemá Objednávateľ právo na náhradu škody spôsobenej prerušením sprístupnenia Diela Objednávateľovi.

Článok V
Licencia k Dielu

1. Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných podmienkach poskytnutia Licencie k Dielu:

   1.1. Spôsob použitia Diela: Objednávateľ je oprávnený Dielo používať na účely, pre ktoré je určené a v rozsahu pre potreby Objednávateľa na základe jemu udelenej Licencie. Objednávateľ je oprávnený distribuovať alebo linkovať Dielo na viacero zariadení alebo iné služby, sprístupňovať Dielo po sieti alebo v inom prostredí, ktoré umožňuje prístup alebo používanie Diela Koncovými používateľmi z viacerých zariadení alebo viacerými Koncovými používateľmi súčasne v rozsahu pre potreby Objednávateľa na základe jemu udelenej Licencie. Objednávateľ nie je oprávnený dekompilovať, rozoberať, pokúšať sa o získanie zdrojového kódu alebo dešifrovať Dielo, vykonávať akékoľvek úpravy, adaptáciu, zlepšenie, zdokonalenie, preklad alebo odvodené dielo z Diela, analyzovať, meniť, upravovať a dopĺňať, rozmnožovať, spracovávať, upravovať, distribuovať, vyhotovovať preklad časti Diela zo strojového kódu do zdrojového jazyka, ani voľne modifikovať, ani adaptovať Dielo podľa svojej potreby, odstrániť, meniť, schovávať alebo znejasniť informácie o majetkových právach *(vrátane upozornenia o autorských právach a ochranných známkach)* Poskytovateľa alebo jeho pridružených spoločností, partnerov, dodávateľov alebo poskytovateľov licencií pre Dielo, alebo inak upravovať Dielo; a to priamo sám alebo nepriamo prostredníctvom tretích osôb. Objednávateľ nie je oprávnený preskúmať ani testovať funkčnosť Diela, za účelom zistenia princípov, na ktorých bolo Dielo vytvorené, resp. ktorýkoľvek prvok Diela.

1.2. Rozsah Licencie k Dielu: územne obmedzená na územie Slovenskej republiky a vecne obmedzená na rozsah nevyhnutný na dosiahnutie účelu Zmluvy tak, ako je to obvyklé pri danom type Diela a dojednanom spôsobe jeho použitia.

1.3. Nevýhradnosť Licencie k Dielu: nevýhradná podľa ustanovenia § 70 ods. 4 Autorského zákona.

1.4. Trvanie Licencie k Dielu: časovo obmedzená, po dobu trvania tejto Zmluvy.

1.5. Prechod a zánik Licencie k Dielu: zánikom Objednávateľa neprechádzajú práva a povinnosti z tejto Zmluvy na jeho právneho nástupcu.

1.6. Odplatnosť Licencie k Dielu: Odmenu za Licenciu je zahrnutá v Odmene za Dielo v zmysle článku IV bod 6 tejto Zmluvy.

1.7. Nakladanie s Licenciou k Dielu: Objednávateľ je oprávnený udeliť tretej osobe súhlas na použitie Diela v rozsahu udelenej Licencie k Dielu a postúpiť práva z Licencie k Dielu na postupníka len s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa. V prípade, ak Objednávateľ požiada Poskytovateľa o udelenie súhlasu, neudelenie súhlasu/nevyjadrenie sa Poskytovateľa na základe žiadosti Objednávateľa nezakladá fikciu udelenia súhlasu. Udelený súhlas Poskytovateľa je kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu odvolateľný.

2. Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že je na základe licenčnej zmluvy uzavretej s autorom Diela, spôsobom tam uvedeným, plne a bez obmedzenia oprávnený na výkon majetkových práv k Dielu alebo jeho časti *(na základe licenčnej zmluvy uzavorenej s autorom Diela alebo jeho časti)* a vysporiadal všetky nároky autora Diela alebo jeho časti alebo iných osôb, ktoré by mohli mať z titulu autorstva k Dielu, neporušuje autorské práva autora Diela, alebo jeho časti ani iných osôb k Dielu, alebo jeho časti.

3. Licencia k Dielu podľa tohto článku Zmluvy sa aplikuje aj na akékoľvek aktualizácie, updaty alebo iné úpravy Diela zrealizované Poskytovateľom.

4. Objednávateľovi vzniká právo používať Dielo v rozsahu Licencie k Dielu od momentu jeho sprístupnenia v zmysle tejto Zmluvy za predpokladu zaplatenia Odmeny riadne a včas.

5. Poskytnutie Licencie k Dielu podľa tohto článku Zmluvy nezakladá pre Objednávateľa žiadne vlastnícke právo, ani právo duševného vlastníctva alebo právo priemyselného vlastníctva k Dielu, s výnimkou práv a nárokov, výslovne priznaných touto Zmluvou.

6. Porušenie podmienok Licencie podľa tohto článku Zmluvy Objednávateľom sa považuje za podstatné porušenie povinnosti Objednávateľa.

Článok VI
Iné práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Zmluvné strany súhlasia s tým, že niektoré časti predmetu Zmluvy podľa článku I tejto Zmluvy poskytuje alebo bude poskytovať Poskytovateľ prostredníctvom tretích osôb.

2. Poskytovateľ zabezpečuje výkon zálohy dát Objednávateľa v pravidelných intervaloch, najmenej 1 krát za deň.

3. Objednávateľ týmto udeľuje Poskytovateľovi súhlas na uskutočňovanie marketingových aktivít súvisiacich s Aplikáciou, na promovanie služieb Aplikácie v mene Objednávateľa, použitie obchodného mena Objednávateľa *(vrátane loga),* všeobecných informácií o Objednávateľovi a stručného základného opisu Diela pre referenčné a marketingové účely Poskytovateľa (*najmä v prezentačných materiáloch a na webovom sídle*). O použití informácií podľa prvej vety nie je Poskytovateľ povinný vopred informovať Objednávateľa.

4. Poskytovateľ zodpovedá a Objednávateľovi ručí za to, že Dielo bude ku dňu jeho sprístupnenia funkčné, bude mať požadovanú odbornú úroveň a bude zodpovedať účelu, ktorému má slúžiť. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Dielo v okamihu prechodu nebezpečenstva škody na Diele na Objednávateľa v zmysle tejto Zmluvy, a to aj v prípade, keď sa vada stane zjavnou až po tomto okamihu (*skryté Vady*). Za vady Diela podľa tejto Zmluvy sa nepovažujú tzv. bugs, ktorých odstraňovanie sa považuje za práce na Diele.

5. Poskytovateľ nezodpovedá za vady funkčnosti Diela, ktoré:

   a. vznikli v dôsledku postupu Objednávateľa v rozpore s Dokumentáciou Diela, súvisiacou s používaním Diela, resp. jeho časti,
   b. spočívajú v nedostatkoch mimo rámca jeho plnenia podľa tejto Zmluvy (*najmä hardvérové chyby tretích strán, nedostupnosť zdrojových údajov a služieb poskytovaných tretími stranami*),
   c. boli spôsobené udalosťou, za ktorú zodpovedá tretia osoba,
   d. boli spôsobené neodvrátiteľnou okolnosťou.

6. Ak má Dielo vady, Objednávateľ tieto písomne oznámi Poskytovateľovi (ďalej len „Oznámenie vád"). Oznámenie vád Poskytovateľ bezodkladne písomne potvrdí.

7. Ak po preskúmaní vady Diela Poskytovateľ zistí, že ide o vadu Diela, ktorú spôsobil Poskytovateľ, zaväzuje sa začať s odstraňovaním vád Diela do 2 pracovných dní odo dňa potvrdenia vád Poskytovateľom a vady odstrániť v lehote primeranej podľa rozhodnutia Poskytovateľa.

