

Zmluva o spolupráci

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „**Zmluva**“)
medzi týmito zmluvnými stranami:

Obchodné meno: **Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.**
Sídlo: Rožňavská 1, 83272 Bratislava
IČO: 35 914 939
IČ DPH: SK2021920076
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3497/B
Zastúpený: Ing. Roman Koreň, predseda predstavenstva
Ing. Karol Martinček, člen predstavenstva
Ďalej len ako „**ZSSK**“

Zástupca poverený vedením projektu je: Ida Jarošová

a

Obchodné meno: **HOPIN, s.r.o.**
Sídlo: Nové Záhry I 16450/13A, 821 05 Bratislava – mestská časť Ružinov
IČO: 45 643 423
IČ DPH: SK2023083524
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 66329/B
Zastúpená: Richard Lörincz, CEO, na základe plnej moci zo dňa 9.9.2021

Zástupca poverený vedením projektu je: Richard Lörincz

Ďalej len ako „**HOPIN**“

(ZSSK a HOPIN ďalej spolu ako „**Zmluvné strany**“ alebo samostatne aj ako „**Zmluvná strana**“)

Preambula

1. ZSSK a HOPIN sa rozhodli vstúpiť do spolupráce, v rámci ktorej budú služby ZSSK a to najmä predaj cestovných lístkov, refundácia cestovných lístkov, zdieľanie údajov o spojeniach a podobne (ďalej iba „**Služby**“) sprístupňované prostredníctvom mobilnej aplikácie HOPIN. Cieľom tejto spolupráce je rozšírenie služieb online nákupu cestovných lístkov na vlak, a to prostredníctvom využitia aplikácie HOPIN. Obe zmluvné strany pristupujú k spolupráci dobrovoľne a s víziou dlhodobého strategického partnerstva.
1. ZSSK na základe Dohody o ochrane dôverných informácií uzatvorenej dňa 08.10.2021 medzi ZSSK a HOPIN, sprístupnila zmluvnej strane HOPIN technickú špecifikáciu API rozhrania. Jeho integráciou na strane HOPIN bude aplikácia HOPIN schopná zabezpečené komunikovať s predajným systémom ZSSK za účelom vyhľadania cestovného spojenia vlakmi prevádzkovanými ZSSK, predaja a refundácie cestovných lístkov do vlakov prevádzkovaných ZSSK. Pre vylúčenie pochybností, tržby za cestovné lístky v rozsahu ceny cestovného lístka budú v plnom rozsahu poukazované stranou HOPIN na účet ZSSK, pričom strana HOPIN si voči ZSSK nebude účtovať za sprostredkovanie Služby žiadnu províziu alebo poplatok

Článok I

Predmet Zmluvy

1. Zmluvné strany na základe tejto Zmluvy upravujú vzájomné práva a povinnosti pri svojej spolupráci, ktorej predmetom je sprístupnenie Služieb prostredníctvom mobilnej aplikácie HOPIN počas doby platnosti tejto Zmluvy a spôsobom podľa tejto Zmluvy.
2. Sprístupnenie Služieb ZSSK cez mobilnú aplikáciu HOPIN je realizované prostredníctvom technického riešenia (ďalej len „**Riešenie**“), ktorého vývoj zabezpečí HOPIN a ktoré prepája informačné systémy ZSSK slúžiace na predaj a refundáciu cestovných lístkov a na poskytovanie dopravných informácií (ďalej len „**API-ZSSK**“) s mobilnou aplikáciou HOPIN a sprístupňuje v nej dohodnuté Služby.

