

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: Dopravný podnik mesta Košice, akciová spoločnosť
Sídlo: Bardejovská 6, 043 29 Košice
IČO: 31 701 914
IČ DPH: SK2020488206
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Košice I; oddiel: Sa; vložka číslo: 559/V
Zastúpený: Ing. Roman Danko, člen predstavenstva
Ing. Vladimír Padyšák, člen predstavenstva
Ďalej len ako „DPMK“

Zástupca poverený vedením projektu je: Ing. Matúš Priganc, MSc. (matus.priganc@dpmk.sk)

a

Obchodné meno: Československá obchodná banka, a.s.
Sídlo: Žižkova 11, 811 02 Bratislava
IČO: 36 854 140
IČ DPH: SK7020000218
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 4314/B
Zastúpená: Ing. Daniel Kollár, predseda predstavenstva
Ing. Branislav Straka, člen predstavenstva

Zástupca poverený vedením projektu je: Daniel Jursa (dajursa@csob.sk)

Ďalej len ako „Banka“

(DPMK a Banka ďalej spolu ako „Zmluvné strany“ alebo samostatne aj ako „Zmluvná strana“)

Preambula

DPMK a Banka sa rozhodli vstúpiť do spolupráce, v rámci ktorej budú služby DPMK a to najmä predaj cestovných lístkov, zdieľanie údajov o spojeniach a podobne (ďalej iba „Služby“) sprístupňované prostredníctvom mobilnej aplikácie ČSOB SmartBanking (ďalej iba „SmartBanking“). Cieľom tejto spolupráce je priniesť širokej verejnosti pohodlné riešenie pre predaj cestovných lístkov na mestskú hromadnú dopravu, a to prostredníctvom využitia SmartBankingu. Obe zmluvné strany pristupujú k spolupráci dobrovoľne a s víziou dlhodobého strategického partnerstva.

Článok I

Predmet Zmluvy

1. Zmluvné strany na základe tejto Zmluvy upravujú vzájomné práva a povinnosti pri svojej spolupráci, ktorej predmetom je sprístupnenie Služby prostredníctvom SmartBankingu počas doby platnosti tejto Zmluvy a spôsobom podľa tejto Zmluvy.

2. Sprístupnenie služieb DPMK cez SmartBanking je realizované prostredníctvom technického riešenia (ďalej len „**Riešenie**“), ktorého vývoj zabezpečí Banka a ktoré prepája informačné systémy DPMK slúžiace na predaj cestovných lístkov a na poskytovanie dopravných informácií (ďalej len „**API-DPMK**“) so SmartBankingom a sprístupňuje v ňom dohodnuté Služby.

Článok II

Práva a povinnosti DPMK

1. DPMK sa zaväzuje po celú dobu platnosti tejto Zmluvy a prevádzkovania API-DPMK umožniť Banke prepojenie API-DPMK s Riešením tak, aby bol Banke umožnený riadny chod Riešenia. DPMK sa zaväzuje uskutočniť všetky úkony nevyhnutné na zabezpečenie prevádzkovania API-DPMK.
2. DPMK bude v prípade aktualizácie API-DPMK informovať Banku o zrealizovaných úpravách, ktoré sprístupnia nové funkcionality. Ak nastane taká zmena funkcionality API-DPMK, ktorá by mala za následok znefunkčnenie pôvodného Riešenia, DPMK vyvinie úsilie informovať Banku o možných zmenách a rozvoji API-DPMK v čo možno najskoršom termíne ešte pred implementáciou tejto zmeny. Banka sa zaväzuje zapracovať potrebné úpravy v Riešení najneskôr do 3 mesiacov od implementovania zmeny zo strany DPMK. Do tohto času sa DPMK zaväzuje zabezpečiť prevádzkovanie predošlej verzie API-DPMK, aby neprišlo k znefunkčneniu Riešenia.
3. DPMK berie na vedomie, že Banka nie je povinná integrovať každú novú funkcionality API-DPMK okrem prípadu nových tarifných podmienok a nových typov lístkov, ak tieto budú nahrádzať lístky už dostupné v SmartBankingu. V prípade záujmu Banky o niektoré nové funkcionality Riešenia poskytne DPMK súčinnosť pri implementácii zmien do Riešenia.
4. DPMK berie na vedomie, že klient Banky bude pri vstupe do prostredia Riešenia oboznámený s tým, že vstupuje do prostredia DPMK, a že predávajúcim cestovného lístku je DPMK.
5. DPMK berie na vedomie, že klient bude pri prvom vstupe do prostredia Riešenia informovaný o tom, že spracovateľom v postavení prevádzkovateľa jeho osobných údajov bude pre účely kúpy cestovného lístka DPMK. Zároveň DPMK berie na vedomie, že podmienkou pre kúpu cestovného lístka je udelenie súhlasu klienta so všeobecnými obchodnými podmienkami definovanými DPMK a oboznámenie sa s podmienkami spracúvania osobných údajov zo strany DPMK.
6. DPMK sa zaväzuje upraviť svoje všeobecné obchodné podmienky, ktoré sa v Riešení zobrazia klientovi prístupujúcim cez SmartBanking, tak, že v nich Banka bude vystupovať ako subjekt, ktorý prostredníctvom SmartBankingu sprístupňuje Služby.
7. DPMK týmto prehlasuje, že je oprávnená umožniť Banke používanie API-DPMK v plnom rozsahu ich existujúcej alebo budúcej funkcionality a to výlučne na účely prepojenia API-DPMK s iným dielom, ktorým sa pre účely tejto Zmluvy rozumie SmartBanking, pričom DPMK prehlasuje, že takýmto použitím diela zo strany Banky nedôjde k porušeniu autorských práv resp. iných práv duševného vlastníctva tretej osoby. Pod prepojením v zmysle predchádzajúcej vety sa rozumie umožniť Banke získavanie informácií a údajov z API-DPMK do SmartBankingu tak, aby bola Banke umožnená riadna prevádzka Riešenia. V prípade, ak sa vyhlásenie DPMK podľa prvej vety tohto odseku ukáže ako nepravdivé, DPMK zodpovedá Banke za škodu, ktorá Banke v dôsledku nepravdivosti vyhlásenia vznikne.
8. Po ukončení produkčného testovania funkcionality Riešenia sa DPMK zaväzuje na žiadosť Banky uhradiť na Bankou určený bežný účet úhrnnú sumu finančných prostriedkov, ktorá bola vynaložená na produkčné testovanie funkcionality Riešenia. Predmetom takéhoto produkčného testovania môže byť nákup cestovných lístkov, prípadne iných služieb dostupných cez Riešenie. Finančné prostriedky môžu byť v rámci produkčného

testovania poslané z bežných účtov zamestnancov Banky alebo z bežných účtov Banky. Banka poskytne DPMK zoznam transakcií, resp. zoznam uhradených platieb v rámci produkčného testovania, ktoré sa DPMK zaväzuje uhradiť v súlade s prvou vetou tohto bodu. Tento zoznam musí obsahovať: i) IBAN bežného účtu, z ktorého bola testovacia platba uhradená, ii) dátum úhrady a iii) sumu, ktorá bola uhradená.

Článok III

Práva a povinnosti Banky

1. Za účelom prvotného prepojenia API-DPMK a SmartBankingu sa Banka zaväzuje na vlastné náklady zabezpečiť vývoj Riešenia, ktoré bude integrovať do svojej aplikácie SmartBanking. DPMK týmto vyhlasuje, že je oprávnená udeliť svoj súhlas a týmto zároveň udeľuje svoj výslovný súhlas s prepojením API – DPMK a SmartBankingu prostredníctvom Riešenia.
2. V prípade rozširovania Riešenia o ďalšie funkcionality požadované zo strany Banky, budú špecifikácie týchto úprav vopred predstavené zo strany Banky a odsúhlasené zo strany DPMK pred začiatkom vývoja. Bez súhlasu osoby poverenej vedením projektu na strane DPMK s príslušnou úpravou nie je Banka oprávnená zrealizovať úpravu Riešenia, pričom tento súhlas nebude bezdôvodne zo strany DPMK odopretý. DPMK však poskytne potrebnú súčinnosť v prípade implementácie nových funkcionalít Riešenia. Povinnosť získať súhlas DPMK 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 Banka prejaví záujem integrovať do Riešenia nové funkcionality, ktoré bude DPMK dopĺňať do svojej mobilnej aplikácie v budúcnosti, je Banka povinná hradiť len tie náklady, ktoré bezprostredne súvisia so špecifikami potrebnými pre funkčnosť Riešenia t.j. Banka nehradí vývoj potrebný v rámci API-DPMK.