8. Ak sa ukáže, že vada Diela alebo jeho časti je neodstrániteľná, môže Objednávateľ odstúpiť od Zmluvy.

9. Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Objednávateľovi akékoľvek výdavky, ktoré Objednávateľovi vzniknú v súvislosti s poskytnutím Súčinnosti Poskytovateľovi pri odstraňovaní vád Diela.

10. Zmluvné strany sa vyslovene dohodli, že pri vadách Diela platia prednostne ustanovenia tohto článku Zmluvy pred akýmikoľvek dispozitívnymi ustanoveniami právnej úpravy.

ČASŤ B - SERVISNÉ SLUŽBY

Článok VII
Garantovaná úroveň Dostupnosti Diela

1. Poskytovateľ negarantuje úroveň Dostupnosti Diela.

2. Objednávateľ berie na vedomie, že počas používania môže byť Dielo nedostupné v dôsledku:
   a. odstávky funkčnosti Diela z dôvodu výkonu údržby Diela,
   b. výpadku funkčnosti Diela zapríčinenom vadami technických zariadení alebo softvérov tretích strán,
   c. výpadku funkčnosti Diela zapríčinenom Objednávateľom priamo v dôsledku zmien nastavení Diela a systémov Objednávateľa a iných zásahov do systémov Objednávateľa, a/alebo
   d. výpadku funkčnosti Diela zapríčinenom neposkytnutím Súčinnosti zo strany Objednávateľa.

   Za dočasnú nefunkčnosť Diela, ktorá nie je vadou Diela Poskytovateľ nezodpovedá.

3. Poskytovateľ neoznamuje Objednávateľovi odstávky alebo výpadky funkčnosti Diela.

4. Objednávateľ má možnosť sledovania informácií *(tzv. real-time status monitoring)* o:
   a. odstávkach funkčnosti Diela za účelom vykonania údržby Diela,
   b. výpadkoch funkčnosti Diela zapríčinených vadami technických zariadení alebo softvérov tretích strán,

   na adrese: https://www.atlassian.com/software/statuspage, kde je Objednávateľovi prístupná možnosť poskytnutia súhlasu za účelom doručovania notifikácií o vyššie uvedených odstávkach a/alebo výpadkoch na registrovanú e-mailovú adresu.

Článok VIII
Popis Servisných služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa Servisné služby.

2. Objednávateľ berie na vedomie, že v čase poskytovania Servisných služieb Poskytovateľom je možné, že Dielo nebude dočasne používania schopné.

3. Rozsah Servisných služieb, spôsob a čas ich poskytovania a odstraňovania Incidentov je bližšie špecifikovaný
   tu: https://adaptie-me.atlassian.net/servicedesk/customer/kb/view/262286 alebo v prílohe č.4.

4. Súčasťou Servisných služieb môžu byť aj pravidelné aktualizácie Diela (*updates*) zo strany Poskytovateľa. Aktualizácie Diela podľa prvej vety zabezpečí Poskytovateľ za Súčinnosti Objednávateľa, ak Poskytovateľ určí, že je takáto Súčinnosť potrebná.

5. Objednávateľ sa zaväzuje, že Poskytovateľovi bude oznamovať Incidenty sám alebo prostredníctvom Používateľov:
   a. prostredníctvom webovej Helpdesk aplikácie,
   b. telefonicky, alebo
   c. prostredníctvom e-mailu,
   ktoré sú Objednávateľovi dostupné tu:
   https://adaptie-me.atlassian.net/servicedesk/customer/kb/view/262308 alebo v prílohe č.6..

6. Všetka komunikácia medzi Poskytovateľom a Používateľom *(Objednávateľom)* po nahlásení požiadavky Servisnej služby podľa bodu 5 tohto článku bude prebiehať prostredníctvom Helpdesk aplikácie.

7. Poskytovateľ je povinný zaevidovať požiadavku Servisnej služby a musí sledovať jej životný cyklus. Poskytovateľ potvrdí zaznamenanie a začatie riešenia Incidentu Používateľovi *(Objednávateľovi)* v rámci reakčnej doby.

8. Poskytovateľ vykoná predbežnú kontrolu nahláseného Incidentu, a oznámi Používateľovi návrh riešenia Incidentu, ktorý obsahuje najmä: *(i)* pravdepodobný dôvod Incidentu, *(ii)* plán odstránenia Incidentu, *(iii)* predpokladaný čas potrebný na odstránenie Incidentu, *(iii)* rozsah Súčinnosti potrebnej zo strany Používateľa *(Objednávateľa)*. Ak zo strany Poskytovateľa nebolo možné určiť plán trvalého odstránenia Incidentu, môže Používateľovi *(Objednávateľovi)* navrhnúť plán dočasného odstránenia Incidentu, ktorý zabezpečí potrebnú funkčnosť Diela do času, kým Poskytovateľ navrhne plán trvalého odstránenie Incidentu.

9. Používateľ *(Objednávateľ)* je povinný vyjadriť sa k návrh riešenia Incidentu podľa predchádzajúceho bodu v lehote 2 pracovných dní od jeho doručenia. Ak sa Používateľ *(Objednávateľ)* v stanovenej lehote nevyjadrí, má sa za to, že súhlasí s návrhom riešenia Incidentu. Ak má Používateľ *(Objednávateľ)* k návrhu riešenia Incidentu výhrady a tieto výhrady sú dôvodné a dostatočne opodstatnené, Poskytovateľ sa zaväzuje návrh riešenia Incidentu prepracovať za účelom odstránenia týchto výhrad. Používateľ *(Objednávateľ)* je povinný vysloviť svoj súhlas s návrhom riešenia Incidentu, ak:
   a. výhrady Používateľa *(Objednávateľa)* neboli dôvodné alebo dostatočne opodstatnené, o čom Poskytovateľ Používateľa *(Objednávateľa)* bezodkladne informuje, v lehote 2 pracovných dní od doručenia Informácie,
   b. Poskytovateľ prepracoval návrh riešenia Incidentu, pričom tým odstránil dôvodné a opodstatnené výhrady Používateľa *(Objednávateľa)*, v lehote 2 pracovných dní od doručenia prepracovaného návrhu riešenia Incidentu.

10. Poskytovateľ pristúpi k odstráneniu Incidentu postupom uvedeným v schválenom návrhu riešenia Incidentu a úspešné odstránenie Incidentu oznámi Používateľovi *(Objednávateľovi)*.

11. Používateľ *(Objednávateľ)* je povinný potvrdiť úspešnosť odstránenia Incidentu v lehote 2 pracovných dní od oznámenia úspešného odstránenia Incidentu. Ak sa Používateľ *(Objednávateľ)* v stanovenej lehote nevyjadrí, považuje sa odstránenie Incidentu za úspešné.

12. Objednávateľ je povinný poskytovať Poskytovateľovi všetku Súčinnosť potrebnú na poskytovanie Servisných služieb. Ak Používateľ *(Objednávateľ)* Poskytovateľovi Súčinnosť podľa tohto článku neposkytne a neposkytnutie Súčinnosti bráni Poskytovateľovi v riadnom poskytovaní Servisných služieb, Poskytovateľ pozastaví Servisné služby do času poskytnutia Súčinnosti Používateľom *(Objednávateľom)*. Za každý deň omeškania

Používateľa *(Objednávateľa)* s poskytovaním Súčinnosti Poskytovateľovi podľa tohto článku patrí Poskytovateľovi zmluvná pokuta vo výške 100 €. Poskytovateľ nie je v omeškaní s poskytovaním Servisných služieb a nie je zodpovedný za nedostupnosť Diela ani žiadnu škodu, ktorá Používateľovi vznikla v prípade nedostupnosti Diela, ak mu Používateľ *(Objednávateľ)* neposkytol Súčinnosť podľa tohto článku Zmluvy.