Článok II

Práva a povinnosti ZSSK

1. ZSSK sa zaväzuje po celú dobu platnosti tejto Zmluvy a prevádzkovania API-ZSSK umožniť zmluvnej strane HOPIN prepojenie API-ZSSK s Riešením tak, aby bol na strane HOPIN umožnený riadny chod Riešenia. ZSSK sa zaväzuje uskutočniť všetky úkony nevyhnutné na zabezpečenie prevádzkovania API-ZSSK.
2. ZSSK bude v prípade aktualizácie API-ZSSK informovať HOPIN o zrealizovaných úpravách, ktoré sprístupnia nové funkcionality. Ak nastane taká zmena funkcionality API-ZSSK, ktorá by mala za následok znefunkčnenie pôvodného Riešenia, ZSSK vyvinie úsilie informovať HOPIN o možných zmenách a rozvoji API-ZSSK v čo možno najskoršom termíne ešte pred implementáciou tejto zmeny. HOPIN sa zaväzuje zapracovať potrebné úpravy v Riešení najneskôr do 3 mesiacov od implementovania zmeny zo strany ZSSK. Do tohto času sa ZSSK zaväzuje zabezpečiť prevádzkovanie predošlej verzie API-ZSSK, aby neprišlo k znefunkčneniu Riešenia.
3. ZSSK berie na vedomie, že HOPIN nie je povinný integrovať každú novú funkcionality API-ZSSK okrem prípadu nových tarifných podmienok a nových typov lístkov, ak tieto budú nahrádzať lístky už dostupné v mobilnej aplikácii HOPIN. V prípade záujmu zo strany HOPIN o niektoré nové funkcionality Riešenia poskytne ZSSK súčinnosť pri implementácii zmien do Riešenia.
4. ZSSK berie na vedomie, že klient HOPIN bude pri vstupe do prostredia Riešenia oboznámený s tým, že vstupuje do prostredia ZSSK, a že predávajúci cestovného lístku je ZSSK.
5. ZSSK berie na vedomie, že klient HOPIN bude pri prvom vstupe do prostredia Riešenia informovaný o tom, že spracovateľom v postavení prevádzkovateľa jeho osobných údajov bude pre účely kúpy cestovného lístka ZSSK. Zároveň ZSSK berie na vedomie, že podmienkou pre kúpu cestovného lístka je udelenie súhlasu klienta so všeobecnými obchodnými podmienkami definovanými ZSSK a s oboznámenie sa s podmienkami spracúvania osobných údajov zo strany ZSSK.
6. ZSSK sa zaväzuje upraviť svoje všeobecné obchodné podmienky, ktoré sa v Riešení zobrazia klientovi prístupujúcim cez mobilnú aplikáciu HOPIN, tak, že v nich HOPIN bude vystupovať ako subjekt, ktorý prostredníctvom mobilnej aplikácie HOPIN sprístupňuje Služby.
7. ZSSK týmto prehlasuje, že je oprávnená umožniť strane HOPIN používanie API-ZSSK v plnom rozsahu ich existujúcej alebo budúcej funkcionality a to výlučne na účely prepojenia API-ZSSK s iným dielom, ktorým sa pre účely tejto Zmluvy rozumie mobilná aplikácia HOPIN, pričom ZSSK prehlasuje, že takýmto použitím diela zo strany HOPIN nedôjde k porušeniu autorských práv resp. iných práv duševného vlastníctva tretej osoby. Pod prepojením v zmysle predchádzajúcej vety sa rozumie umožniť strane HOPIN získavanie informácií a údajov z API-ZSSK do mobilnej aplikácii HOPIN tak, aby bola na strane HOPIN umožnená riadna prevádzka

Riešenia. V prípade, ak sa vyhlásenie ZSSK podľa prvej vety tohto odseku ukáže ako nepravdivé, ZSSK zodpovedá strane HOPIN za škodu, ktorá jej v dôsledku nepravdivosti vyhlásenia vznikne a zaväzuje sa ju odškodniť za akékoľvek nároky tretích osôb vyplývajúce z porušenie ich autorských práv k API-ZSSSK uplatnené voči spoločnosti HOPIN, a to až do výšky poskytnutých plnení.

