

Licenčná zmluva - Solvedio softvér ako služba

STRANY

1. **stengl a. s.**, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 4171/B, so sídlom Sumbalova 1A, Bratislava 841 04, IČO: 35873426

zastúpený: Ing. Andrej Petrovaj, podpredseda predstavenstva

(ďalej len "**Poskytovateľ**")

a

2. **Slovenská agentúra životného prostredia**, so sídlom Tajovského 28, 975 90 Banská Bystrica, IČO: 00626031

štátna príspevková organizácia zriadená Ministerstvom životného prostredia Slovenskej republiky

zastúpený: Mgr. Michal Maco, generálny riaditeľ

(ďalej len "**Zákazník**").

ZMLUVA

1. Definície

- 1.1. V tejto zmluve, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak:

"**Prístupové údaje**" znamenajú používateľské mená, heslá a iné poverenia umožňujúce prístup k hostovaným službám (prístupové údaje pre Používateľské rozhranie);

"**Zmluva**" znamená túto zmluvu vrátane všetkých príloh a všetkých priebežných zmien tejto zmluvy;

"**API**" znamená aplikačné programovacie rozhranie pre hostované služby definované Poskytovateľom a sprístupnené Poskytovateľom Zákazníkovi;

"**Pracovný deň**" znamená akýkoľvek pracovný deň okrem dňa pracovného pokoja alebo štátneho sviatku v Slovenskej republike;

"**Pracovný čas**" znamená čas od 08:00 do 16:00 UTC+1 v Pracovný deň;

"**Dátum účinnosti**" znamená dátum nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy na základe jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR;

"**Hostované služby**" znamenajú <https://www.solvedio.com/>, ktoré Poskytovateľ sprístupní Zákazníkovi ako službu prostredníctvom internetu v súlade s touto Zmluvou;

"**PWA**" znamená progresívna webová aplikácia, ktorá je určená na fungovanie na akejkoľvek platforme, ktorá používa prehliadač spĺňajúci štandardy, vrátane počítačových aj mobilných zariadení;

"**Platforma**" je skupina technológií, ktoré sa používajú ako základ, na ktorom sa vyvíjajú alebo spúšťajú iné aplikácie, procesy alebo technológie.

"**Poplatky**" znamenajú sumy uvedené v časti 2 Prílohy 1 (Podrobnosti Hostovaných Služieb);

"Kompenzácia" znamená náklady spojené s evidenciou pohľadávky a náklady na komunikáciu s dlžníkom. Výška kompenzácie je určená nariadením vlády SR;

"Údaje zákazníka" znamenajú všetky údaje, diela a materiály: nahrané na Platformu alebo uložené na nej zákazníkom; prenesené Platformou na podnet zákazníka; poskytnuté zákazníkom Poskytovateľovi na nahranie, prenos alebo uloženie na Platforme; alebo vytvorené Platformou v dôsledku používania Hostovaných služieb zákazníkom (avšak s výnimkou analytických údajov týkajúcich sa používania Platformy a súborov denníka servera);

"Osobné údaje Zákazníka" znamenajú akékoľvek Osobné údaje, ktoré Poskytovateľ spracúva v mene Zákazníka v súvislosti s touto Zmluvou;

"Udalosť vyššej moci" znamená udalosť alebo sériu súvisiacich udalostí, ktoré sú mimo primeranej kontroly dotknutej strany (vrátane výpadkov internetu alebo akejkoľvek verejnej telekomunikačnej siete, útokov hackerov, útokov s cieľom odmietnutia služby, útokov vírusov alebo iného škodlivého softvéru alebo infekcií, výpadkov elektrickej energie, priemyselných sporov ovplyvňujúcich akúkoľvek tretiu stranu, zmien zákonov, katastrof, epidémií, pandémieí, výbuchov, požiarov, povodní, nepokojov, teroristických útokov a vojen);

"Oprávnení používateľa" sú konkrétne osoby, ktoré určí zákazník pre používanie príslušného softvéru a za ktoré boli zaplatené dohodnuté poplatky. Oprávnenými používateľmi môžu byť zamestnanci alebo zamestnanci pridružených spoločností, zástupcovia, konzultanti, dodávatelia, agenti alebo iné tretie strany, ktoré konajú v prospech zákazníka alebo v prospech jeho pridružených spoločností alebo v mene zákazníka.

"Licencia menovaného používateľa" znamená až obmedzené právo používať softvér pre jedného autorizovaného používateľa. Počet licencií pre pomenovaných používateľov je 1:1 k počtu Oprávnených používateľov.

"Relácia súbežných používateľov" znamená jedinečných používateľov, ktorí používajú softvér v období jedného dňa od 00:00:00 do 23:59:59. Softvér počíta počet Autorizovaných používateľov, ktorí používajú aplikáciu v tomto období.

"Licencia pre súbežných používateľov" znamená obmedzenie práva na používanie softvéru Autorizovanými používateľmi na základe obmedzenia relácie súbežných používateľov.

2. Obdobie

- 2.1. Táto zmluva platí na dobu neurčitú alebo do vzniku udalosti, po ktorej táto zmluva automaticky zaniká, s výhradou vypovedania v súlade s článkom 18 alebo iným ustanovením tejto zmluvy.

3. Hostované služby

- 3.1. Poskytovateľ poskytne alebo zabezpečí, aby Platforma poskytla Zákazníkovi k Dátumu účinnosti prístupové údaje potrebné na to, aby Zákazník mohol prístupovať k hostovaným službám a používať ich.
- 3.2. Poskytovateľ týmto udeľuje Zákazníkovi celosvetovú nevýhradnú licenciu na používanie hostovaných služieb prostredníctvom používateľského rozhrania na interné obchodné účely Zákazníka počas doby trvania.
- 3.3. Licencia udelená Poskytovateľom Zákazníkovi podľa bodu 3.2. podlieha nasledujúcim obmedzeniam:

- (a) Používateľské rozhranie sa môže používať len prostredníctvom Podporovaného webového prehliadača alebo PWA;
- (b) používateľské rozhranie môžu používať len vedúci pracovníci, zamestnanci, zástupcovia a subdodávatelia Zákazníka;
- (c) používateľské rozhranie nesmie byť v žiadnom okamihu používané väčším počtom súbežných používateľov, ako je uvedené v časti 1 Prílohy 1 (Podrobnosti Hostovaných Služieb), pričom Zákazník môže pridávať alebo odoberať licencie súbežných používateľov;