Článok IX
Miesto a čas poskytovania Servisných služieb

1. Miestom poskytovania Servisných služieb je predovšetkým sídlo Poskytovateľa a/alebo sídlo Objednávateľa, uvedené v záhlaví tejto Zmluvy. Poskytovateľ bude poskytovať Servisné služby prioritne prostredníctvom vzdialeného prístupu.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Servisné služby počas dní pondelok až nedeľa v čase od 8:00 hod - 16:30 hod (CET).

Článok X
Odmena za Servisné služby

Odmena za Servisné služby je zahrnutá v Odmene za Dielo podľa článku IV bodu 1 Zmluvy.

Článok XI
Licencia k Servisným službám

Touto Zmluvou Poskytovateľ zároveň udeľuje Objednávateľovi Licenciu k Servisným službám v rozsahu a za podmienok dohodnutých v článku V Zmluvy, za predpokladu, že výsledkom poskytnutých Servisných služieb je dielo majúce povahu autorského diela podľa Autorského zákona.

Článok XII
Doručovanie

1. Všetky informácie, oznámenia, podania a žiadosti a akákoľvek iná forma komunikácie medzi Zmluvnými stranami musia byť v písomnej forme a doručené spôsobom podľa bodu 2 alebo 3 tohto článku Zmluvy.

2. Zmluvné strany sa výslovne dohodli na oprávnení doručovať písomnosti podľa tejto Zmluvy i prostredníctvom elektronických prostriedkov - e-mailom, bez potreby súčasného zasielania písomností poštou, ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak. Zmluvná strana - odosielateľ je povinný zaslať písomnosť elektronicky spolu so žiadosťou o notifikáciu o doručení adresátovi, pričom z hľadiska doručenia je rozhodujúcim dátum uvedený v notifikácii.

3. Písomnosti týkajúce sa skončenia tejto Zmluvy sa Zmluvné strany zaväzujú doručovať výlučne poštou vo forme doporučenej listovej zásielky. Poštou doručuje Zmluvná strana - odosielateľ písomnosti druhej Zmluvnej strane - adresátovi na adresu sídla uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy, resp. adresu písomne oznámenú Zmluvnou stranou ako korešpondenčnú adresu. Písomnosť sa považuje za doručenú v deň uvedený ako deň doručenia na doručenke alebo v deň, keď písomnosť pošta vrátila odosielateľovi ako nedoručiteľnú zásielku, a to bez ohľadu na dôvod, pre ktorý sa ju nepodarilo doručiť.

4. Zmluvné strany sú povinné si bezodkladne navzájom oznámiť akúkoľvek zmenu údajov uvedených v záhlaví tejto Zmluvy alebo kontaktných údajov.

Článok XIII
Trvanie Zmluvy

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcom po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv podľa § 47a Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, pričom Licencia k Dielu sa udeľuje odo dňa sprístupnenia Diela Objednávateľovi v súlade s touto Zmluvou. Táto Zmluva je uzavretá na dobu určitú do 31. 8. 2027.

2. Zmluvu je možné ukončiť odstúpením od Zmluvy v prípadoch ustanovených touto Zmluvou, ak:
   a. Poskytovateľ podstatným spôsobom poruší nasledovné povinnosti podľa tejto Zmluvy:
      i. sprístupní vadné Dielo,
      ii. viac ako trikrát *(3x)* poruší povinnosť poskytnúť Servisné služby riadne a včas po predchádzajúcom písomnom upozornení Objednávateľa,
   b. Poskytovateľ poruší túto Zmluvu nepodstatným spôsobom a toto porušenie neodstráni ani v dodatočnej lehote, nie kratšej ako 30 dní odo dňa doručenia písomného upozornenia Objednávateľa;
   c. Objednávateľ nezaplatí akúkoľvek odmenu Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy v lehote 30 (*tridsiatich*) dní po splatnosti faktúry;
   d. Objednávateľ poruší túto Zmluvu nepodstatným spôsobom a toto porušenie neodstráni ani v dodatočnej lehote, nie kratšej ako 30 dní odo dňa doručenia písomného upozornenia Poskytovateľa,
   e. Objednávateľ poruší túto Zmluvu podstatným spôsobom.

3. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej Zmluvnej strane. V prípade odstúpenia od Zmluvy sa Zmluvné strany dohodli na vylúčení aplikácie ustanovenia § 351 ods. 2 Obchodného zákonníka.

4. Zmluvné stranu môžu vypovedať túto Zmluvu písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 6 mesiace, ktorá začne plynúť od 1. *(prvého)* dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane.

5. Ukončenie tejto Zmluvy akýmkoľvek spôsobom sa nedotýka tých dojednaní, ktoré svojou povahou majú trvať aj po jej ukončení.

6. Po ukončení tejto Zmluvy nie je Poskytovateľ povinný vykonať žiadne úkony za účelom migrácie dát a databáz Objednávateľa nad rámec exportu dát:

- Zoznam používateľov, ich adresa a fakturačné údaje (e-mail, telefónne číslo, meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, ulica, popisné číslo, mesto, PSČ, IBAN) - vo formáte CSV.
- Mapové segmenty (názov plochy, mestská časť, aktivita, bonita, dĺžka, šírka, rozloha, popis, poznámka, geoJSON - vo formáte CSV
- Odmeny používateľov (meno, priezvisko, číslo plochy, e-mail, telefónne číslom, ID zluvy, dátum trvania sezóny, celková denná odmena, paušálna odmena, celková odmena za údržbu) vo formáte CSV

Článok XIV
Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva predstavuje konečný a úplný dohovor Zmluvných strán s ohľadom na jej predmet a nahrádza celú korešpondenciu, memorandá, rozhovory a iné oznamy alebo dokumenty, ktoré sa ho týkali.

2. Prílohou tejto Zmluvy je Zmluva o spracúvaní osobných údajov.

3. Žiadne zmeny, doplnenie, výmazy alebo nahradenia tejto Zmluvy alebo z tejto Zmluvy alebo ktorýchkoľvek jej podmienok nebudú účinné, pokiaľ nebudú v písomnej forme a podpísané každou Zmluvnou stranou alebo v mene každej Zmluvnej strany.

4. Žiadne neuplatnenie ani žiadne omeškanie ktorejkoľvek Zmluvnej strany pri uplatňovaní akéhokoľvek práva, opravného prostriedku, právomoci alebo privilégia tejto Zmluvnej strany podľa tejto Zmluvy a žiadny priebeh jednaní medzi Zmluvnými stranami sa nebude interpretovať ani nebude znamenať ich zrieknutie sa, ako ani uplatnenie jedného práva alebo čiastočné uplatnenie akéhokoľvek práva, opravného prostriedku, právomoci alebo privilégia nezabráni akémukoľvek inému alebo ďalšiemu jeho uplatneniu, alebo uplatneniu akéhokoľvek iného práva, opravného prostriedku, právomoci alebo privilégia.

5. Žiadne zrieknutie sa porušenia ktorejkoľvek z podmienok tejto Zmluvy ani akéhokoľvek neplnenia podľa tejto Zmluvy sa nebude považovať za zrieknutie sa akéhokoľvek následného porušenia alebo neplnenia a v žiadnom prípade sa nedotkne ostatných podmienok tejto Zmluvy.