Článok III

Práva a povinnosti HOPIN

1. Za účelom prvotného prepojenia API-ZSSK a mobilnej aplikácie HOPIN sa strana HOPIN zaväzuje na vlastné náklady zabezpečiť vývoj Riešenia, ktoré bude integrovať do svojej mobilnej aplikácie HOPIN a ktoré je bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. ZSSK týmto vyhlasuje, že je oprávnená udeliť svoj súhlas a týmto zároveň udeľuje svoj výslovný súhlas s prepojením API – ZSSK a mobilnej aplikácie HOPIN prostredníctvom Riešenia. Dodávateľom Riešenia bude spoločnosť HOPIN s. r. o.
2. V prípade rozširovania Riešenia o ďalšie funkcionality požadované zo strany HOPIN, budú špecifikácie týchto úprav vopred predstavené zo strany HOPIN a odsúhlasené zo strany ZSSK pred začiatkom vývoja. Bez súhlasu osoby poverenej vedením projektu na strane ZSSK s príslušnou úpravou nie je strana HOPIN oprávnená zrealizovať úpravu Riešenia, pričom tento súhlas nebude bezdôvodne zo strany ZSSK odopretý. ZSSK však poskytne potrebnú súčinnosť v prípade implementácie nových funkcionalít Riešenia. Povinnosť získať súhlas ZSSK s úpravami Riešenia sa nevzťahuje na drobné úpravy Riešenia, ktoré nemajú zásadný dopad na danú funkcionality Riešenia, a to najmä nie však výlučne: úprava textov, doplnenie chybovej hlášky, úprava UI komponentov ako aj úprav nevyhnutných na zabezpečenie riadneho chodu alebo bezpečnosti Riešenia.
3. V prípade, ak HOPIN prejaví záujem integrovať do Riešenia nové funkcionality, ktoré bude ZSSK dopĺňať do svojej mobilnej aplikácie v budúcnosti, je HOPIN povinný hradiť len tie náklady, ktoré bezprostredne súvisia so špecifikami potrebnými pre funkčnosť Riešenia, t. j. HOPIN nehradí vývoj potrebný v rámci API-ZSSK.
4. ZSSK súhlasí a berie na vedomie, že HOPIN je oprávnený účtovať za sprostredkovanie služieb vyhľadania cestovného spojenia vlakmi prevádzkovanými ZSSK, predaja a refundácie cestovných lístkov do vlakov prevádzkovaných ZSSK, províziu tretím osobám využívajúcim mobilnú aplikáciu HOPIN na nákup cestových lístkov (cestujúcim). Tretie osoby budú o tomto postupe informované jeho zverejnením vo všeobecných obchodných podmienkach HOPIN. Výška provízie tretím osobám za sprostredkovania predaja nemôže byť uvedená na zjednodušenom daňovom doklade - cestovnom lístku ZSSK. HOPIN je povinný účtovať cenu za sprostredkovanie služieb tretím osobám vydaním vlastného zjednodušeného daňového dokladu.

Článok IV

Účtovníctvo

1. Na fakturáciu za cestovné doklady predané prostredníctvom mobilnej aplikácie HOPIN, sa medzi HOPIN s. r. o. a Železničnou spoločnosťou Slovensko, a. s. vzťahuje tento časový harmonogram:

Vystavenie faktúry – nedaňového dokladu zo strany ZSSK na pohľadávky z predaja CD cez mobilnú aplikáciu HOPIN: do 10. dňa nasledujúceho mesiaca

Dátum platby zo strany HOPIN na dohodnutý účet ZSSK: do 15. dňa nasledujúceho mesiaca

Dohodnutý účet ZSSK: SK25 0200 0000 0022 3530 4454 SWFT: SUBASKBX

Článok V Odmena

1. Zmluvné strany sa dohodli, že vzájomnú spoluprácu podľa článku I. tejto Zmluvy, budú realizovať bez nároku na finančnú odmenu.