Článok IV

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 DPMK 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 zaviazť 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 zabráni hoci 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 V

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 Banky vo všetkých online aj offline komunikačných kanáloch a nosičoch (vrátane mobilných aplikácií) podlieha súhlasu zo strany marketingu Banky, kontaktnou osobou za Banku je zástupca poverený vedením projektu.
3. Zverejnenie a použitie loga a obchodného mena DPMK vo všetkých online aj offline komunikačných kanáloch a nosičoch (vrátane mobilných aplikácií) podlieha súhlasu, kontaktnou osobou za DPMK je zástupca poverený vedením projektu.

Článok VI

Dohoda o riešení prevádzkových problémov

1. Pod pojmom „Prevádzkové Služby DPMK“ sa rozumejú tie služby DPMK, technicky realizované ako súčasť API-DPMK, 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 (Banka SmartBanking a Riešenie a DPMK Prevádzkové Služby DPMK a API DPMK) tak, aby bol umožnený bezproblémový chod Riešenia. V prípade zistenia prevádzkového problému vynaloží tá strana, v ktorej systémoch sa nachádza príčina problému, všetko úsilie na to, aby problém v čo najkratšom možnom čase odstránila. DPMK sa zaväzuje dodržať parametre dostupnosti Služieb DPMK tak, ako sú špecifikované v Prílohe č. 1.
3. DPMK vynaloží maximálne úsilie pre vyriešenie prípadných sťažností zákazníkov súvisiacich s nákupom cestovného lístka prostredníctvom SmartBankingu (napr. s nedoručením lístka, jeho neplatnosťou atď.). DPMK je tzv. „first point of contact“ pre zákaznícke dopyty. V prípade, že sa zákazník obráti na reklamačné kanály Banky s reklamáciou služieb DPMK, bude presmerovaný na kontaktné centrá DPMK. Prípadné reklamácie budú riešené v zmysle Obchodných podmienok DPMK a Prepravného poriadku DPMK. Pravidlá obsiahnuté v týchto dokumentoch sú pri využívaní Riešenia záväzné. Zákazníkom v SmartBankingu je Riešenie sprístupnené až po vyjadrení súhlasu s týmito podmienkami.
4. Po nahlásení problému zákazníkom DPMK vynaloží maximálne úsilie za účelom bezodkladného vykonania analýzy prípadu a stanovenia, na komponente ktorej strany nastal problém. Ak sa preukáže nefunkčnosť komponentu na strane Banky, DPMK je povinná informovať Banku o tejto skutočnosti a Banka zjedná nápravu. Ak sa preukáže nefunkčnosť komponentu na strane DPMK, DPMK je povinná informovať Banku

o tomto probléme a zároveň zrealizovať nápravu. DPMK bude oprávnená vyžiadať si vyjadrenie od dodávateľa Riešenia Banke, či Riešenie funguje správne, a či chyba nebola spôsobená práve nefunkčnosťou Riešenia, alebo nesprávnou funkčnosťou Riešenia. Banka poskytne DPMK všetku súčinnosť a úsilie, ktoré možno od nej spravodlivo očakávať pre účely poskytnutia vyjadrenia dodávateľa Riešenia. Pre popísaný účel poskytne DPMK Banke dohodnutý e-mailový kontakt pre nahlasovanie všetkých prípadných incidentov súvisiacich s Riešením..

5. DPMK používa na zaznamenávanie, riešenie a vyhodnocovanie zákazníckych sťažností svoj vlastný systém. Banka využíva na zaznamenávanie, riešenie a vyhodnocovanie prevádzkových incidentov systém SNOW, ktorý je integrovaný s helpdeskom Banky.
6. Každý zistený technický problém služieb DPMK poskytovanými cez Riešenie, zaznamenaný Bankou alebo dodávateľom Riešenia alebo zo strany DPMK, zaeviduje Banka ako incident v systéme SNOW a prideli na príslušného riešiteľa – Banku, dodávateľa Riešenia alebo DPMK. DPMK bude incidenty súvisiace s Riešením evidovať na svojej strane vo vlastnej réžii, pre nahlasovanie problémov zo strany Banky je záväzný dohodnutý e-mailový kontakt v zmysle bodu 4 tohto článku.

Článok VII

Sankcie, náhrada škody

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť jednej zmluvnej strany za škodu spôsobenú druhou zmluvnej strane 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 VIII

Trvanie Zmluvy, spôsoby jej ukončenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť dňom nasledujúcim po jej zverejnení. Banka 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 zmluvného 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 VI tejto zmluvy alebo neinformovanie o plánovanom nasadení nových funkcionalít zo strany DPMK.