6. Neplatnosť alebo neúčinnosť ktoréhokoľvek ustanovenia tejto Zmluvy nebude mať za následok neplatnosť a neúčinnosť ostatných ustanovení Zmluvy okrem prípadov, ak by neplatné alebo neúčinné ustanovenia nemohli byť od ostatných ustanovení Zmluvy oddelené bez toho, aby to *(i)* spôsobilo neplatnosť celej Zmluvy a/alebo *(ii)* spôsobilo nenaplnenie/zmarenie účelu tejto Zmluvy, ktorým je definitívne vysporiadanie vzájomných nárokov Zmluvných strán vo vzťahu k nárokom, ktoré sú predmetom urovnania podľa tejto Zmluvy. V takom prípade urobia Zmluvné strany všetky nevyhnutné kroky k nahradeniu vadného ustanovenia Zmluvy platným a účinným ustanovením tak, aby jeho účel a obsah v najvyššej možnej miere zodpovedal pôvodnému ustanoveniu a cieľu tejto Zmluvy.

7. Táto Zmluva je podpísaná v 3 vyhotoveniach, z nich Poskytovateľovi prináleží 1 vyhotovenie a Objednávateľovi prináležia 2 vyhotovenia.

8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a vyhlasujú, že Zmluvu uzavreli dobrovoľne a vyjadruje ich slobodnú vôľu a na znak svojho súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpísali.

Poskytovateľ:

V Košiciach, dňa 25.9.2026

Adaptie, s. r. o.
Daniel Palko, prokúrista
Podpis:

Objednávateľ:

V Košiciach, dňa 25.9.2026

Mesto Košice
Ing. Jaroslav Polaček, DPA, primátor
Podpis:



Príloha č. 1 k Zmluve o dodaní softvéru a licenčnej zmluve
„Zmluva o spracúvaní osobných údajov“

Zmluva o spracúvaní osobných údajov

Článok I
Úvodné ustanovenia

1. Zmluvné strany uzatvorili Zmluvu, pričom na základe plnenia povinností Zmluvných strán vyplývajúcich zo Zmluvy dochádza k spracúvaniu osobných údajov dotknutých osôb. Poskytovateľ zároveň vydal všeobecné obchodné podmienky k Aplikácii, pričom v rámci týchto všeobecne záväzných podmienok sú bližšie popísané aj niektoré spracovateľské činnosti, ktoré Zmluvné strany vykonávajú na základe Zmluvy a ktoré sú predmetom tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

2. Vzhľadom na rôzne povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy a všeobecných obchodných podmienok Aplikácie sú obe Zmluvné strany v pozícii prevádzkovateľa a sprostredkovateľa, pričom toto postavenie sa líši v závislosti od konkrétnej spracovateľskej činnosti.

3. Každá zo Zmluvných strán osobitne vyhlasuje a potvrdzuje, že poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov a aby sa zabezpečila ochrana práv dotknutej osoby.

4. Vzhľadom na vyššie uvedené sa Zmluvné strany dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, v rámci ktorej si vymedzia postavenie Zmluvnej strany pri vykonávaní špecifickej spracovateľskej činnosti ako aj jednotlivé práva a povinnosti Zmluvných strán.

5. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že táto Zmluva o spracúvaní osobných údajov tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy, pričom účinnosťou Zmluvy nadobúda účinnosť aj táto Zmluva o spracúvaní osobných údajov.

6. Pojmy, ktorých definícia nie je uvedená v tejto Zmluve o spracúvaní osobných údajov sú bližšie zadefinované v Zmluve alebo vo všeobecných obchodných podmienkach Aplikácie.

Článok II
Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov je vymedzenie postavenia Zmluvnej strany pri vykonávaní špecifickej spracovateľskej činnosti ako aj úprava vzájomných práv a povinností Zmluvných strán v súvislosti so spracúvaním osobných údajov.

2. Táto Zmluva o spracúvaní osobných údajov stanovuje rozsah spracúvaných osobných údajov, účel ich spracúvania a podmienky a záruky na strane sprostredkovateľa ohľadom zaistenia technického a organizačného zabezpečenia osobných údajov.

Článok III
Postavenie Zmluvných strán a informácie o spracúvaní osobných údajov

1. Zmluvné strany spoločne vyhlasujú, že každá zo Zmluvných strán má v rámci spracovateľských činnosti vykonávaných na základe alebo v súvislosti so Zmluvou alebo so všeobecnými obchodnými podmienkami Aplikácie, osobitné postavenia prevádzkovateľa a osobitné postavenie sprostredkovateľa.

2. Poskytovateľ je prevádzkovateľom a Objednávateľ je sprostredkovateľom vo vzťahu k nasledovným spracovateľským činnostiam:
    a. registrácia dotknutej osoby do Aplikácie a používanie Aplikácie
        i. predmetom spracúvania osobných údajov je registrácia dotknutej osoby do Aplikácie a používanie Aplikácie,
        ii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje výlučne na zabezpečenie účelu vymedzeného prevádzkovateľom, ktorým je plnenie zmluvy o používaní Aplikácie a Služieb,
        iii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje výlučne na právnom základe prevádzkovateľa, ktorým je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie zmluvy o používaní Aplikácie a Služieb uzatvorenej medzi prevádzkovateľom a dotknutou osobou, ktorá si vytvorila Konto v Aplikácii v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR,
        iv. sprostredkovateľ spracúva bežné a kontaktné kategórie osobných údajov a to v rozsahu email, mesto, telefónne číslo,
        v. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje po dobu uchovávania osobných údajov prevádzkovateľom, avšak najviac po dobu trvania zmluvy o používaní Aplikácie a Služieb, resp. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov. Prevádzkovateľ uchováva osobné údaje po dobu trvania premlčacej alebo prekluzívnej lehoty vzťahujúcej sa na jednotlivé nároky zmluvných strán vyplývajúce zo zmluvy o používaní Aplikácie a Služieb,
        vi. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb, ktoré sa zaregistrovali v Aplikácii a tým si vytvorili Konto,

vii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje automatizovane, pričom nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu ani profilovaniu.

b. posúdenie žiadosti dotknutej osoby o uzatvorenie Príkaznej zmluvy
   i. predmetom spracúvania osobných údajov je posúdenie žiadosti dotknutej osoby o uzatvorenie Príkaznej zmluvy; dotknutá osoba vypĺňuje žiadosť v rámci Aplikácie, pričom následne sa odosiela žiadosť priamo prevádzkovateľovi, ktorý buď žiadosť zamietne alebo akceptuje a pristúpi k uzatváraniu Príkaznej zmluvy,
   ii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje výlučne na zabezpečenie účelu vymedzeného prevádzkovateľom, ktorým je posúdenie žiadosti dotknutej osoby o uzatvorenie Príkaznej zmluvy za účelom Adopcie,
   iii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje výlučne na právnom základe prevádzkovateľa, ktorým je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na vykonanie opatrení pred uzatvorením Príkaznej zmluvy na žiadosť dotknutej osoby v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR,
   iv. sprostredkovateľ spracúva bežné, kontaktné a lokalizačné osobné údaje a to meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého alebo prechodného bydliska, korešpondenčná adresa, GPS verejnej plochy, ktorá je predmetom Adopcie,
   v. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje po dobu uchovávania osobných údajov prevádzkovateľom, avšak najviac po dobu trvania Zmluvy, resp. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, pričom prevádzkovateľ uchováva osobné údaje po dobu trvania premlčacej alebo prekluzívnej lehoty vzťahujúcej sa na jednotlivé nároky zmluvných strán vyplývajúce z Príkaznej zmluvy, ak sa žiadosť akceptuje a uzatvorí sa Príkazná zmluva alebo v prípade zamietnutia žiadosti prevádzkovateľ uchováva osobné údaje jeden (1) rok po zamietnutí žiadosti,
   vi. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb, ktoré doručili prevádzkovateľovi žiadosť o uzatvorenie Príkaznej zmluvy prostredníctvom Aplikácie,
   vii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje automatizovane, pričom nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu ani profilovaniu.