Článok VI Ochrana, spracúvanie a bezpečnosť osobných údajov

1. Zmluvné strany sú v zmysle článku 4 ods. 7 Nariadenia 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 - ďalej len „GDPR“) a § 5 písm. o) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“) samostatnými prevádzkovateľmi. Za bezpečnosť osobných údajov zodpovedá zmluvná strana až do okamihu, keď ich preukázateľne odovzdá (poskytne) druhej zmluvnej strane dohodnutým spôsobom, pričom momentom odovzdania (poskytnutia) osobných údajov za ich bezpečnosť zodpovedá zmluvná strana, ktorej boli preukázateľne odovzdané (poskytnuté).
2. Pod osobnými údajmi sa tu rozumejú údaje, prostredníctvom ktorých môže byť osoba klienta identifikovaná v systémoch ZSSK alebo údaje viažuce sa k zakúpeným cestovným lístkom.
3. Zmluvné strany sú oprávnené ďalej spracúvať odovzdané osobné údaje, ktoré sú predmetom poskytovania podľa tejto zmluvy, v súlade s GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z.
4. Ostatné podmienky spracúvania osobných údajov sa riadia všeobecne platnými právnymi predpismi platnými a účinnými v čase spracúvania osobných údajov na území Slovenskej republiky.
5. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prídu do styku pri realizácii tejto zmluvy. Mlčanlivosť podľa prvej vety tohto odseku zmluvy musia zachovať všetky fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, a to aj po skončení zmluvného vzťahu so zmluvnou stranou, pričom za týmto účelom sú zmluvné strany povinné zaviazat tieto osoby mlčanlivosťou.
6. Zmluvné strany sú v súlade s GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z. povinné prijať také technické, personálne a organizačné opatrenia, ktoré zabezpečia primeranú ochranu poskytovaných predmetných osobných údajov a zabránia hoc aj náhodnému zneužitiu, poškodeniu, zničeniu, strate, zmene alebo nedovolenému prístupu či sprístupneniu údajov, ako aj akýmkoľvek iným neprípustným formám ich spracúvania.
7. Zmluvné strany sú povinné pravidelne preverovať trvanie účelu spracúvania osobných údajov a po jeho splnení bez zbytočného odkladu zabezpečiť výmaz osobných údajov vrátane ich všetkých existujúcich kópií, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak.
8. Zmluvné strany zodpovedajú v plnom rozsahu za škodu, ktorá vznikne porušením alebo nesplnením povinností druhej zmluvnej strane pri spracúvaní a ochrane osobných údajov, vyplývajúcich z ustanovení tejto dohody a všeobecne záväzných právnych predpisov.
9. Ochrana osobných údajov podľa tejto zmluvy, vrátane povinnosti mlčanlivosti podľa bodu 5 tohto článku zmluvy trvá aj po ukončení zmluvného vzťahu založeného touto zmluvou a zaväzuje aj právnych nástupcov zmluvných strán. Ukončenie zmluvného vzťahu nemá vplyv na prípadný nárok na náhradu škody, ktorá zmluvnej strane vznikla porušením povinností druhou zmluvnou stranou.

Článok VII

Externá marketingová spolupráca

1. Zmluvné strany majú záujem spolupracovať aj pri komunikačných aktivitách, ktorých rozsah a forma budú predmetom spoločnej dohody.
2. Zverejnenie a použitie obchodného mena a označenia HOPIN vo všetkých online aj offline komunikačných kanáloch a nosičoch (vrátane mobilných aplikácií) podlieha súhlasu zo strany marketingu HOPIN, kontaktnou osobou za HOPIN je zástupca poverený vedením projektu.
3. Zverejnenie a použitie loga a obchodného mena ZSSK vo všetkých online aj offline komunikačných kanáloch a nosičoch (vrátane mobilných aplikácií) podlieha súhlasu, kontaktnou osobou za ZSSK je zástupca poverený vedením projektu.

Článok VIII

Dohoda o riešení prevádzkových problémov

1. Pod pojmom „Prevádzkové Služby ZSSK“ sa rozumejú tie služby ZSSK, technicky realizované ako súčasť API-ZSSK, ktoré sú potrebné pre chod Riešenia a ktorých chybovosť alebo nedostupnosť by spôsobila chybovosť alebo nedostupnosť Riešenia.
2. Obe strany sa zaväzujú prevádzkovať svoje funkčné komponenty (HOPIN mobilnú aplikáciu HOPIN a Riešenie a ZSSK Prevádzkové Služby ZSSK a API ZSSK) tak, aby bol umožnený bezproblémový chod Riešenia. V prípade zistenia prevádzkového problému vynaloží tá strana, v ktorej systémoch sa nachádza príčina problému, všetko primerané úsilie na to, aby problém v čo najkratšom možnom čase odstránila. ZSSK sa zaväzuje dodržať parametre dostupnosti Služieb ZSSK tak, ako sú špecifikované v Prílohe č. 2.
3. ZSSK vynaloží maximálne úsilie pre vyriešenie prípadných sťažností zákazníkov súvisiacich s nákupom cestovného lístka prostredníctvom mobilnej aplikácie HOPIN (napr. s nedoručením lístka, jeho neplatnosťou atď.). ZSSK je tzv. „first point of contact“ pre zákaznícke dopyty. V prípade, že sa zákazník obráti na reklamačné kanály HOPIN s reklamáciou služieb ZSSK, bude presmerovaný na Kontaktné centrum ZSSK. Prípadné reklamácie budú riešené v zmysle Obchodných podmienok e-shopu ZSSK a Prepravného poriadku ZSSK. Pravidlá obsiahnuté v týchto dokumentoch sú pri využívaní Riešenia záväzné. Zákazníkom v mobilnej aplikácii HOPIN je Riešenie sprístupnené až po vyjadrení súhlasu s týmito podmienkami.
4. Po nahlásení problému zákazníkom ZSSK vynaloží maximálne úsilie za účelom bezodkladného vykonania analýzy prípadu a stanovenia, na komponente ktorej strany nastal problém. Ak sa preukáže nefunkčnosť komponentu na strane HOPIN, ZSSK je povinná informovať HOPIN o tejto skutočnosti a HOPIN zjedná nápravu. Ak sa preukáže nefunkčnosť komponentu na strane ZSSK, ZSSK je povinná informovať HOPIN o tomto probléme a zároveň zrealizovať nápravu. ZSSK bude oprávnená vyžiadať si vyjadrenie od dodávateľa Riešenia HOPIN, či Riešenie funguje správne, a či chyba nebola spôsobená práve nefunkčnosťou Riešenia, alebo nesprávnou funkčnosťou Riešenia. HOPIN poskytne ZSSK všetku súčinnosť a úsilie, ktoré možno od nej spravodlivo očakávať pre účely poskytnutia vyjadrenia dodávateľa Riešenia. Pre popísaný účel poskytne ZSSK strane HOPIN dohodnutý e-mailový kontakt pre nahlasovanie všetkých prípadných incidentov súvisiacich s Riešením.
5. ZSSK používa na zaznamenávanie, riešenie a vyhodnocovanie zákazníckych sťažností svoj vlastný systém. HOPIN využíva na zaznamenávanie, riešenie a vyhodnocovanie prevádzkových incidentov vlastný systém, ktorý je integrovaný s helpdeskom HOPIN.
6. Každý zistený technický problém Služieb ZSSK poskytovanými cez Riešenie, zaznamenaný na strane HOPIN alebo dodávateľom Riešenia alebo zo strany ZSSK, zaeviduje HOPIN ako incident v systéme a prideli na príslušného riešiteľa – HOPIN, dodávateľa Riešenia alebo ZSSK. ZSSK bude incidenty súvisiace s Riešením evidovať na svojej strane vo vlastnej réžii, pre nahlasovanie problémov zo strany HOPIN je záväzný dohodnutý e-mailový kontakt v zmysle bodu 4 tohto článku.

Článok IX

Sankcie, náhrada škody

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť jednej zmluvnej strany za škodu spôsobenú druhou zmluvnou stranou pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy alebo inak v súvislosti s touto Zmluvou sa riadi ustanoveniami § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení.

Článok X

Trvanie Zmluvy, spôsoby jej ukončenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR v zmysle ustanovení § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. HOPIN berie na vedomie, že znenie zmluvy bude v plnom rozsahu zverejnené v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
3. Túto Zmluvu je možné ukončiť:
 - a) Dohodou zmluvných strán,
 - b) Odstúpením podľa bodu 4 nižšie,
 - c) Písomnou výpoveďou zo strany ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 3 (tri) mesiace odo dňa doručenia písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
4. Písomným odstúpením možno túto Zmluvu ukončiť v prípade:
 - a) nepodstatného porušenia zmluvných a/alebo zákonných povinností druhou zmluvnou stranou, pričom toto porušenie nebolo odstránené ani v dodatočnej primeranej lehote 10 pracovných dní, ktorá jej bola na splnenie povinnosti poskytnutá,
 - b) podstatného porušenia zmluvných a/alebo zákonných povinností druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od tejto Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje najmä neplnenie si prevádzkových povinností podľa článku VIII tejto zmluvy alebo neinformovanie o plánovanom nasadení nových funkcionalít zo strany ZSSK.
5. Odstúpenie od Zmluvy musí byť písomné a jeho účinky nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy s výnimkou tých, ktoré podľa zákona, prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy a to najmä, nie však výlučne, ustanovenia o náhrade škody, ochrane dôverných informácií. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany ZSSK sa HOPIN zaväzuje zastaviť prevádzku Riešenia v najkratšom možnom čase.

Článok XI

Záverečné ustanovenia

1. Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len po vzájomnej dohode Zmluvných strán, výlučne vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve, inak sa žiadna zo Zmluvných strán nemôže dovolávať dodatku, resp. zmeny zmluvne dohodnutých podmienok.
2. Zmluva je právne záväzná aj pre prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán.
3. Práva a povinnosti zmluvných strán touto Zmluvou bližšie neupravené sa budú riadiť ustanoveniami zákona č.

513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, prípadne inými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

4. Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto Zmluvy alebo inak súvisiace s touto Zmluvou sa zmluvné strany zaviazali prednostne riešiť vzájomným rokovaním a dohodou. Spory, ktoré sa nepodari vyriešiť vzájomnou dohodou, bude riešiť súd príslušný v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
5. Písomnosti súvisiace s touto Zmluvou sa doručujú druhej zmluvnej strane doporučenou zásielkou na adresu (adresu sídla) zmluvnej strany uvedenej v záhlaví tejto Zmluvy resp. na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná okrem prípadov, keď v súlade s touto Zmluvou nepostačuje komunikácia prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. Akúkoľvek zmenu uvedených údajov je zmluvná strana povinná vopred oznámiť druhej zmluvnej strane. Všetky písomnosti sa považujú za doručené aj v prípade, ak zmluvná strana svojím konaním alebo opomenutím zmari doručenie písomnosti a písomnosť pošta vráti ako nedoručenú. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmarenia doručenia účinky doručenia nastávajú v piaty deň od odoslania písomnosti/zásilky druhej zmluvnej strane. Účinky doručenia nastávajú aj vtedy, ak zmluvná strana odmietne prevziať písomnosť, a to dňom tohto odmietnutia.
6. Súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledujúce prílohy, ktorých ustanovenia sa uplatnia v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam hlavnej časti tejto Zmluvy:
 - a) Príloha č. 1 - Špecifikácia riešenia
 - b) Príloha č. 2 - Špecifikácia a rozsah dostupnosti Prevádzkových Služieb ZSSK (Service level agreement)
7. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a jej príloh majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami príloh samotných majú prednosť ustanovenia tej z príloh, ktorá je svojím obsahom, vecným zameraním a účelom riešenej otázke najbližšie.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ako aj zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov prijali primerané technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie spracúvania osobných údajov len na konkrétny účel, s dôsledným uplatnením zásady minimalizácie množstva získaných osobných údajov a rozsahu ich spracúvania, doby uchovávania a dostupnosti osobných údajov.
9. Informácia o ochrane osobných údajov v Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (ZSSK) určená zmluvným partnerom spoločnosti, ich zamestnancom a zástupcom je dostupná na webovej adrese: <https://www.zssk.sk/gdpr/>, o čom zmluvný partner ZSSK je povinný informovať dotknuté osoby.
10. ZSSK netoleruje akúkoľvek formu korupcie a zaväzuje sa konať v súlade so schváleným Protikorupčným programom:
<https://www.zssk.sk/protikorupcny-program/>
HOPIN sa zaväzuje sa s Protikorupčným programom oboznámiť a postupovať v súlade s ním.
11. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 exemplároch, každý s platnosťou originálu, z ktorých HOPIN dostane 2 exempláre a ZSSK dostane 2 exempláre.
12. Na dôkaz toho, že zmluvné strany si Zmluvu prečítali, porozumeli jej obsahu a bez výhrad s ním súhlasia, prejav ich vôle je slobodný a vážny, určitý a zrozumiteľný a že ich zmluvná sloboda nebola obmedzená, ju oprávnení zástupcovia zmluvných strán vlastnoručne podpisujú.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Za ZSSK:

za HOPIN:

.....
Ing. Roman Koreň
predseda predstavenstva

.....
Richard Lörincz
CEO
na základe plnej moci zo dňa 9.9.2021

.....
Ing. Karol Martinček
člen predstavenstva

Príloha č.1 – Špecifikácia riešenia (Funkčná špecifikácia diela)

Funkčná špecifikácia je priložená v nasledujúcom exporte z interného systému HOPIN:



Príloha č. 1
Technická špecifikácia

Zmluvné strany sa dohodli, že tento dokument bude pre účel podpisu zmluvy vytlačený ako samostatná príloha, ktorá je neodeliteľnou časťou zmluvy.