S výnimkou rozsahu výslovne povoleného v tejto zmluve alebo vyžadovaného zákonom na nevyhlásiteľnom základe podlieha licencia udelená poskytovateľom zákazníkovi podľa bodu 3.2. nasledujúcim zákazom:

- (a) Zákazník nesmie udeliť sublicenciu na svoje právo na prístup a používanie hostovaných služieb;
- (b) Zákazník nesmie umožniť prístup k hostovaným službám alebo ich používaniu žiadnej neoprávnenej osobe alebo aplikácii;
- (c) Zákazník nesmie používať hostované služby na poskytovanie služieb tretím stranám;
- (d) Zákazník nesmie opätovne publikovať alebo distribuovať akýkoľvek obsah alebo materiál z hostovaných služieb;
- (e) Zákazník nesmie vykonávať ani žiadať, aby iná osoba vykonávala akékoľvek záťažové testy alebo penetračné testy na Platforme alebo hostovaných službách bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa.

3.4. Zákazník zavedie a bude udržiavať primerané bezpečnostné opatrenia týkajúce sa prístupových údajov, aby zabezpečil, že žiadna neoprávnená osoba alebo aplikácia nezíska prístup k hostovaným službám prostredníctvom prístupových údajov.

3.5. Poskytovateľ vynaloží všetko primerané úsilie na udržanie dostupnosti hostovaných služieb pre Zákazníka na bráne medzi verejným internetom a sieťou poskytovateľa hostingových služieb pre hostované služby, ale nezaručuje 100 % dostupnosť.

3.6. Aby sa predišlo pochybnostiam, za porušenie tejto Zmluvy sa nepovažuje výpadok spôsobený priamo alebo nepriamo niektorým z nasledujúcich dôvodov:

- (a) udalosť vyššej moci,
- (b) porucha alebo výpadok internetu alebo akejkoľvek verejnej telekomunikačnej siete,
- (c) porucha alebo zlyhanie počítačových systémov alebo sietí zákazníka,
- (d) akékoľvek porušenie tejto zmluvy zo strany zákazníka alebo
- (e) plánovaná údržba vykonávaná v súlade s touto Zmluvou.

3.7. Zákazník musí dodržiavať Prílohu 2 (Zásady používania) a musí zabezpečiť, aby všetky osoby, ktoré používajú hostované služby z poverenia zákazníka alebo prostredníctvom prístupových údajov, dodržiavali Prílohu 2 (Zásady používania).

3.8. Zákazník nesmie používať hostované služby:

- (a) žiadnym spôsobom, ktorý je nezákonný, nelegálny, podvodný alebo škodlivý alebo
 - (b) v súvislosti s akýmkoľvek nezákonným, podvodným alebo škodlivým účelom alebo činnosťou.
- 3.9. Aby sa predišlo pochybnostiam, Zákazník nemá právo na prístup k softvérovému kódu (vrátane objektového kódu, medzikódu a zdrojového kódu) Platformy, a to ani počas Doby trvania, ani po nej.
- 3.10. Poskytovateľ môže pozastaviť poskytovanie hostovaných služieb, ak je akákoľvek suma, ktorú má Zákazník zaplatiť Poskytovateľovi podľa tejto Zmluvy, po splatnosti a Poskytovateľ najmenej 30 dní po vzniku omeškania so zaplatením tejto sumy písomne oznámil Zákazníkovi svoj úmysel pozastaviť poskytovanie Hostovaných služieb z tohto dôvodu.

4. Plánovaná údržba

- 4.1. Poskytovateľ môže z času na čas v nevyhnutnom rozsahu pozastaviť poskytovanie hostovaných služieb na účely plánovanej údržby platformy, pričom takáto plánovaná údržba musí byť vykonaná v súlade s článkom 5.
- 4.2. Poskytovateľ zabezpečí, aby počas každého kalendárneho mesiaca súhrnná doba, počas ktorej sú hostované služby nedostupné v dôsledku plánovanej údržby alebo sú plánovanou údržbou negatívne ovplyvnené v podstatnej miere, nepresiahla 8 hodín.

5. Podporné služby

- 5.1. Poskytovateľ poskytuje Zákazníkovi Služby podpory počas Doby poskytovania.
- 5.2. Poskytovateľ sprístupní Zákazníkovi helpdesk support@solvedio.com.
- 5.3. Zákazník môže helpdesk využívať na účely vyžiadania a prípadne prijatia Služieb podpory; Zákazník nesmie helpdesk využívať na iné účely.
- 5.4. Poskytovateľ odpovie na žiadosť Zákazníka v lehotách definovaných v prílohe 4 (Politika podpory).
- 5.5. Poskytovateľ môže pozastaviť poskytovanie služieb podpory, ak je akákoľvek suma, ktorú má Zákazník zaplatiť Poskytovateľovi podľa tejto Zmluvy, po splatnosti a Poskytovateľ najmenej 30 dní po vzniku omeškania so zaplatením tejto sumy písomne oznámil Zákazníkovi svoj zámer pozastaviť poskytovanie Služieb podpory z tohto dôvodu.

6. Údaje o zákazníkovi

- 6.1. Zákazník týmto udeľuje Poskytovateľovi nevýhradnú licenciu na kopírovanie, reprodukciu, uchovávanie, export, úpravu, editáciu a preklad údajov Zákazníka v rozsahu primerane potrebnom na plnenie povinností Poskytovateľa a výkon práv Poskytovateľa podľa tejto zmluvy. Zákazník tiež udeľuje Poskytovateľovi právo udeliť sublicenciu na tieto práva svojim poskytovateľom hostingových služieb, služieb pripojenia a telekomunikačných služieb, s výhradou akýchkoľvek výslovných obmedzení uvedených v iných častiach tejto zmluvy.
- 6.2. Zákazník zaručuje Poskytovateľovi, že údaje zákazníka nebudú porušovať práva duševného vlastníctva ani iné zákonné práva žiadnej osoby a nebudú porušovať ustanovenia žiadneho zákona, najmä zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (GDPR), štatútu alebo nariadenia v žiadnej jurisdikcii a podľa žiadneho platného zákona.
- 6.3. Poskytovateľ vytvorí záložnú kópiu údajov Zákazníka minimálne denne, zabezpečí, aby každá takáto kópia bola dostatočná na to, aby Poskytovateľ mohol obnoviť hostované služby do stavu, v akom boli

v čase vytvorenia záložnej kópie, a každú takúto kópiu bude uchovávať a bezpečne skladovať minimálne po dobu 30 dní.

- 6.4. V lehote 1 pracovného dňa od prijatia písomnej žiadosti od Zákazníka vynaloží Poskytovateľ všetko primerané úsilie, aby obnovil na platforme údaje Zákazníka uložené v každej záložnej kópii vytvorenej a uchováanej Poskytovateľom v súlade s článkom 6.3. Zákazník berie na vedomie, že tento proces prepíše údaje Zákazníka uložené na platforme pred obnovením.

7. Žiadne postúpenie práv duševného vlastníctva

- 7.1. Žiadne ustanovenie tejto zmluvy neznamena postúpenie alebo prevod akýchkoľvek práv duševného vlastníctva z Poskytovateľa na Zákazníka alebo zo Zákazníka na Poskytovateľa.

8. Poplatky

- 8.1. Zákazník je povinný uhradiť Poskytovateľovi Poplatky v súlade s touto Zmluvou.
- 8.2. Všetky sumy uvedené v tejto zmluve alebo v súvislosti s ňou sú, pokiaľ z kontextu nevyplýva inak, uvedené bez platnej dane z pridanej hodnoty, ktorá sa k týmto sumám pripočíta a ktorú Zákazník zaplatí Poskytovateľovi.

9. Platby

- 9.1. Poskytovateľ vystaví Zákazníkovi faktúry za poplatky v termínoch fakturácie uvedených v časti 2 prílohy č. 1 (Podrobnosti Hostovaných služieb) alebo neskôr.
- 9.2. Zákazník je povinný uhradiť Poskytovateľovi poplatky v lehote 30 dní od doručenia faktúry riadne vystavenej v súlade s týmto článkom 9 Zmluvy.
- 9.3. Ak Zákazník neuhradí akúkoľvek sumu riadne splatnú Poskytovateľovi podľa tejto zmluvy, Poskytovateľ môže:
- (a) účtovať Zákazníkovi úrok z omeškania vo výške 8 % ročne nad aktuálnu základnú úrokovú sadzbu ECB (tento úrok bude narastať denne až do dňa skutočného zaplattenia a bude sa počítať na konci každého kalendárneho mesiaca) alebo
 - (b) požadovať od Zákazníka zákonnú náhradu škody podľa zákona o oneskorených platbách obchodných pohľadávok.

10. Povinnosť mlčanlivosti Poskytovateľa

- 10.1. Poskytovateľ je povinný:

- (a) zachovávať prísnu dôvernosť dôverných informácií Zákazníka,
- (b) neposkytnúť dôverné informácie Zákazníka žiadnej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka, a to len za podmienok dôvernosti, ktoré nie sú menej prísne ako podmienky uvedené v tejto zmluve a v súlade s príslušnými právnymi predpismi (napr. zákon č. 18/2018 Z. z.),
- (c) vynaložiť rovnakú mieru starostlivosti na ochranu dôvernosti dôverných informácií Zákazníka, akú Poskytovateľ používa na ochranu vlastných dôverných informácií podobného charakteru, pričom ide minimálne o primeranú mieru starostlivosti,
- (d) konať v dobrej viere po celý čas vo vzťahu k dôverným informáciám Zákazníka.

- 10.2. Bez ohľadu na článok 10.1. môže poskytovateľ sprístupniť dôverné informácie zákazníka vedúcim pracovníkom, zamestnancom, odborným poradcom, poisťovateľom, zástupcom a subdodávateľom poskytovateľa, ktorí potrebujú prístup k dôverným informáciám Zákazníka pre výkon svojej práce v súvislosti s touto zmluvou v nevyhnutnom rozsahu a na stanovený účel, a ktorí sú viazaní písomnou zmluvou alebo profesionálnou povinnosťou chrániť dôvernosť dôverných informácií zákazníka alebo povinnosťami stanovenými príslušnými právnymi predpismi.
- 10.3. Tento článok 10 neukladá Poskytovateľovi žiadne povinnosti vo vzťahu k dôverným informáciám Zákazníka, ktoré:
- (a) sú Poskytovateľovi známe pred ich zverejnením podľa tejto zmluvy a nepodliehajú žiadnej inej povinnosti mlčanlivosti,
 - (b) sú alebo sa stanú verejne známe bez konania alebo pochybenia Poskytovateľa alebo
 - (c) Poskytovateľ získal od tretej strany za okolností, keď Poskytovateľ nemá dôvod domnievať sa, že došlo k porušeniu povinnosti mlčanlivosti.
- 10.4. Obmedzenia uvedené v tomto článku 10 sa neuplatňujú v rozsahu, v akom sa zverejnenie dôverných informácií zákazníka vyžaduje na základe zákona alebo iného právneho predpisu, súdneho alebo vládneho príkazu alebo žiadosti.
- 10.5. Ustanovenia tohto článku 10 zostávajú v platnosti na dobu neurčitú po ukončení tejto zmluvy.

11. Ochrana osobných údajov

- 11.1. Každá zmluvná strana je povinná dodržiavať príslušné predpisy o ochrane osobných údajov v súvislosti so spracovaním osobných údajov Zákazníka.
- 11.2. Zákazník zaručuje Poskytovateľovi, že má zákonné právo na poskytnutie všetkých osobných údajov, ktoré skutočne poskytuje Poskytovateľovi na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou.
- 11.3. Zákazník poskytne Poskytovateľovi a Poskytovateľ bude spracúvať iba údaje, a to vždy len na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou:
- (a) osobné údaje dotknutých osôb, ktoré patria do kategórií uvedených v časti 1 prílohy 3 (Informácie o spracúvaní údajov) a
 - (b) osobné údaje typov uvedených v časti 2 prílohy 3 (Informácie o spracúvaní údajov).
- 11.4. Poskytovateľ spracúva osobné údaje Zákazníka len na účely uvedené v časti 3 prílohy 3 (Informácie o spracovaní údajov).
- 11.5. Poskytovateľ bude spracúvať osobné údaje Zákazníka len počas doby trvania a najviac 90 dní po skončení doby trvania, s výhradou ostatných ustanovení tohto článku 11.
- 11.6. Poskytovateľ bude spracúvať osobné údaje Zákazníka len na základe zdokumentovaných pokynov Zákazníka (aj s ohľadom na prenosi osobných údajov Zákazníka do tretej krajiny podľa príslušných predpisov o ochrane osobných údajov).
- 11.7. Poskytovateľ bude bezodkladne informovať Zákazníka, ak podľa názoru Poskytovateľa niektorý pokyn Zákazníka týkajúci sa spracúvania osobných údajov Zákazníka porušuje zákony o ochrane osobných údajov.

- 11.8. Bez ohľadu na akékoľvek iné ustanovenie tejto zmluvy môže Poskytovateľ spracúvať osobné údaje Zákazníka, ak sú v rozsahu, v akom mu to ukladajú platné právne predpisy. V takom prípade Poskytovateľ pred spracovaním informuje Zákazníka o tejto zákonnej požiadavke, pokiaľ tento zákon nezakazuje takéto informovanie z dôležitých dôvodov verejného záujmu.
- 11.9. Poskytovateľ zabezpečí, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje Zákazníka písomne zaviazali zachovávať mlčanlivosť alebo aby mali príslušnú zákonnú povinnosť mlčanlivosti.
- 11.10. Poskytovateľ a Zákazník zavedú primerané technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie primeranej úrovne bezpečnosti osobných údajov Zákazníka.
- 11.11. Ku dňu účinnosti je týmto Poskytovateľ oprávnený Zákazníkom zapojiť ako subdodávateľov vo vzťahu k osobným údajom Zákazníka tretie strany uvedené v časti 4 prílohy č. 3 (Informácie o spracovaní údajov).
- 11.12. Poskytovateľ je povinný oznámiť Zákazníkovi akékoľvek porušenie ochrany osobných údajov, ktoré sa týka osobných údajov Zákazníka (bezpečnostný incident), bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 72 hodín odo dňa, keď sa o porušení dozvedel.
- 11.13. Poskytovateľ je povinný na základe rozhodnutia Zákazníka vymazať alebo vrátiť všetky osobné údaje Zákazníka po skončení poskytovania služieb súvisiacich so spracovaním, podľa dohody zmluvných strán, a vymazať všetky existujúce kópie s výnimkou rozsahu, v ktorom platné právne predpisy vyžadujú uchovávanie príslušných osobných údajov.
- 11.14. Ak akékoľvek zmeny alebo perspektívne zmeny príslušných predpisov o ochrane osobných údajov vedú alebo budú viesť k tomu, že jedna alebo obe strany nebudú dodržiavať zákony o ochrane osobných údajov v súvislosti so spracovaním osobných údajov vykonávaným na základe tejto zmluvy, potom strany vynaložia maximálne úsilie na to, aby sa bezodkladne dohodli na takých zmenách tejto zmluvy, ktoré môžu byť potrebné na odstránenie takéhoto nesúladu.

12. Záruky

12.1. Poskytovateľ zaručuje zákazníkovi, že:

- (a) Poskytovateľ má zákonné právo a oprávnenie uzavrieť túto zmluvu a plniť svoje záväzky podľa tejto zmluvy;
- (b) Poskytovateľ bude dodržiavať všetky platné právne a regulačné požiadavky vzťahujúce sa na výkon práv poskytovateľa a plnenie povinností poskytovateľa podľa tejto zmluvy a
- (c) Poskytovateľ má alebo má prístup ku všetkým potrebným know-how, odborným znalostiam a skúsenostiam na plnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy.

12.2. Poskytovateľ zaručuje Zákazníkovi, že:

- (a) Platforma a hostované služby budú vo všetkých podstatných ohľadoch v súlade so špecifikáciou hostovaných služieb;
- (b) Hostované služby budú bez väd hostovaných služieb;
- (c) Platforma nebude obsahovať vírusy, červy, trójske kone, ransomware, spyware, adware a iné škodlivé softvérové programy a
- (d) Platforma bude obsahovať bezpečnostné prvky odrážajúce požiadavky správnej priemyselnej praxe.

- 12.3. Poskytovateľ zaručuje Zákazníkovi, že hostované služby, ak ich Zákazník používa v súlade s touto zmluvou, nebudú porušovať práva duševného vlastníctva žiadnej osoby v žiadnej jurisdikcii a podľa žiadneho platného zákona.
- 12.4. Zákazník zaručuje Poskytovateľovi, že má zákonné právo a oprávnenie uzavrieť túto zmluvu a plniť svoje záväzky podľa tejto zmluvy.
- 12.5. Všetky záruky a vyhlásenia zmluvných strán týkajúce sa predmetu tejto zmluvy sú výslovne uvedené v tejto zmluve. V maximálnom rozsahu povolenom platnými právnymi predpismi sa do tejto zmluvy ani do žiadnej súvisiacej zmluvy nekladajú žiadne iné záruky ani vyhlásenia týkajúce sa predmetu tejto zmluvy.

13. Uznania a obmedzenia záruky

- 13.1. Zákazník berie na vedomie, že zložitý softvér nikdy nie je úplne bez chýb, omylov a chýb; a s výhradou ostatných ustanovení tejto zmluvy Poskytovateľ neposkytuje žiadnu záruku ani vyhlásenie, že hostované služby budú úplne bez chýb, omylov a chýb.
- 13.2. Zákazník berie na vedomie, že komplexný softvér nikdy nie je úplne bez bezpečnostných chýb; a s výhradou ostatných ustanovení tejto zmluvy Poskytovateľ neposkytuje žiadnu záruku ani vyhlásenie, že hostované služby budú úplne bezpečné.
- 13.3. Zákazník berie na vedomie, že hostované služby sú navrhnuté tak, aby boli kompatibilné len s tým softvérom a tými systémami, ktoré sú špecifikované ako kompatibilné v špecifikácii hostovaných služieb; a Poskytovateľ neposkytuje záruku ani vyhlásenie, že hostované služby budú kompatibilné s akýmkoľvek iným softvérom alebo systémami.

14. Udalosť vyššej moci

- 14.1. Ak Udalosť vyššej moci spôsobí zlyhanie alebo omeškanie pri plnení akéhokoľvek záväzku vyplývajúceho z tejto Zmluvy (okrem povinnosti vykonať platbu), tento záväzok bude pozastavený počas trvania Udalosti vyššej moci.
- 14.2. Strana, ktorá sa dozvie o Udalosti vyššej moci, ktorá spôsobí alebo pravdepodobne spôsobí akékoľvek zlyhanie alebo oneskorenie tejto strany pri plnení akejkoľvek povinnosti podľa tejto Zmluvy, musí:
- (a) bezodkladne informovať toho druhú stranu; a
 - (b) informovať druhú stranu o období, počas ktorého sa odhaduje, že takéto zlyhanie alebo oneskorenie bude pokračovať.
- 14.3. Strana, ktorej plnenie záväzkov, vyplývajúcich z tejto Zmluvy, je ovplyvnené Udalosťou vyššej moci, musí prijať primerané opatrenia na zmiernenie účinkov Udalosti vyššej moci.

15. Ukončenie

- 15.1. V súlade s platnými právnymi predpismi môže ktorákoľvek zmluvná strana okamžite ukončiť (odstúpiť) túto zmluvu písomným oznámením o ukončení (odstúpení) doručeným druhej zmluvnej strane, ak:
- (a) druhá strana:
 - (i) je zrušená;
 - (ii) prestane vykonávať všetky (alebo v podstate všetky) svoje obchodné činnosti;

- (iii) je alebo sa stane neschopnou splácať svoje dlhy v čase ich splatnosti;
- (iv) je alebo sa stane insolventnou alebo je vyhlásená za insolventnú; alebo
- (v) zvoláva zasadnutie za účelom vyrovnania sa s veriteľmi alebo navrhuje akúkoľvek dohodu na vyrovnanie so svojimi veriteľmi;
- (b) je nad akýmkoľvek majetkom druhej strany vymenovaný správca konkurznej podstaty, likvidátor, prijímateľ konkurznej podstaty, poverenec, manažér alebo podobný subjekt;;
- (c) vydá príkaz na likvidáciu druhej strany alebo druhá strana prijme rozhodnutie o svojej likvidácii (s výnimkou reorganizácie solventnej spoločnosti, pri ktorej výsledný subjekt prevezme všetky záväzky druhej strany podľa tejto Zmluvy).

16. Účinnosť ukončenia zmluvy

- 16.1. Pokiaľ nie je v tejto Zmluve výslovne uvedené inak, ukončenie tejto Zmluvy nemá vplyv na vzniknuté práva žiadnej zo Zmluvných strán.
- 16.2. Do 30 dní od ukončenia tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu:
 - (a) Zákazník je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky Poplatky za Služby poskytnuté Zákazníkovi pred ukončením tejto Zmluvy; a
 - (b) Poskytovateľ je povinný preplatiť Zákazníkovi všetky Poplatky, ktoré Zákazník zaplatil Poskytovateľovi v súvislosti so Službami, ktoré mali byť Zákazníkovi poskytnuté po ukončení tejto Zmluvy bez toho, aby boli porušené iné zákonné práva zmluvných strán.

17. Účinky ukončenia zmluvy

- 17.1. Po skončení platnosti zmluvy je Poskytovateľ povinný archivovať údaje Zákazníka po dobu najmenej 90 dní.
- 17.2. Na základe žiadosti Zákazníka, ktorá je doručená do lehoty uvedenej v bode 11.5, Poskytovateľ vyexportuje repliku údajov Zákazníka, ktoré sú uložené v hostovanej aplikácii, štandardným spôsobom a v plnej konzistencii.

18. Oznámenia

- 18.1. Akékoľvek oznámenie jednej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane podľa tejto Zmluvy musí byť podané jedným z nasledujúcich spôsobov (s použitím príslušných kontaktných údajov uvedených v bode 17.2 a v odseku 3 Prílohy 1 (Podrobnosti Hostovaných služieb)):
 - (a) doručené osobne alebo zaslané kuriérom, pričom v tomto prípade sa oznámenie považuje za doručené v okamihu doručenia; alebo
 - (b) zaslané doporučenou podpísanou poštou, pričom v takom prípade sa oznámenie považuje za doručené 2 Pracovné Dni po odoslaní,
- 18.2. za predpokladu, že uvedený čas predpokladaného doručenia nie je v rámci Pracovných hodín, potom sa za čas predpokladaného doručenia považuje čas, keď sa začnú ďalšie Pracovné hodiny po uvedenom čase.

- 18.3. Adresát a kontaktné údaje uvedené v bode 20.2 a v časti 3 Prílohy 1 (Podrobnosti Hostovaných služieb) môžu byť priebežne aktualizované tak, že zmluvná strana písomne oznámi aktualizáciu druhej zmluvnej strane v súlade s týmto bodom 20.

19. Všeobecné

- 19.1. Žiadne ustanovenie tejto Zmluvy nemôže byť porušené, s výnimkou porušenia s výslovným písomným súhlasom strany, ktorá ho neporušila.
- 19.2. Túto Zmluvu nemožno meniť inak ako písomným číslovaným dokumentom (dodatkom) podpísaným každou zo strán alebo v ich mene.
- 19.3. Táto Zmluva je uzatvorená v prospech zmluvných strán a nie je určená na prospech žiadnej tretej strany a ani nie je uplatniteľná žiadnou treťou stranou. Práva zmluvných strán ukončiť, zrušiť alebo sa dohodnúť na akomkoľvek zrieknutí dodatku, zmene alebo urovnaní podľa tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou nepodliehajú súhlasu žiadnej tretej strany.
- 19.4. Zmluva je vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých po ich podpísaní zmluvnými stranami Poskytovateľ obdrží jeden (1) rovnopis a Zákazník tri (3) rovnopisy.
- 19.5. Táto Zmluva sa riadi a je vykladaná v súlade s právom Slovenskej republiky.
- 19.6. Prípadné spory vzniknuté v súvislosti s plnením uzatvorenej Zmluvy budú riešené podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Súd Slovenskej republiky majú výlučnú právomoc rozhodovať akékoľvek spory, ktoré vzniknú na základe tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

20. Realizácia

- 20.1. Zmluvné strany vyjadrili svoj súhlas s touto Zmluvou jej podpísaním nižšie.

za Poskytovateľa:

za Zákazníka:

v, dňa

v, dňa

.....
Ing. Andrej Petrovaj
podpredseda predstavenstva
stengl a.s.

.....
Mgr. Michal Maco
generálny riaditeľ
Slovenská agentúra životného prostredia

PRÍLOHA 1 (PODROBNOSTI HOSTOVANÝCH SLUŽIEB)

1. Špecifikácie Hostovaných služieb

- Solvedio SaaS URL je <https://www.solvedio.com/>
- 100 Licencií pre súbežných používateľov
- Zákazník bude informovaný, ak počet súčasných relácií súbežných používateľov prekročí 20 % (20 licencií) 3-krát v kalendárnom mesiaci. Na zvyšok obdobia predplatného bude potrebné zvýšiť predplatné o 20 licencií súbežných používateľov.

2. Finančné ustanovenia

Počnúc dodaním pilotného riešenia k 28.2.2023 v súlade s prílohou č.9 dokumentu „Projektový iniciačný dokument“ schválených riadiacim výborom 2.12.2022 začína plynúť bezplatné poskytovanie licencií po dobu 12-mesiakov. Po uplynutí tejto lehoty bude možné predĺžiť licencie v súlade s aktuálne platným cenníkom.

Licencie nad rámec dohodnutého objemu licencií budú účtované na základe predchádzajúcej dohody zmluvných strán v zmysle aktuálne platného cenníka počas vzájomne odsúhlaseného obdobia.

Platbou vopred začína Licenčné obdobie **28.02.2023** a končí **28.02.2024**.

PRÍLOHA 2 (ZÁSADY POUŽÍVANIA)

1. Úvod

- 1.1 Tieto zásady používania (ďalej len „**Zásady**“) stanovujú pravidlá, ktorými sa riadi:
- (a) používanie webovej stránky <https://solvedio.com/> a služieb dostupných na tejto webovej stránke (ďalej len „**Služby**“); a
 - (b) prenos, ukladanie a spracovanie obsahu Vami alebo akoukoľvek osobou vo Vašom mene pomocou Služieb („**Obsah**“).
- 1.2 Odkazy v týchto Zásadách na „Vy“ sa vzťahujú na akéhokoľvek zákazníka Služieb a každého jednotlivého používateľa Služieb (Vás a „Vaše“ by sa mali vykladať podľa toho); a odkazy v týchto Zásadách na „My“ sú smerované na stengl a.s. (a „My“ a „Naše“ by sa mali vykladať podľa toho).
- 1.3 Používaním Služieb súhlasíte s pravidlami stanovenými v týchto Zásadách.
- 1.4 Pred nahraním alebo odoslaním akéhokoľvek Obsahu alebo iným použitím Služieb vás požiadame o výslovný súhlas s podmienkami týchto Zásad.
- 1.5 Na používanie Služieb musíte mať aspoň 18 rokov a používaním Služieb zaručujete a prehlasujete, že máte aspoň 18 rokov.

2. Všeobecné pravidlá používania

- 2.1 Služby nesmiete používať žiadnym spôsobom, ktorý spôsobí alebo môže spôsobiť poškodenie Služieb alebo zhoršenie dostupnosti alebo prístupnosti Služieb.
- 2.2 Nesmiete používať Služby:
- (a) akýmkoľvek spôsobom, ktorý je protizákonný, ilegálny, podvodný, klamlivý alebo škodlivý; alebo
 - (b) v súvislosti s akýmkoľvek protiprávnym, ilegálnym, podvodným, klamlivým alebo škodlivým účelom alebo činnosťou; alebo
 - (c) v rozpore s podmienkami dohodnutými touto Zmluvou.
- 2.3 Musíte zabezpečiť, aby bol všetok Obsah v súlade s ustanoveniami týchto Zásad.

3. Protizákonný obsah

- 3.1 Obsah nesmie byť ilegálny alebo protizákonný, nesmie porušovať zákonné práva žiadnej osoby a nesmie byť spôsobilý viesť k súdnemu konaniu alebo obdobnému konaniu proti akejkoľvek osobe (v každom prípade v akejkoľvek jurisdikcii a podľa akéhokoľvek platného práva).
- 3.2 Obsah, Vami akýmkoľvek spôsobom licencovaný alebo inak autorizovaný, a jeho použitie z našej strany nesmie:
- (a) byť hanlivý alebo zlomyseľne nepravdivý;
 - (b) byť obscénny alebo neslušný;

- (c) porušovať akékoľvek autorské práva, osobnostné práva, práva k databáze, práva k ochrannej známke, práva k dizajnu, práva na neoprávnené používanie označenia alebo iné práva duševného vlastníctva;
 - (d) porušovať akékoľvek právo na dôveru, právo na súkromie alebo právo podľa právnych predpisov o ochrane údajov;
 - (f) pohrdáť súdom alebo porušiť akýkoľvek súdny príkaz;
 - (g) predstavovať porušenie právnych predpisov o úradnom tajomstve; alebo
 - (h) predstavuje porušenie akéhokoľvek zmluvného záväzku voči akejkoľvek osobe.
- 3.3 Musíte zabezpečiť, aby Obsah nebol a nikdy nebol predmetom žiadneho hroziaceho alebo aktuálneho súdneho konania alebo inej podobnej sťažnosti.
- 4. Grafický materiál**
- 4.1 Obsah musí byť vhodný pre všetky osoby, ktoré majú alebo pravdepodobne budú mať prístup k danému Obsahu.
- 4.2 Obsah nesmie zobrazovať násilie explicitným, grafickým alebo bezdôvodným spôsobom.
- 5. Vecná správnosť**
- 5.1 Obsah nesmie byť nepravdivý, klamný, nepresný alebo zavádzajúci.
- 5.2 Vyhlásenia o skutočnostiach obsiahnutých v Obsahu a týkajúce sa osôb (právnických alebo fyzických) musia byť pravdivé a vyjadrenia názoru obsiahnuté v Obsahu a týkajúce sa osôb (právnických alebo fyzických) musia byť primerané, čestné a musia uvádzať základ názoru.
- 6. Etiketa**
- 6.1 Obsah musí byť vhodný, civilný a slušný, a musí byť v súlade so všeobecne uznávanými normami etikety a správania na internete.
- 6.2 Obsah nesmie byť urážlivý, klamlivý, hanlivý, hanlivý, obťažujúci, výhražný, nenávistný, diskriminačný alebo poburujúci.
- 6.3 Musíte zabezpečiť, aby Obsah neduplikoval iný obsah dostupný prostredníctvom Služieb.
- 7. Marketing a spam**
- 7.1 Bez nášho písomného súhlasu nesmiete používať Služby na žiadny účel súvisiaci s marketingom, reklamou, propagáciou, predajom alebo dodávkou akéhokoľvek produktu, služby alebo obchodnej ponuky.
- 7.2 Obsah nesmie predstavovať alebo obsahovať spam a nesmiete používať Služby na ukladanie alebo prenos spamu, ktorý na tieto účely zahŕňa všetky nezákonné marketingové oznámenia a nevyžiadané obchodné komunikácie.
- 7.3 Služby nesmiete používať žiadnym spôsobom, ktorý by mohol viesť k zaradeniu niektorej z našich IP adries na čiernu listinu.
- 9. Monitoring**

9.1 Potvrdzujete, že aktívne nemonitorujeme Obsah ani používanie Služieb.

10. Hyperlinky

10.1 Nesmiete odkazovať na žiadny materiál pomocou Služieb alebo prostredníctvom Služieb, ktorý by v prípade, že by bol sprístupnený prostredníctvom Služieb, porušoval ustanovenia týchto Zásad.

11. Škodlivý softvér

11.1 Obsah nesmie obsahovať ani pozostávať zo žiadnych vírusov, worms, spyware, adware alebo iného nebezpečného alebo škodlivého softvéru, programov, postupov, aplikácií alebo technológií a nesmiete ich propagovať, šíriť ani vykonávať prostredníctvom Služieb.

11.2 Obsah nesmie obsahovať ani pozostávať zo žiadneho softvéru, programov, postupov, aplikácií alebo technológií, ktoré majú alebo môžu mať podstatný negatívny vplyv na výkon počítača alebo predstavujú podstatné bezpečnostné riziko pre počítač, a nesmiete ich propagovať, distribuovať ani vykonávať prostredníctvom služieb.

PRÍLOHA 3 (INFORMÁCIE O SPRACOVANÍ ÚDAJOV)

1. Kategórie dotknutých subjektov

- Zamestnanec Zákazníka
- Žiadateľ o príspevok z prostriedkov mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti / Hlavný žiadateľ
- Prijímateľ prostriedkov mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti / Hlavný prijímateľ
- Osoba splnomocnená na zastupovanie Žiadateľa / Prijímateľa (Kontaktná osoba)

[Uvedte kategórie dotknutých osôb, ktorých osobné údaje sa môžu spracúvať]

2. Typy osobných údajov

2.1 údaje zamestnanca Zákazníka:

- Meno a priezvisko zamestnanca
- E-mailová adresa zamestnanca

2.2 údaje žiadateľa / prijímateľa / splnomocnenej osoby

- Meno a priezvisko, rodné priezvisko, titul pred / za menom
- Pôvodné meno /priezvisko (ak došlo k zmene údajov)
- Rodné číslo
- Dátum narodenia
- Miesto narodenia
- Pohlavie
- Meno a priezvisko /rodné priezvisko matky
- Meno a priezvisko /rodné priezvisko otca
- Číslo dokladu totožnosti
- Adresa trvalého pobytu
- Ďalšie osobné údaje v rozsahu vyhlasovaných výziev

[Uvedte typy osobných údajov, ktoré sa majú spracúvať]

3. Účely spracúvania Osobných Údajov

- Identifikácia a notifikácia používateľa prostredníctvom aplikácie Solvedio SaaS
- Na účely plnenia úloh v zmysle zákona č. 368/2021 Z. z. o mechanizme na podporu obnovy a odolnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (§ 25 zákona č. 368/2021 Z. z.)

[Uved'te účely, na ktoré sa môžu osobné údaje spracúvať]

4. Čiastkový spracovateľ Osobných Údajov

- **AZURE**, aby mohli poskytovať Služby alebo funkcie, ktoré sú pre Služby kľúčové, ako je spracovávanie údajov a výpočtový výkon.
- **Databáza SQL ako Služba**, na ukladanie osobných údajov aj Obsahu, aby bolo možné poskytovať Služby alebo funkcie, ktoré sú kľúčové, ako sú databázy a ukladanie údajov.
- **Tidio**, zdieľame vašu I.P. adresu, plné meno, firemnú e-mailovú adresu, čas a dátum posledného prístupu k Službe a denníkové údaje, a to na účely poskytovania podpory v reálnom čase v rámci Služby.
- **Send Grid**, zdieľame vaše plné meno, firemnú e-mailovú adresu a robíme to kvôli možnosti zasielať notifikácie. Sledovanie otvárania e-mailov a navštevovania URL liniek je vypnuté.

[V súvislosti s konkrétnymi oprávneniami uved'te čiastkových spracovateľov osobných údajov; v súvislosti so všeobecnými oprávneniami uved'te kategórie čiastkových spracovateľov; v každom prípade uved'te povolené medzinárodné prenosy do tretích krajín (mimo EHP/UK) čiastkovým spracovateľom, ako aj všetky primerané bezpečnostné opatrenia, ktoré sa musia použiť]

PRÍLOHA 4 (POLITIKA PODPORY)

1. Podmienky zákazníkovej podpory SaaS

Politika podpory spoločnosti Solvedio opisuje našu smernicu týkajúcu sa Zákazníkovej a používateľskej podpory. Pokiaľ nie je v tejto Politike podpory definované inak.

Pojem	Popis
Solvedio	Pokročilý nástroj na problem-solving
JIRA Portál Service Desk	Aplikácia na správu incidentov
SaaS	Software as a Service (Softvér ako Služba)
UI	User interface (Používateľské rozhranie)
UTC	Universal Time Coordinated

2. Podporné kanály

Podporu a pomoc poskytujeme len zástupcom Zákazníkov a Používateľom našej Služby prostredníctvom nasledujúcich komunikačných kanálov:

1. Mobilná aplikácia – Online Support custom widget
2. Webová aplikácia na adrese <https://solvedio.com/> - Online Support custom widget
3. Email na support@solvedio.com

Táto Politika podpory bude platná len vtedy, keď sa použije jeden z vyššie uvedených komunikačných kanálov.

3. Prevádzková doba podpory

stengl

Podporná služba	Prevádzková doba
Žiadosť o podporu	Každý deň od 00:00 do 23:59
Odpoveď na žiadosť o podporu	Každý deň od 00:00 do 23:59
Opravná služba	od Pondelka do Piatku (okrem sviatkov) od 8:00 do 16:00 (UTC +1).