c. predvyplnenie Príkaznej zmluvy
   i. predmetom spracúvania osobných údajov je zabezpečenie predvyplnenia Príkaznej zmluvy osobnými údajmi dotknutej osoby, ktorá má záujem na Adopcii,
   ii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje výlučne na zabezpečenie účelu vymedzeného prevádzkovateľom, ktorým je uzatvorenie Príkaznej zmluvy za účelom Adopcie,
   iii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje výlučne na právnom základe prevádzkovateľa, ktorým je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na vykonanie opatrení pred uzatvorením Príkaznej zmluvy na žiadosť dotknutej osoby v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR,
   iv. sprostredkovateľ spracúva bežné, kontaktné, fakturačné a lokalizačné osobné údaje a to meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého alebo prechodného bydliska, korešpondenčná adresa, fakturačné údaje,

informácie o Adopcii, GPS verejnej plochy, ktorá je predmetom Adopcie a bankové spojenie (IBAN),

v. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje po dobu uchovávania osobných údajov prevádzkovateľom, avšak najviac po dobu trvania Zmluvy, resp. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, pričom prevádzkovateľ uchováva osobné údaje po dobu trvania premlčacej alebo prekluzívnej lehoty vzťahujúcej sa na jednotlivé nároky zmluvných strán vyplývajúce z Príkaznej zmluvy, ak sa uzatvorí Príkazná zmluva alebo v prípade ak sa Príkazná zmluva neuzatvorí, tak jeden (1) rok po vyhotovení predvyplnenej Príkaznej zmluvy,

vi. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb, ktorých žiadosť o uzatvorenie Príkaznej zmluvy bola akceptovaná prevádzkovateľom, na základe čoho sa v Aplikácii vytvorila predvyplnená Príkazná zmluva,

vii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje automatizovane, pričom nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu ani profilovaniu.

3. Objednávateľ je prevádzkovateľom a Poskytovateľ je sprostredkovateľom vo vzťahu k nasledovným spracovateľským činnostiam:
   a. plnenie a uchovávanie Príkaznej zmluvy
      i. predmetom spracúvania osobných údajov je zabezpečenie plnenia a uchovávania Príkaznej zmluvy,
      ii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje výlučne na zabezpečenie účelu vymedzeného prevádzkovateľom, ktorým je plnenie a uchovávanie Príkaznej zmluvy,
      iii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje výlučne na právnom základe prevádzkovateľa, ktorým je spracúvanie osobných údajov nevyhnutné na plnenie Príkaznej zmluvy uzatvorenej medzi dotknutou osobou a prevádzkovateľom v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR,
      iv. sprostredkovateľ spracúva bežné, kontaktné, fakturačné a lokalizačné osobné údaje a to meno, priezvisko, dátum narodenia, adresa trvalého alebo prechodného bydliska, korešpondenčná adresa, fakturačné údaje, informácie o Adopcii, GPS verejnej plochy, ktorá je predmetom Adopcie, bankové spojenie (IBAN), fotografie verejnej plochy, ktorá je predmetom Adopcie, informácie o posypovom materiáli, resp. žiadosť o dodanie posypového materiálu a adresu jeho dodania,
      v. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje po dobu uchovávania osobných údajov prevádzkovateľom, avšak najviac po dobu trvania Zmluvy, resp. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, pričom prevádzkovateľ uchováva osobné údaje po dobu trvania premlčacej alebo prekluzívnej lehoty vzťahujúcej sa na jednotlivé nároky zmluvných strán vyplývajúce z Príkaznej zmluvy,
      vi. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb, ktoré uzatvorili Príkaznú zmluvu,
      vii. sprostredkovateľ spracúva osobné údaje automatizovane, pričom nedochádza k automatizovanému rozhodovaniu ani profilovaniu

4. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, ak sa ďalej v tejto Zmluve o spracúvaní osobných údajov používa pojem „prevádzkovateľ" alebo „sprostredkovateľ" myslí sa tým príslušná Zmluvná strana v závislosti od konkrétnej spracovateľskej činnosti, ktorá sa vykonáva v zmysle bodu 2 alebo 3 tohto článku.

Článok IV
Odmena

1. Zmluvné strany sa dohodli, že sprostredkovateľovi za spracúvanie osobných údajov nepatrí žiadna odmena.

2. Sprostredkovateľovi nevzniká nárok na náhradu akýchkoľvek nákladov, ktoré sprostredkovateľovi v súvislosti so spracúvaním osobných údajov podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov vzniknú.

Článok V
Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Prevádzkovateľ je oprávnený požadovať od sprostredkovateľa preukázanie splnenia všetkých povinností vrátane vykonania všetkých predpísaných bezpečnostných opatrení na ochranu osobných údajov.

2. Prevádzkovateľ je oprávnený vykonať u sprostredkovateľa audit ochrany osobných údajov a sprostredkovateľ je povinný poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ.

3. Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje len na základe písomného pokynu prevádzkovateľa, pričom pri spracúvaní osobných údajov postupuje tak, aby nespôsobil porušenie GDPR alebo Zákona o ochrane osobných údajov.

4. Sprostredkovateľ sa pri spracúvaní osobných údajov na základe tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov riadi zdokumentovanými pokynmi prevádzkovateľa. Sprostredkovateľ upozorní prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu pokynov, ak sprostredkovateľ mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Za nevhodnú povahu pokynov sa považuje najmä porušenie GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná.

5. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať osobné údaje len na určené účely a udržiavať osobné údaje získané na rozdielne účely oddelene.

6. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať len také osobné údaje, ktoré rozsahom a obsahom zodpovedajú určenému účelu a sú nevyhnutné pre jeho dosiahnutie.

7. Sprostredkovateľ je povinný spracúvať iba správne, kompletné a aktuálne osobné údaje vo vzťahu k účelu ich spracúvania a naložiť s nesprávnymi a nekompletnými údajmi v súlade s GDPR a Zákonom o ochrane osobných údajov.

8. Sprostredkovateľ je oprávnený na prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii iba s výslovným písomným súhlasom prevádzkovateľa, ak sa Zmluvné strany nedohodli inak v zmysle čl. II tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

9. Sprostredkovateľ priebežne vedie aktuálny zoznam svojich zamestnancov, ako aj zamestnancov subdodávateľa, ktorí sú oprávnení spracúvať osobné údaje v rozsahu tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov (ďalej len „Oprávnené osoby"), spolu s potvrdením, že tieto Oprávnené osoby boli poučené o ich povinnostiach, vrátane povinnosti mlčanlivosti. Sprostredkovateľ je povinný predložiť prevádzkovateľovi uvedené potvrdenie kedykoľvek, keď ho o to prevádzkovateľ požiada, najneskôr však do troch (3) pracovných dní od vyžiadania potvrdenia. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby sa Oprávnené osoby zaviazali, že zachovajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli, ak nie sú viazané povinnosťou mlčanlivosti podľa osobitného zákona.