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 DPMK sa Banka zaväzuje zastaviť prevádzku Riešenia v najkratšom možnom čase.

Článok IX **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 dovoliavať 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 nepodarí 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 zmarí 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/zásielky 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 a rozsah dostupnosti Prevádzkových Služieb DPMK (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 otázky 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 uchovávanía a dostupnosti osobných údajov.
9. Informácia o ochrane osobných údajov v DPMK určená zmluvným partnerom spoločnosti, ich zamestnancom a zástupcom je dostupná na webovej adrese: <https://www.dpmk.sk/prepravne-podmienky/ochrana-osobnych-udajov>, o čom zmluvný partner DPMK je povinný informovať dotknuté osoby.
10. DPMK netoleruje akúkoľvek formu korupcie a zaväzuje sa konať v súlade so schváleným Nahlasovaním protispoločenskej činnosti:

11. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 exemplároch, každý s platnosťou originálu, z ktorých Banka dostane 2 exempláre a DPMK dostane 2 exempláre.
12. Táto Zmluva a akákoľvek jej zmena môže byť podpísaná aj elektronicky a to vložení podpisu prostredníctvom nástroja Adobe Sign. Zmluvné strany súhlasia, že budú viazané dokumentom, ktorý bol elektronicky podpísaný v súlade s prvou vetou tohto bodu. Zmluvné strany sa dohodli, že takto elektronicky podpísaná Zmluva (jej zmena) je pripísateľná príslušnej zmluvnej strane, ktorá ho vykonala; poskytuje dostatočné záruky týkajúce sa jeho integrity a je dostatočným dôkazom o existencii a obsahu práv a povinností v ňom obsiahnutých. Zmluvné strany súhlasia, že zmluvné dokumenty, ktoré boli takto elektronicky podpísané a ktoré boli následne vytlačené na listinu, sú prípustným dôkazom o skutočnostiach a /alebo právnych úkonoch, ktoré obsahujú. Zmluvné strany sa vzdávajú práva spochybniť platnosť dokumentu elektronicky podpísaného v súlade s týmto bodom zmluvy iba z dôvodu jeho elektronického podpisu.
13. 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 Košiciach, dňa 25.04.2023

V Bratislave, dňa 21.03.2023

Za DPMK:

za Banku:

podpísané

podpísané

.....
Ing. Roman Danko
člen predstavenstva

.....
Ing. Daniel Kollár
predseda predstavenstva

podpísané

podpísané

.....
Ing. Vladimír Padyšák
člen predstavenstva

.....
Ing. Branislav Straka
člen predstavenstva

Príloha č . 1 - Špecifikácia a rozsah dostupnosti Prevádzkových Služieb DPMK (Service level agreement)

Definície a terminológia

- **Plná podpora (FSH z anglického Full Service Hours):** 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. DPMK sa zaväzuje, že bude poskytovať Dobu plnej podpory pre prevádzku tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie.
- **Prevádzkova doba systému (SH z anglického Full Service Hours):** Prevádzkové hodiny predstavujú dohodnutú časovú dobu, kedy je konkrétna IT služba k dispozícii s podporou, alebo bez podpory. DPMK sa zaväzuje, že bude poskytovať Prevádzkové hodiny pre Prevádzkové Služby DPMK 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;

Spôsob výpočtu výslednej priority incidentu:

Mechанизmus 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 DPMK (prejav vady je DPMK hlásený ako Incident). Lehoty uvedené v nasledujúcom obrázku sú časové úseky v hodinách začínajúcej okamihom nahlásenie Incidentu na obnovenie funkčnosti Prevádzkových Služieb DPMK.

Definície reakčných časov:

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

DPMK sa zaväzuje reagovať na Incidenty a dodávať dočasné a trvalé riešenia pre Prevádzkové Služby DPMK 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 Bankou v systéme Service NOW a priradenia príslušného Incidentu na tím DPMK. V prípade nahlásenia problému mimo pracovný čas, je čas nahlásenia Incidentu chápaný ako čas 8:00 ďalšieho pracovného dňa.

V prípade čakania na súčinnosť od Banky sa DPMK 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 Banka nahlásila vzniknutie incidentu DPMK aj telefonicky.