Príloha č. 2 - Špecifikácia a rozsah dostupnosti Prevádzkových Služieb ZSSK (Service level agreement):

Definície a terminológia

- **Plná podpora:** Doba plnej podpory predstavuje časový rámec, kedy Servisné služby musia byť k dispozícii ako podpora pre konečných užívateľov - napr. hodiny, kedy je k dispozícii Service Desk. ZSSK sa zaväzuje, že bude poskytovať Dobu plnej podpory pre prevádzku tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie.
- **Prevádzková doba systému:** Prevádzkové hodiny predstavujú dohodnutú časovú dobu, kedy je konkrétna IT služba k dispozícii s podporou, alebo bez podpory. ZSSK sa zaväzuje, že bude poskytovať Prevádzkové hodiny pre Prevádzkové Služby ZSSK tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie.

Atribút	Popis	
Prevádzková doba systému	Časové obdobie, počas ktorého je aplikácia dostupná pre užívateľov.	7 dní x 24 hodín
Plná podpora	Časové obdobie, počas ktorého je poskytovaná plná ICT podpora.	5x8, len pracovné dni a hodiny od 08:00 do 16:00; Mimo štátnych sviatkov platných v SR

Spôsob výpočtu výslednej priority incidentu:

Mechanizmus výpočtu výslednej priority incidentu je pevne stanovený a je definovaný nasledovne:

$P = D + N - 1$, kde:

P - priorita

D - dopad

N - naliehavosť

Tento mechanizmus je taktiež implementovaný v aplikácii ServiceNow, kde sa výsledná priorita automaticky vypočíta na základe zadaných hodnôt parametrov "Dopad" a "Naliehavosť".

	DOPAD				
		1	2	3	4
NALIEHAVOSŤ	1	P1	P2	P3	P4
	2	P2	P3	P4	P5
	3	P3	P4	P5	P6

DOPAD	NALIEHAVOSŤ
1	1
Nefunkčné celé Riešenie	Neexistuje náhradná alternatíva - tj. skutočne neexistuje náhradné riešenie, činnosť nemôže byť urobená inak, inde a iným užívateľom. Nepoužíva sa v kombinácii s Dopadom úrovne 4.
2	2
Chyba zasahuje väčšiu časť užívateľov, resp. daná chyba zásadne ohrozuje funkcionality, ktorú má daná služba zabezpečiť	Existuje náhradná alternatíva alebo v prípade, že Dopad je úrovne 4, ale užívateľ tvrdí, že náhradná alternatíva neexistuje.
3	3
Chyba zasahuje obmedzenú časť užívateľov, resp. daná chyba zásadne neohrozuje funkcionality, ktorú má daná služba zabezpečiť	Nie je urgentné, resp. užívateľ sám oznámi, že riešenie neponáhľa.
4	
Týka sa individuálnych incidentov pre jednotky užívateľov	

Garantované lehoty

Podľa priority incidentu sú stanovené lehoty na odozvu, sprevádzkovanie a opravu vady podľa jej prejavu v rozpore s Želaným stavom Prevádzkových Služieb ZSSK (prejav vady je ZSSK hlásený ako Incident). Lehoty uvedené v nasledujúcom obrázku sú časové úseky v hodinách začínajúcej okamihom nahlásenie Incidentu na obnovenie funkčnosti Prevádzkových Služieb ZSSK.

Definície reakčných časov:

- **Doba odozvy** - je lehota, v ktorej musí ZSSK potvrdiť, že od strany HOPIN prevzal Incident k riešeniu. Ide o lehotu, ktorá začína plynúť okamihom riadneho nahlásenie Incidentu stranou HOPIN a končiaci potvrdením ZSSK o jeho prevzatí.

ZSSK sa zaväzuje reagovať na Incidenty a dodávať dočasné a trvalé riešenia pre Prevádzkové Služby ZSSK podľa nasledujúcej tabuľky:

Priorita nahláseného incidentu	Doba odozvy
P1	4 hod
P2-P3	8 hod
P4 – P6	16 hod

Uvedené SLA sa počíta v čase poskytovania servisných služieb (pracovné dni 8:00-16:00 CET) od nahlásenia Incidentu stranou HOPIN a priradenia príslušného Incidentu na tím ZSSK. V prípade nahlásenia problému mimo pracovný čas, je čas nahlásenia Incidentu chápaný ako čas 8:00 ďalšieho pracovného dňa.

V prípade čakania na súčinnosť zo strany HOPIN sa ZSSK Doba odozvy zastavuje a čas na odozvu a dodanie riešení znova spustí až po dodaní potrebnej súčinnosti.

V prípade incidentov P1 a P2 je nutné, aby strana HOPIN nahlásila vzniknutie incidentu ZSSK aj telefonicky.