10. Sprostredkovateľ je povinný vykonať opatrenia podľa ustanovenia čl. 32 GDPR , t. j. prijať so zreteľom na najnovšie poznatky, na náklady na vykonanie opatrení, na povahu, rozsah, kontext a účel spracúvania osobných údajov a na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva fyzických osôb primerané technické a organizačné opatrenia na zaistenie úrovne bezpečnosti primeranej tomuto riziku a to minimálne v nasledovnom rozsahu:
    a. sprostredkovateľ bude používať zodpovedajúce technické zariadenie a programové vybavenie spôsobom, ktorý vylúči neoprávnený či náhodný prístup k osobným údajom zo strany iných osôb než Oprávnených osôb Sprostredkovateľa;
    b. sprostredkovateľ bude osobné údaje v elektronickej podobe uchovávať na zabezpečených serveroch alebo na nosičoch dát, ku ktorým budú mať prístup len Oprávnené osoby na základe prístupových kódov či hesiel a osobné údaje budú pravidelne zálohované;
    c. sprostredkovateľ bude v čo najväčšej miere spracúvať iba pseudonymizované a šifrované osobné údaje, pokiaľ je takéto opatrenie vhodné, možné a potrebné na zníženie rizík vyplývajúcich zo spracúvania osobných údajov;
    d. sprostredkovateľ zabezpečí dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov a služieb spracúvania;
    e. sprostredkovateľ prostredníctvom vhodných technických prostriedkov zabezpečí schopnosť obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim včas v prípade fyzických či technických incidentov;
    f. sprostredkovateľ zavedie proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.

11. Prevádzkovateľ udeľuje sprostredkovateľovi všeobecný súhlas na poverenie ďalšieho sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov. Ak sprostredkovateľ zapojí do vykonávania osobitných spracovateľských činností v mene prevádzkovateľa ďalšieho

sprostredkovateľa, tomuto ďalšiemu sprostredkovateľovi v zmluve alebo inom právnom úkone je povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto Zmluve o spracúvaní osobných údajov, a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR a Zákona o ochrane osobných údajov. Zodpovednosť voči prevádzkovateľovi nesie sprostredkovateľ, ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov.

12. Sprostredkovateľ je povinný po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti prijímať opatrenia na základe žiadosti dotknutej osoby.

13. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť súčinnosť prevádzkovateľovi pri zabezpečovaní plnenia povinností podľa ustanovení čl. 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné sprostredkovateľovi.

14. Sprostredkovateľ je povinný vymazať osobné údaje alebo vrátiť prevádzkovateľovi osobné údaje po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia prevádzkovateľa a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov.

15. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností a poskytnúť súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany prevádzkovateľa alebo audítora, ktorého poveril prevádzkovateľ.

16. Sprostredkovateľ je povinný udržiavať osobné údaje získané na rozdielne účely oddelene a zabezpečiť osobné údaje pred odcudzením, stratou, poškodením, zničením, neoprávneným prístupom, zmenou a rozširovaním, na tento účel prijme primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov.

17. Sprostredkovateľ informuje prevádzkovateľa o každom prípade straty či úniku osobných údajov, neoprávnenej manipulácii s osobnými údajmi alebo iného porušenia ochrany osobných údajov, o ktorom sa dozvie, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 hodín od vzniku porušenia ochrany osobných údajov alebo aj od obyčajnej hrozby, ak sprostredkovateľ mohol o tomto porušení ochrany osobných údajov či i o hrozbe vzniku porušenia ochrany osobných údajov vedieť. Ak sprostredkovateľ nemohol zistiť prípad skutočného či hroziaceho porušenia ochrany osobných údajov pred uplynutím lehoty podľa predchádzajúcej vety, informuje sprostredkovateľ prevádzkovateľa najneskôr do 24 hodín od okamihu, kedy sa o vzniku porušenia ochrany osobných údajov alebo jeho hrozbe sprostredkovateľ dozvie. Sprostredkovateľ aj po poskytnutí informácie prevádzkovateľovi bude primerane nápomocný pri riešení porušenia ochrany osobných údajov, resp. pri prijímaní opatrení na zmiernenie možných negatívnych dopadov a zabránenie vzniku podobných situácií v budúcnosti.

18. Sprostredkovateľ je v prípade porušenia ktorejkoľvek svojej povinnosti v zmysle tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov, GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov alebo iného všeobecne záväzného právneho predpisu povinný nahradiť prevádzkovateľovi škodu.

19. V prípade porušenia sprostredkovateľovej povinnosti spracúvať osobné údaje výlučne v mene prevádzkovateľa a na základe jeho pokynov (t.j. iné spracúvanie osobných údajov ako spracúvanie dohodnuté Zmluvnými stranami v zmysle Zmluvy, resp. tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov) sa sprostredkovateľ na účely takéhoto spracúvania môže považovať za (samostatného) prevádzkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 7 GDPR (ďalej len „Neoprávnené spracúvanie osobných údajov"). Ak sa sprostredkovateľ považuje za prevádzkovateľa v prípade Neoprávneného spracúvania osobných údajov, tak je sprostredkovateľ plne zodpovedný za plnenie svojich povinností v zmysle GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov, pričom prevádzkovateľ sa na účely Neoprávneného spracúvania osobných údajov nepovažuje za prevádzkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 7 GDPR, spoločného prevádzkovateľa v zmysle čl. 26 GDPR alebo sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR a na takomto spracúvaní sa žiadnym spôsobom nepodieľa a ani nie je zodpovedný za vznik akejkoľvek škody dotknutým osobám, ktorých osobné údaje sú predmetom Neoprávneného spracúvania osobných údajov. Zmluvné strany sa zároveň výslovne dohodli, že v prípade, ak Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, iný dozorový orgán na úseku ochrany osobných údajov v krajinách, v ktorých sa aplikujú ustanovenia GDPR alebo akýkoľvek iný orgán verejnej moci vyhodnotí akékoľvek vyhlásenie alebo dohodu podľa tohto článku za neplatnú alebo neúčinnú alebo určí, že prevádzkovateľ sa na účely Neoprávneného spracúvania osobných údajov považuje za prevádzkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 7 GDPR, spoločného prevádzkovateľa v zmysle čl. 26 GDPR alebo sprostredkovateľa v zmysle čl. 4 ods. 8 GDPR, Sprostredkovateľ je povinný uhradiť prevádzkovateľovi zmluvnú pokutu vo výške akéhokoľvek uplatneného nároku dotknutých osôb, ktorý vznikol v súvislosti s Neoprávneným spracúvaním osobných údajov alebo vo výške akejkoľvek inej sankcie udelenej prevádzkovateľovi za porušenie jeho povinností v súvislosti s Neoprávneným spracúvaním osobných údajov. Nárok prevádzkovateľa na náhradu škody týmto nie je dotknutý.

Článok VI
Doba trvania Zmluvy o spracúvaní osobných údajov

1. Táto Zmluva o spracúvaní osobných údajov je uzavretá na dobu neurčitú.

2. Táto Zmluva o spracúvaní osobných údajov zaniká v nasledovných prípadoch:
   a. písomná dohoda Zmluvných strán;
   b. odstúpenie od Zmluvy;
   c. zánik ktorejkoľvek Zmluvnej strany bez právneho nástupcu;
   d. zánikom Zmluvy.

3. Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o spracúvaní osobných údajov v prípade, že sprostredkovateľ poruší niektorú zo svojich povinností podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov. Zmluva o spracúvaní osobných údajov zaniká dňom, kedy prevádzkovateľ oznámil sprostredkovateľovi, že odstupuje od Zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

4. Ukončenie tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov akýmkoľvek spôsobom sa nedotýka tých dojednaní, ktoré svojou povahou majú trvať aj po jej ukončení, najmä, avšak nie výlučne nárokov na náhradu škody, zaplatenie zmluvných pokút a povinnosti chrániť dôverné informácie.

Článok VII
Ochrana dôverných informácií

1. Zmluvné strany sa dohodli, že vykonajú všetky opatrenia na zabezpečenie utajenia akýchkoľvek informácií v súvislosti s touto Zmluvou, vzájomnou korešpondenciou a informáciami spojenými s touto Zmluvou v zmysle Obchodného zákonníka.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že budú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré niektorá zo Zmluvných strán výslovne označí za dôverné informácie, a ktoré niektorá zo Zmluvných strán oznámila druhej Zmluvnej strane v súvislosti s touto Zmluvou.