4. Klasifikácia podpory

Solvedio spolupracuje s našimi zákazníkmi na pridelení zodpovedajúcej priority Servisnej požiadavke. V priebehu riešenia požiadavky Vás bude tím zákazníkovej podpory Solvedio informovať, ak požiadavka už nezodpovedá definícii pôvodnej priority, a môže navrhnúť úpravu úrovne priority. Vaša spätná väzba týkajúca sa akejkoľvek úpravy je pre nás veľmi dôležitá a budeme sa snažiť Vás vopred informovať o všetkých plánoch na úpravu úrovne priority. Ak Vás však nebudeme môcť kontaktovať ani po opakovaných pokusoch o prediskutovanie úpravy, môžeme dočasne upraviť pridelenú úroveň priority, kým budeme čakať na vašu odpoveď. Každé požiadavke Zákazníka predloženej na Support Service-desk je pridelená priorita na základe nasledujúcich usmernení Cieľových úrovni služieb:

Priorita	Popis	Odporúčaný spôsob kontaktovania
Kritická	Naliehavý problém, ktorý vážne ovplyvňuje vašu možnosť prístupu alebo používania služby Solvedio SaaS a vaša práca nemôže primerane pokračovať. - Solvedio Hostované služby URL alebo UI sú nedostupné - Kritická dokumentovaná vlastnosť/funkcia nie je dostupná Kritické problémy si vyžadujú, aby mal Zákazník k dispozícii dedikované zdroje na priebežnú prácu na probléme so Solvedio.	Online Support custom widget, Email
Vysoká	Solvedio Hostované Riešenia funkcionality je zhoršená; problém vážne ovplyvňuje funkčnosť hostovanej služby. Produkt je funkčný a negatívne sú ovplyvnené iba špeciálne funkcie alebo podmnožina koncových používateľov. Konkrétna funkcia je do určitej miery nefunkčná, poskytuje nesprávne výsledky alebo nezodpovedá špecifikáciám. Dôležité funkcie ponuky Softvéru ako Služby sú nedostupné bez prijateľného spôsobu ich obchádzky; prevádzka však môže pokračovať v obmedzenom režime.	Online Support custom widget, Email
Nízka	Nekritická Produktová Údržba, Konfigurácia, alebo Žiadosti o riešenia problémov, atď. Zákazník môže problém obísť a používať systém len s malými ťažkosťami.	Email
Pekné mať	Všetky ostatné nekritické žiadosti. Problém, pri ktorom nebola negatívne ovplyvnená vaša prevádzková činnosť, alebo drobný stav či chyba v dokumentácii, ktorá nemá významný vplyv na vašu činnosť; návrh na nové funkcie alebo vylepšenie týkajúce sa hostovaného riešenia.	Email

5. Čas odozvy a Riešenia Podpory

Priorita	Kritická	Vysoká	Nízka	Nezávažná
Popis	Kritický vplyv na užívanie/výpadok služby: Kritická funkcia pre užívanie je nefunkčná alebo kritické rozhranie zlyhalo a naznačuje nemožnosť prístupu k službám, čo má kritický vplyv na prevádzku. Tento stav si vyžaduje okamžité opatrenia na zmiernenie alebo vyriešenie situácie.	Významný vplyv na užívanie: Problém ovplyvňujúci produkčné prostredie, ktorý hrozí zastavením priebehu produkčných transakcií, stratou údajov a/alebo ovplyvňuje kritické funkcie. Prevádzková vlastnosť služby alebo funkcia služby je vážne obmedzená vo svojom využití. Hostované riešenie je funkčné, ale s veľmi zníženým výkonom.	Problém so stredne veľkým až malým vplyvom na produktivitu, výkonnosť služieb je znížená, prevádzkový je bezprostredne ohrozený. Služba alebo funkcia je použiteľná a nemá kritický vplyv na činnosť.	Problém s minimálnym až žiadnym prevádzkovým vplyvom. Výkon systému alebo užívateľské funkcie sú neprijemne ovplyvnené, ale stále funkčné, je k dispozícii spôsob obchádzania problému.

Vplyv	Vplyv je rozsiahly a ovplyvňuje všetkých používateľov, a/alebo má vplyv na kritické funkcie systému.	Ovplyvnená je veľká skupina koncových používateľov a/alebo sú obmedzené prevádzkové funkcie. Je možné, že je k dispozícii obchádzka. Dopad je rozsiahly, ovplyvňuje aspoň jednu prevádzkovú funkciu.	Užívateľské riziko je mierne, v dôsledku zhoršenia systému. Vo všeobecnosti má vplyv na malú skupinu koncových používateľov. Dopad je minimalizovaný vďaka účinnej možnosti obchádzky alebo je k dispozícii krátkodobá možnosť obchádzky, ktorá však nie je rozsahovo vhodná.	Zvyčajne ovplyvňuje produktivitu jedného koncového používateľa. Riešenie sa môže odložiť a riešiť, keď to čas dovolí. Žiadny vplyv na výnosy alebo produkciu.
Čas odozvy	<= 1 hodina	<= 2 hodiny	<= 4 hodiny	<= 8 hodiny
Cieľové riešenie Plán	Oznámenie plánu cieľového riešenia alebo riešenia problému do 24 hodín v prevádzkovom čase služby opráv.	Oznámenie o cieľovom pláne riešenia alebo implementácii obchádzky do 48 hodín v prevádzkovom čase služby opráv.	Oznámenie plánu cieľového riešenia alebo implementácie obchádzky do 4 dní (96 hodín) v prevádzkovom čase služby opráv.	Oznámenie plánu cieľového riešenia alebo implementácie obchádzky do 7 dní (168 hodín) v prevádzkovom čase služby opráv.

Solvedio vynaloží primerané úsilie na dodržanie cieľových časov odozvy uvedených v tabuľke vyššie.

6. Podporné Tickety

Pri všetkých požiadavkách na podporu sa vytvorí samostatný Ticket. Na požiadanie môžeme zástupcovi Zákazníka poskytnúť mesačné prehľady ticketov alebo môžete všetky tickety sledovať prostredníctvom JIRA Portál Service Desk.

7. Interná eskalácia

Hoci Solvedio vynakladá maximálne úsilie na to, aby sa problémy vyriešili čo najrýchlejšie, uvedomujeme si, že očakávania Zákazníka nemusia byť vždy splnené. Ak je Zákazník z akéhokoľvek dôvodu nespokojný so svojou skúsenosťou s podporou alebo nedostane riešenie nahláseného problému v primeranom časovom rozmedzí, môže svoj problém alebo otázku eskalovať priamo na kohokoľvek uvedeného v nižšie uvedenom zozname Interných Eskalácií.

Eskalačná metóda zahŕňa nasledujúce osoby/tímy:

- **Support Leadership Team: Marián Lacena** m.lacena@solvedio.com
- **Account Manager: Matúš Bohunický,** m.bohunicky@solvedio.com