3. Dôvernými informáciami sú:
   a. informácie, ktoré nie sú verejne prístupné;
   b. informácie, ktoré nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné;
   c. informácie, ktoré niektorá zo Zmluvných strán výslovne označí za dôverné;
   d. akékoľvek informácie týkajúce sa predmetu a obsahu tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

4. Dôvernými informáciami nie sú:
   a. informácie, ktoré boli v deň podpísania tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov verejne známymi;
   b. informácie, ktoré boli v deň podpísania tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupnými;
   c. informácie, z ktorých povahy vyplýva, že druhá Zmluvná strana nemá záujem o ich utajenie, ak ich druhá Zmluvná strana výslovne neoznačila za dôverné.

5. Záväzok Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje na prípady:
   a. ak Zmluvná strana oznámila, alebo inak sprístupnila alebo použila dôverné informácie
      s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej Zmluvnej strany;
   b. ak Zmluvná strana oznámila alebo inak sprístupnila dôverné informácie súdu v súvislosti
      so súdnym konaním alebo inému orgánu verejnej moci, alebo profesionálnym poradcom
      a konzultantom Zmluvnej strany, a zástupcom Zmluvnej strany, pričom je povinná

zabezpečiť ich povinnosť mlčanlivosti v rozsahu minimálne podľa tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov.

c. ak je sprístupnenie nevyhnutné alebo povinné v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

6. Záväzok zachovať mlčanlivosť o dôverných informáciách pretrváva v priebehu trvania tejto Zmluvy o spracúvaní osobných údajov a neobmedzene po zániku Zmluvy.

Príloha č. 2 k Zmluve o dodaní softvéru a licenčnej zmluve
„Popis aplikácie“



Popis aplikácie Adaptie

Aplikácia umožňuje občanom si adoptovať (vziať do opatery) akúkoľvek mestskú plochu, ktorú mesto sprístupní na adopciu, prostredníctvom aplikácie Adaptie (ďalej aj ako "Aplikácia").

Funkcionality Aplikácie zo strany mesta:

- mesto používa webovú verziu aplikácie Adaptie (prístup z prehliadača = cloudové riešenie) ktorá umožňuje zakresľovať ľubovoľné plochy do mapy, ktoré následne môže ponúknuť občanovi na adopciu.
- správa používateľov (nové registrácie, existujúcej registrácie, editovanie používateľov)
- vytváranie výziev na údržbu (mesto môže vybrať mestské časti alebo jednotlivcov, ktorým zašle prostredníctvom Aplikácie výzvu na konkrétnu údržbu. Používatelia obdržia výzvu prostredníctvom mobilnej aplikácie a SMS.
- vyhodnocovanie údržby (ktorý používateľ vykonal údržbu a ako) - monitorovanie údržby
- komunikácia s používateľmi formou SMS (umožňuje aplikácia)
- správa požiadaviek - používateľ môže vyžiadať posypový materiál (manažment tejto požiadavky)
- správa odmien - vyhodnocovanie (udeľovanie) fin. odmien pre jednotlivých používateľov
- správa sezón (nastavenie novej sezóny a ukončenie existujúcej sezóny)

Funkcionality Aplikácie zo strany používateľov (občanov):

- používateľ má k dispozícii mobilnú aplikáciu pre Android a Apple mobilné platformy
- aplikáciu si môže zadarmo stiahnuť a nainštalovať z online obchodov (Apple store, Google Play)
- registrácia do Aplikácie
- výber plochy na adopciu
- vygenerovanie zmluvy medzi občanom a mestom (napr. príkazná zmluva)
- prijímanie výziev na údržbu zo strany mesta
- fotografický záznam údržby
- vyžiadanie posypového materiálu
- delegovanie údržby na inú osobu
- prehľad vykonaných údržieb a prehľad odmien

Príloha č. 3 k Zmluve o dodaní softvéru a licenčnej zmluve
„Cenník"

Cenník

Cenový balík	Basic	Complete
Aktivity		
Jednorazová údržba	—	✓
Dlhodobá (sezónna) údržba	✓	✓
Nahlasovanie problémov	—	✓
Podpora		
FAQ	✓	✓
Mailová	✓	✓
Telefónna	✓	✓
Cena za 12 mesiacov	60 000 EUR	80 000 EUR

O zmene cennika budete vopred informovaí e-mailom.

Príloha č. 4 k Zmluve o dodaní softvéru a licenčnej zmluve
„Rozsah servisných služieb"



Rozsah servisných služieb

1. Úvod

Tento dokument obsahuje informácie o technickej podpore a údržby súvisiacej so službou Adaptie.

2. Rozsah podpory a údržby

Rozsah tejto ponuky pre PaÚ pokrýva Riešenie implementované spoločnosťou Adaptie a zahŕňa nasledujúce činnosti:

- Servisná pripravenosť
- Aplikačná podpora
- Prevádzková podpora

1. Servisná pripravenosť

Servisná pripravenosť/ Pripravenosť na služby znamená, že Dodávateľ udržiava ľudské zdroje, zdroje na vývoj, ako aj technické a technologické know-how, aby zabezpečil kvalifikované a efektívne dlhodobé aplikačné a prevádzkové podporné a vývojové služby. Zahŕňa to údržbu dodaného Riešenia.

2. Aplikačná podpora

Aplikačná podpora zahŕňa technickú podporu online, identifikáciu incidentov a opravu problémov. Na tento účel sú definované reakčné doby. Incidenty budú riešené čo najskôr v závislosti od závažnosti incidentu a počiatočnej analýzy.

Klient je zodpovedný za:

- hlásenie incidentu prostredníctvom Online help desku
- komunikáciu a pomoc Dodávateľovi pri riešení daného incidentu

Dodávateľ je zodpovedný za:

- vyriešenie vzniknutého incidentu

3. Prevádzková podpora

Prevádzková podpora zahŕňa manažovaný hosting (správa a monitorovanie) v rámci infraštruktúry k Aplikácii zabezpečenej Objednávateľom a monitorovanie Aplikácie (vrátane monitorovania jej technickej infraštruktúry), online technickú podporu a práce súvisiace s identifikáciou a vyriešením incidentu.

Na tento účel sú definované reakčné doby a incidenty sa riešia čo najskôr v závislosti od ich závažnosti.

Klient je zodpovedný za:

- opravu prevádzkových incidentov
- nahlásenie incidentu, ktorý nevie svojpomocne vyriešiť, prostredníctvom Online helpdesku
- komunikáciu a pomoc Adaptie pri riešení daného incidentu

Dodávateľ je zodpovedný za:

- hosting Softvéru
- monitorovanie Softvéru
- podporu pre Klienta pri nastavovaní Softvéru
- asistenciu pri konfigurácii zmien
- asistenciu pri nasadzovaní aktualizácií
- podporu pri riešení problémov s infraštruktúrou

3. Parametre podpory a údržby

1. Prevádzková doba

Prevádzková doba je časové obdobie, počas ktorého spoločnosť Adaptie poskytuje aktívnu podporu pre Klienta.

2. Udalosť

Môže byť definovaná ako akýkoľvek detekovateľný alebo rozpoznateľný stav, ktorý má význam pre používanie Aplikácie Objednávateľom. Pri hlásení udalostí sú k dispozícii nasledujúce typy udalostí:

- Incident - neočakávaná udalosť, problém alebo chyba Aplikácie, ktorá negatívne ovplyvní používanie Aplikácie Objednávateľom resp. stav, keď Aplikácia nevykazuje definovanú funkcionalitu a je potrebné chybu opraviť.
- Otázka - pri použití Aplikácie vznikla nejasnosť, ktorú je potrebné vysvetliť.
- Žiadosť o vývoj - žiadosť o novú funkciu Aplikácie, ktorú je potrebné odhadnúť a vyvinúť.

3. Komunikačné kanály

Online Help desk zahŕňa Jira Service Desk s nepretržitou dostupnosťou pre hlásenie incidentov (24 hodín, 7 dní v týždni). Jira SD je poskytovaný Dodávateľom (prípadne ho môže poskytnúť Klient).

Call centrum technickej podpory „Osoba na telefóne". Táto služba je poskytovaná Dodávateľom. Klient môže nahlásiť incident a diskutovať o možných riešeniach prostredníctvom konkrétnych telefónnych čísel.

4. Automatické monitorovanie

Dodané Riešenie je spojené s automatickým monitorovacím systémom spoločnosti Adaptie, ktorý je zodpovedný za nepretržité sledovanie stavu systému. Automatické monitorovanie identifikuje riziko budúcich incidentov, ktorým vie zabrániť alebo ich nahlásiť automaticky.

5. Čas odozvy a reakčné časy

Čas do prvej reakcie (čas odozvy) - maximálny očakávaný čas do začatia fázy „Analýza problému a Odhad riešenia". Štandardný prístup spoločnosti Adaptie je reagovať čo najskôr. Čas odozvy sa počíta v rámci dohodnutých prevádzkových hodín.

Čas do vyriešenia (čas opravy) - maximálny čas do vyriešenia incidentu spoločnosťou Adaptie. Štandardný prístup je vyriešiť incident čo najskôr. Ak sa incident nevyrieši v dohodnutom čase, eskaluje sa na vyššiu závažnosť. Čas sa nezapočítava počas čakania na odpoveď od Klienta.

Reakčné časy na incidenty sú ovplyvnené úrovňou ich závažnosti:

1. Kritický incident s významným dopadom na biznis Klienta (Softvér je nefunkčný, nedostupná softvérová funkcia sa nedá nahradiť inou funkciou) = nie je k dispozícii žiadne riešenie (workaround).

2. Závažný incident s veľkým dopadom na biznis Klienta, ale existuje riešenie (workaround).
3. Nezávažný incident s malým alebo žiadnym dopadom na biznis Klienta (napr. pomoc s konfiguráciou systému, malé kozmetické zmeny...).

V prípade ďalšieho dopytu zo strany Klienta, ako sú žiadosti o vývoj alebo otázky, je reakčný čas obmedzený iba na čas do prvej reakcie zo strany Adaptie.

6. Riešenie incidentov

Tento proces je realizovaný v nasledovných fázach:

1. Iniciácia - Klient nahlási incident prostredníctvom dohodnutých kanálov.
2. Analýza incidentu a Odhad riešenia - Adaptie informuje Klienta, že práce na riešení incidentu boli začaté. Po predbežnej kontrole nahláseného incidentu, musí spoločnosť Adaptie:
    - nahlásiť pravdepodobný dôvod Klientovi
    - vytvoriť predbežný plán realizácie nápravy vrátane predpokladaného času opravy
    - určí, či je zo strany Klienta potrebná súčinnosť
3. Schválenie navrhnutého riešenia - Klient schvaľuje navrhované riešenie na nápravu pred jeho implementáciou.
    - Predbežné riešenie - Ak finálne riešenie na nápravu nie je nájdené, Adaptie navrhne predbežné riešenie, ktoré zabezpečí potrebnú funkčnosť. Takéto riešenia môžu vyžadovať manuálny zásah a zvýšenú potrebu spolupráce medzi Adaptie a Klientom.
4. Vyriešenie incidentu - Adaptie opraví chybu v Softvéri a poskytne novú verziu Softvéru.
5. Verifikácia - Klient potvrdí vyriešenie incidentu.

Všetky vyššie uvedené fázy sú zaznamenané prostredníctvom online Help desku.

7. Správa o incidente/otázke

Správa o incidente/otázke obsahuje popis incidentu/otázky a implementovaného riešenia. Takáto správa môže mať za následok aktualizáciu znalostnej bázy. Viac informácií o znalostnej databáze je uvedených v sekcii Svojpomoc.

8. Svojpomoc

Online prístup k dokumentácii Riešenia dodaného spoločnosťou Adaptie je poskytnutý prostredníctvom Adaptie Atlassian Confluence.

Môže byť poskytnutá aj konkrétna Znalostná databáza založená na Atlassian Otázkach, formálne známa ako FAQ (Frequently Asked Questions t.j. Často kladené otázky). Často kladené otázky pomáhajú udržiavať vedomosti o produkte a pomáhajú zákazníkom a ich zákazníkom pomocou svojpomocných riešení.

4. Balík podpory

Balík podpory zahŕňajú činnosti popísané nižšie:

- Servisná pripravenosť
- Aplikačná podpora
- Prevádzková podpora

Balík podpory je ideálnou formou pre produkty bez kompromisov v reakčných časoch.

Balík podpory a jeho parametre

Vlastnosť	Parametre
Prevádzkové hodiny pre poskytovanie podpory	Pondelok - Nedeľa 8:00 hod - 16:30 hod (CET)
Komunikačné kanály	• Jira Service Desk (online 24x7) • chat pomocou Slack platformy (počas prevádzkových hodín) • osoba na telefóne (počas prevádzkových hodín)
Automatické monitorovanie	Zahrnuté
Počet žiadostí o podporu	Bez obmedzení

Čas do prvej reakcie (čas odozvy) počas prevádzkových hodín	Incident: < 4 hodiny Otázka: < 8 hodiny Žiadosť o vývoj: < 5 dní
Čas do vyriešenia (čas opravy) počas prevádzkových hodín	Incident: • Kritický: < 8 hodiny • Závažný: < 2 deň • Nezávažný: < 5 dni Otázka: < 1 deň
Správa o incidente/ Správa o otázke	áno
Svojpomoc	• Online 24x7 prístup k produktovej dokumentácii vo forme Atlassian Confluence. • Znalostná databáza vo forme otázok na Atlassian Confluence

Príloha č. 5 k Zmluve o dodaní softvéru a licenčnej zmluve „Adaptie - Cenová ponuka“



Cenová ponuka

Na základe našej predošlej komunikácie Vám zasielame oficiálnu ponuku na poskytovanie našich služieb Adaptie.
Ako sme sa dohodli, cena pre Váš účet bude fixná, pričom faktúra bude obsahovať oficiálnu cenu podľa cenníka a zodpovedajúcu zľavu, ktorá vedie k Vami dohodnutej fixnej sume.

Obsah ponuky:

- Názov služby: Adaptie
- Obdobie: od 1.09.2026 do 31.8.2027
- Cenový balík: Basic - 5 000 EUR (mesiac)
- Zľava na obdobie: 2 010 EUR (mesiac)
- Cena po zľave: 2 990 EUR (mesiac)
- Celková cena po zľave: 35 880 EUR

Tato ponuka je platná do 31.08.2026. V prípade, že s ponukou súhlasíte, prosím potvrďte nám to odpoveďou na tento e-mail.

Podmienky fakturácie:

Po uzavretí zmluvy Vám budeme mesačne vystavovať faktúru, ktorá bude obsahovať nasledovné položky:

1. Oficiálna cena podľa cenníka
2. Zľava
3. Celková cena po zľave

Ďakujeme za Vašu dôveru a tešíme sa na pokračovanie našej spolupráce.

Cenová ponuka slúži, ako záväzná ponuka a môže byť použitá na odvolanie pri fakturácii.



Príloha č. 6 k Zmluve o dodaní softvéru a licenčnej zmluve „Adaptie - Kontakt“

Adaptie - Kontakt

Webová Helpdesk aplikácia: https://adaptie-me.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3

E-mail:
E-mail: