

# Z M L U V A

## o poskytnutí služieb systému ParkDots

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení  
neskorších predpisov  
(ďalej len „Zmluva“)

Číslo zmluvy Objednávateľa: 2023001174

Číslo zmluvy Dodávateľa: 2023/00091

### medzi

**Objednávateľ:** Mesto Košice  
Sídlo: Trieda SNP č. 48/A, 040 11 Košice  
Štatutárny orgán: Ing. Jaroslav Polaček – primátor mesta  
IČO: 00691135  
DIČ: 2021186904  
IČ DPH: SK2021186904  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu (IBAN):

(ďalej len „Objednávateľ“ alebo „Mesto Košice“)

### a

**Dodávateľ:** PosAm, spol. s r.o.  
Sídlo: Bajkalská 28, 821 09 Bratislava  
IČO: 31365078  
DIČ: 2020315440  
IČ DPH: SK2020315440  
Zápis v obch. registri: Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č.: 6342/B  
Bankové spojenie:  
Číslo účtu (IBAN):  
Štatutárny orgán: Ing. Marián Marek – generálny riaditeľ a konateľ

(ďalej len „Dodávateľ“ alebo „PosAm“)

---

## Článok 1. Preambula

- 1.1 Zmluvné strany majú záujem na spolupráci v oblasti elektronizácie a manažmentu plateného parkovania na vymedzených úsekoch miestnych ciest, ktorých správcom a prevádzkovateľom je Objednávateľ.

## Článok 2. Relevantné skutočnosti

- 2.1 Objednávateľ je správcom miestnych ciest na území mesta Košice, na ktorých sú vymedzené úseky pre účely dočasného parkovania motorových vozidiel (ďalej len „parkovacie miesta“). Zoznam úsekov s parkovacími miestami v zóne regulovaného parkovania platný ku dňu nadobudnutia účinnosti Zmluvy je obsahom schváleného všeobecne záväzného nariadenia mesta Košice č. 241 o dočasnom parkovaní motorových vozidiel na vymedzenom území mesta Košice, schváleného uznesením Mestského zastupiteľstva v Košiciach č. 139 dňa 20. 4. 2023 (ďalej len „VZN“).
- 2.2 Dodávateľ je vykonávateľom výhradných autorských práv k informačnému systému *ParkDots* (ďalej len ako „ParkDots“).
- 2.3 Dodávateľ má uzatvorené poistenie zodpovednosti za škodu v adekvátnej výške, najmenej však vo výške 100 000 Eur (slovom: stotisíc eur), ktorého poistné krytie sa vzťahuje na túto Zmluvu.

## Článok 3. Predmet zmluvy

- 3.1 Predmetom tejto Zmluvy je poskytnutie informačného systému na vydávanie parkovacích oprávnení mesta Košice (ďalej len ako „SVP“). Systém poskytne a bude prevádzkovať Dodávateľ, podľa podmienok uvedených v tejto zmluve a na základe technickej špecifikácie, ktorá tvorí Prílohu č. 1 tejto Zmluvy.
- 3.2 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností, zmluvné strany vyhlasujú a potvrdzujú, že Dodávateľ v rozsahu dohodnutom v Prílohe č. 1 zabezpečuje prostredníctvom SVP vybrané činnosti vo vzťahu k užívateľom parkovacích miest, výhradne v mene a na účet Objednávateľa ako prevádzkovateľa parkovacích miest v súlade so schváleným VZN.
- 3.3 Predmetom tejto Zmluvy je zároveň poskytnutie služby prevádzky, rozvoja, aplikačnej a používateľskej podpory k SVP, ktorá sa bude poskytovať odo dňa nasledujúcim po podpísaní Akceptačného protokolu do konca platnosti Zmluvy.
- 3.4 Táto zmluva zároveň definuje rozsah služieb SVP, ktoré Dodávateľ poskytuje Objednávateľovi v rozsahu minimálnej funkčnosti a podľa technickej špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1.
- 3.5 Služby systému SVP sú v zmysle tohto článku poskytované počas doby trvania účinnosti tejto Zmluvy.
- 3.6 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Objednávateľa zaplatiť Dodávateľovi za jeho plnenia uvedené v tomto článku odmenu, ktorej podrobnosti sú uvedené v Prílohe č. 2, a poskytnúť mu potrebnú súčinnosť pre plnenie jeho záväzkov.

## Článok 4. Ďalšie služby poskytované Dodávateľom Objednávateľovi

- 4.1 Dodávateľ môže poskytnúť Objednávateľovi poradenstvo pri prípravách zmien dočasného parkovania pre zónu plateného parkovania na území mesta Košice, prípadne iný druh služieb týkajúci sa problematiky parkovania formou služby na vyžiadanie.
- 4.2 Na základe požiadavky Objednávateľa na poskytnutie konkrétnych služieb Dodávateľ predloží Objednávateľovi písomnú cenovú ponuku, pričom cena sa určí ako súčin hodinovej sadzby uvedenej v Prílohe č. 2 a počtu hodín potrebných na poskytnutie služby.
- 4.3 V prípade akceptácie cenovej ponuky strany uzavrú buď dodatok k tejto Zmluve, alebo Objednávateľ potvrdí akceptáciu cenovej ponuky vystavením a dorúčením potvrdenej objednávky Dodávateľovi, na základe ktorej sa Dodávateľ zaväzuje konkrétne služby poskytnúť.

## Článok 5. Odmena za poskytovanie služieb a platobné podmienky

- 5.1 Dodávateľ má právo voči Objednávateľovi na zaplatenie odmeny za plnenie jeho záväzkov a poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy.

- 
- 5.2 Výška odmeny za poskytovanie služieb je podrobne špecifikovaná v Prílohe č. 2.
  - 5.3 Po odovzdaní služby do produkčnej prevádzky podpíšu oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán Akceptačný protokol. Podpísaný Akceptačný protokol slúži ako podklad pre vystavenie prvej faktúry, ktorá bude obsahovať odmenu za jednorazový poplatok za zriadenie a konfiguráciu SVP. Prvú faktúru podľa predchádzajúcej vety Dodávateľ vystaví a doručí Objednávateľovi do 14 dní odo dňa podpísania Akceptačného protokolu.
  - 5.4 Faktúru za účelom úhrady pravidelného mesačného poplatku za poskytované služby Dodávateľ vystaví po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca, pričom pre účely výpočtu poplatku sa bude vychádzať z počtu platných parkovacích kariet v uplynulom kalendárnom mesiaci postupom podrobnejšie upraveným v Prílohe č. 2.
  - 5.5 Dodávateľ je povinný vystaviť a Objednávateľovi doručiť faktúru s náležitosťami podľa osobitného predpisu. Faktúry budú doručované elektronicky e-mailom na adresu \_\_\_\_\_ V prípade, že faktúra nebude obsahovať uvedené náležitosti, je Objednávateľ oprávnený ju vrátiť Dodávateľovi na doplnenie. Nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
  - 5.6 Splatosť faktúr je 30 dní od ich doručenia Objednávateľovi.
  - 5.7 Platenie odmeny sa zrealizuje tak, že dohodnutú výšku odmeny poukáže Objednávateľ Dodávateľovi na bankový účet.

## **Článok 6. Závazky Dodávateľa**

- 6.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť na používanie Objednávateľovi služby SVP v rozsahu minimálnej funkčnosti a technickej špecifikácie podľa Prílohy č. 1.
- 6.2 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi služby prevádzky, rozvoja, aplikačnej a používateľskej podpory SVP, ktorá sa bude poskytovať odo dňa nasledujúcim po podpísaní Akceptačného protokolu do konca platnosti Zmluvy. Aby nedošlo k pochybnostiam, Dodávateľ je oprávnený zavádzať a prevádzkovať aktualizované alebo modifikované verzie systému na manažment parkovania ak sa to nedotýka práv alebo povinností Objednávateľa podľa tejto Zmluvy bez súhlasu Objednávateľa.
- 6.3 Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť platobnú bránu pre potreby prijímania platieb za vydanie parkovacích kariet. Transakčné náklady spojené so spracovaním platieb znáša Objednávateľ, pričom tieto uhradí Dodávateľovi na základe refakturácie spravidla raz za kalendárny štvrt'rok.
- 6.4 Dodávateľ poskytne telefonickú a emailovú podporu pracovníkom Objednávateľa po dobu trvania Zmluvy v rozsahu:
  - a) Podpora systému pre vopred pomenovaných používateľov Objednávateľa.
  - b) Dostupnosť podpory je v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00.
  - c) Lehota odozvy pre podporu je 24 hodín od písomného alebo telefonického nahlásenia na emailovú adresu \_\_\_\_\_ alebo na tel. číslo \_\_\_\_\_.
- 6.5 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi odborné zaškolenie pre prácu s SVP.
- 6.6 Pre vylúčenie pochybností, v prípade zmien VZN prijatých po dni účinnosti tejto zmluvy budú tieto úpravy predmetom analytického posúdenia a zmeny, ktoré budú mať vplyv na funkčné vlastnosti SVP a nebudú konfiguračnej povahy, budú predmetom zmenových konaní. Takéto zmeny budú po vzájomnom odsúhlasení ceny, rozsahu a termínu dodania objednané zo strany Objednávateľa nad rámec tejto zmluvy.
- 6.7 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi ďalšie služby uvedené v tejto Zmluve a v jej prílohách, ako aj služby dohodnuté v Zmluve o poskytovaní služieb prevádzkového typu (ďalej len „Zmluva SLA“), ktorú Zmluvné strany uzatvárajú súběžnou s touto Zmluvou ako jej Prílohu č. 3. Pre vyvrátenie pochybností platí, že porušenie Zmluvy SLA sa považuje za porušenie tejto Zmluvy.

## **Článok 7. Závazky Objednávateľa**

- 7.1 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť na plnenie jeho záväzkov podľa tejto Zmluvy. Ak súčinnosť Objednávateľa nie je poskytnutá, Dodávateľ o poskytnutie súčinnosti

- 
- požiada Objednávateľa písomne. Objednávateľ je povinný poskytnúť súčinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 5 (piatich) kalendárnych dní od doručenia písomnej výzvy Dodávateľa.
- 7.2 Objednávateľ súhlasí s tým, aby Dodávateľ informoval verejnosť o tom, že Objednávateľovi poskytuje služby SVP. Táto informácia sa nepovažuje za informáciu, ohľadom ktorej je potrebné zachovávať mlčanlivosť.
- 7.3 Objednávateľ sa zaväzuje vopred informovať Dodávateľa o všetkých zmenách týkajúcich sa podmienok vydávania parkovacích oprávnení, zmenách v typoch, cenách, oblastiach vydávania a platnosti parkovacích oprávnení a iných relevantných skutočnostiach vo vzťahu k prevádzke SVP minimálne 30 (tridsať) dní pred nadobudnutím účinnosti týchto zmien a poskytnúť Dodávateľovi všetky potrebné vstupy a informácie potrebné pre zapracovanie týchto zmien do SVP. Dodávateľ neznáša zodpovednosť za akúkoľvek ujmu, ktorá Objednávateľovi vznikne v súvislosti s tým, že zmenu Dodávateľovi neoznámí včas, alebo nedodá všetky potrebné podklady. Za aktuálnosť zverejnených informácií o podmienkach vydávania parkovacích oprávnení nesie plnú zodpovednosť Objednávateľ.

### **Článok 8. Overovacia prevádzka a produkčná prevádzka**

- 8.1 Predmetom Overovacej prevádzky je v pred-produkčnom prostredí overiť či je systém pripravený na nasadenie do ostrej, t.j. produkčnej prevádzky.
- 8.2 Zmluvné strany sa dohodli na overovacej prevádzke, a to v trvaní 30 dní, pričom Overovacia prevádzka bude spustená do 90 dní od zahájenia projektu. V prípade, že v čase po podpise zmluvy príde k zmene resp. úprave VZN, štart Overovacej prevádzky sa posunie, a to na základe vzájomnej dohody zmluvných strán.
- 8.3 Produkčná (ostrá prevádzka) začne do 30 dní od ukončenia overovacej prevádzky.
- 8.4 V prípade, že sa Objednávateľ dostane do omeškania s poskytovaním dohodnutých súčinností, štart overovacej prevádzky a následne i produkčnej prevádzky sa tomu zodpovedajúc posunie.
- 8.5 Účelom overovacej prevádzky je overiť praktickú funkčnosť systému na manažment parkovania v podmienkach Objednávateľa.
- 8.6 V prípade, ak budú počas overovacej prevádzky zistené nedostatky systému SVP, Dodávateľ je povinný ich odstrániť a zjednať nápravu. Objednávateľ následne overí opravu nedostatkov a ich úspešné odstránenie potvrdí Dodávateľovi.
- 8.7 Počas overovacej prevádzky sa článok 10. tejto Zmluvy neaplikuje.
- 8.8 Ak v dôsledku overovacej prevádzky vznikne potreba modifikovať práva a povinnosti zmluvných strán podľa tejto Zmluvy, zmluvné strany na základe vzájomnej dohody bezodkladne prijímú zmenu tejto Zmluvy.

### **Článok 9. Ochrana osobných údajov**

- 9.1 Prevádzkovateľom informačného systému, ktorý obsahuje osobné údaje Užívateľov parkovacích miest, je (v zmysle čl. 4 ods. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovávaním osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov) Obstarávateľ.
- 9.2 Prevádzkovateľ týmto v zmysle čl. 28 Nariadenia poveruje Dodávateľa ako **Sprostredkovateľa** spracúvaním osobných údajov v rozsahu a za podmienok dojednaných v tomto článku Zmluvy.
- 9.3 Dodávateľ je povinný zabezpečiť dodržiavanie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a z Nariadenia GDPR.
- 9.4 Dodávateľ sa zaväzuje plniť povinnosti podľa tohto článku tejto Zmluvy za a v prospech Objednávateľa, ak nejde o také povinnosti, ktoré môže splniť len Objednávateľ sám.
- 9.5 Sprostredkovateľ je v mene Prevádzkovateľa oprávnený začať so spracúvaním osobných údajov odo dňa, kedy táto zmluva nadobudne účinnosť.
- 9.6 Poskytovateľ ako Sprostredkovateľ týmto vyhlasuje a zaručuje sa Používateľovi, že prijme primerané technické a organizačné opatrenia tak, aby spracovávanie osobných údajov Sprostredkovateľom spĺňalo

---

požiadavky Nariadenia GDPR a všeobecne záväzných právnych predpisov.

- 9.7 Prevádzkovateľ týmto dáva súhlas, aby Sprostredkovateľ spracúval osobné údaje aj subdodávateľsky. Na subdodávateľa sa prostredníctvom zmluvy alebo iného právneho aktu podľa práva Únie alebo práva Slovenskej republiky vzťahujú rovnaké povinnosti ochrany údajov, ako sa stanovujú v zmluve medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom, a to predovšetkým poskytnutie dostatočných záruk na vykonanie primeraných technických a organizačných opatrení takým spôsobom, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky Nariadenia GDPR.
- 9.8 Sprostredkovateľ sa ďalej zaväzuje:
- spracúvať osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa, a to aj pokiaľ ide o prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii, s výnimkou prípadov, keď si to vyžaduje právo Únie alebo právny poriadok Slovenskej republiky; v takom prípade sprostredkovateľ oznámi prevádzkovateľovi túto právnu požiadavku pred spracúvaním, pokiaľ dané právo takéto oznámenie nezakazuje zo závažných dôvodov verejného záujmu;
  - zabezpečiť, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovávajú dôvernosc informácií, alebo aby boli viazané vhodnou povinnosťou zachovávať dôvernosc informácií vyplývajúcou z ich štatútu;
  - vykonať všetky požadované opatrenia podľa článku 32 Nariadenia GDPR, t.j. zabezpečiť bezpečnosť spracúvania osobných údajov;
  - dozdržiavať podmienky zapojenia ďalšieho sprostredkovateľa podľa čl. 28 ods. 2 a 4 Nariadenia GDPR;
  - po zohľadnení povahy spracúvania v čo najväčšej miere pomáhať Prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinnosti reagovať na žiadosti o výkon práv dotknutej osoby ustanovených podľa kapitoly III Nariadenia;
  - pomáhať Prevádzkovateľovi zabezpečiť plnenie povinností podľa čl. 32 až 36 Nariadenia GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Sprostredkovateľovi;
  - že po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania na základe rozhodnutia Prevádzkovateľa všetky osobné údaje vymaže alebo vráti Prevádzkovateľovi a vymaže existujúce kópie, ak právo Únie alebo právny poriadok Slovenskej republiky nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov;
  - že poskytne Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností stanovených v čl. 28 Nariadenia a umožní vykonať Prevádzkovateľovi kontrolu dozdržievania povinností podľa čl. 28 Nariadenia alebo audit audítorom, ktorého za účelom overenia dozdržievania povinností podľa čl. 28 Nariadenia poveril Prevádzkovateľ a prispieva k nim;
  - že bezodkladne informuje Prevádzkovateľa, ak sa podľa jeho názoru pokynom porušuje Nariadenie GDPR alebo iné právne predpisy Únie alebo všeobecne záväzné predpisy Slovenskej republiky týkajúce sa ochrany údajov.
- 9.9 Sprostredkovateľ prijíma so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, primerané technické a organizačné opatrenia s cieľom zaistiť úroveň bezpečnosti primeranú tomuto riziku, pričom uvedené opatrenia prípadne zahŕňajú aj:
- pseudonymizáciu a šifrovanie osobných údajov,
  - schopnosť zabezpečiť trvalú dôvernosc, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov spracúvania služieb,
  - schopnosť včas obnoviť dostupnosť osobných údajov a prístup k nim v prípade fyzického alebo technického incidentu a
  - proces pravidelného testovania, posudzovania a hodnotenia účinnosti technických a organizačných opatrení na zaistenie bezpečnosti spracúvania.

## Článok 10. Sankcie

- 10.1 Dodávateľ je oprávnený si u Objednávateľa nárokovať úrok z omeškania vo výške 0,02 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania, ak sa dostane do omeškania so splnením svojich peňažných záväzkov podľa tejto Zmluvy.
- 10.2 Objednávateľ je oprávnený si u Dodávateľa nárokovať úrok z omeškania vo výške 0,02 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania, ak sa dostane do omeškania so splnením svojich peňažných záväzkov

---

podľa tejto Zmluvy.

- 10.3 Ak Dodávateľ poruší zmluvu alebo nastane dôvod, pre ktorý je Objednávateľ oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy, Dodávateľ je povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 5 000,- EUR.
- 10.4 Objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť, ak je SVP nefunkčný nepretržite počas obdobia 7 (siedmich) dní alebo je nefunkčný počas obdobia 1 (jedného) roku trvania tejto Zmluvy súhrne v dĺžke najmenej 14 (štrnástich) kalendárnych dní. Do tohto časového obdobia sa nezapočítavajú plánované odstávky SVP, ktoré Objednávateľ vopred ohlásí Dodávateľovi a ktoré sa plánujú a realizujú s ohľadom na minimalizáciu doby trvania odstávky a potenciálneho dopady na poskytovanie služieb Objednávateľovi.
- 10.5 Pre vylúčenie pochybností, za nefunkčnosť systému sa nepovažuje stav, kedy nie sú funkčné rozhrania na strane DCOMu resp. rozhrania na strane centrálnych zdrojových registrov.
- 10.6 Ustanovenia o zmluvných pokutách obsiahnuté v tejto Zmluve sa nedotýkajú práv oprávnenej zmluvnej strany na náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti, ktorej splnenie bolo zabezpečené dojednaním o zmluvnej pokute, ako ani nárokov vyplývajúcich z väd predmetu Zmluvy uplatnených Objednávateľom voči Dodávateľovi.

### **Článok 11. Trvanie zmluvy**

- 11.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, na obdobie **do 31. 12. 2024**.
- 11.2 Objednávateľ má právo vypovedať zmluvu písomnou formou s výpovednou dobou 3 (tri) kalendárne mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po kalendárnom mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Dodávateľovi.
- 11.3 Dodávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť, ak Objednávateľ nesplní svoje záväzky podľa článku 7 ani v lehote 10 (desiatich) kalendárnych dní od doručenia písomnej výzvy Dodávateľa.
- 11.4 Ak Objednávateľ alebo Dodávateľ odstúpi od Zmluvy, Zmluva zaniká okamihom doručenia písomného odstúpenia druhej zmluvnej strane.
- 11.5 V prípade ukončenia Zmluvy je Dodávateľ povinný poskytnúť Objednávateľovi všetku potrebnú súčinnosť spojenú s migráciou dát zo systému SVP do iného systému, ktorý určí Objednávateľ. Zároveň na požiadanie Objednávateľa je Dodávateľ povinný poskytnúť dáta v takej štruktúrovanej podobe, ktorá umožní ich ďalšie strojové spracovanie.

### **Článok 12. Mlčanlivosť**

- 12.1 Za dôverné informácie sa považujú najmä:
  - a) technologické, technické a výrobné postupy,
  - b) osobné údaje zamestnancov,
  - c) údaje o užívateľoch parkovacích miest a zmluvných partneroch,
  - d) podnikateľské zámery, koncepcie, ciele, projekty,
  - e) informácie, ktoré súvisia s prístupovými právami, ID, heslá a pod.,
  - f) akékoľvek skutočnosti, ktoré sa udiali alebo vyskytli u zmluvných strán alebo v súvislosti s ich činnosťou a jeho zamestnancami, a ktorých oznámenie môže ohroziť alebo znížiť dobrú povesť zmluvných strán v obchodných vzťahoch, vyvolať obavy o plnenie jeho záväzkov alebo mu spôsobiť akúkoľvek ujmu.
- 12.2 Za dôverné informácie sa nepovažujú tie informácie a skutočnosti, ktoré zmluvná strana sama zverejnila, alebo ktoré sa stali verejne známe bez pričinenia zmluvných strán, alebo o ktorých podľa písomného oznámenia dotknutej zmluvnej strany nemusí byť zachovaná mlčanlivosť alebo ktoré je ktorákoľvek zmluvná strany povinná uverejniť podľa zákona.

- 
- 12.3 Informácie sa považujú za dôverné informácie bez ohľadu na formu, podobu alebo nosič, na ktorom sú zaznamenané.
  - 12.4 Ktorákoľvek zmluvná strana môže druhú zmluvnú stranu na základe jej písomnej žiadosti oslobodiť od povinnosti mlčanlivosti.
  - 12.5 Ak dôjde k úniku dôverných informácií, zmluvná strana na požiadanie musí preukázať, že k úniku dôverných informácií nedošlo v dôsledku porušenia jeho povinností podľa tejto Zmluvy.
  - 12.6 Zmluvné strany sa zaväzujú, že s dôvernými informáciami budú zaobchádzať prísne dôverne a budú zachovávať o nich tajomstvo. Zachovávaním tajomstva sa rozumie najmä povinnosť tretej osobe neoznámiť, neposkytnúť, akýmkoľvek spôsobom neprístupniť, neumožniť prístupenie, alebo pre tretiu osobu nevyužiť tieto dôverné informácie.
  - 12.7 Plnenie povinností Objednávateľa v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov sa nepovažuje za porušenie vyššie uvedených ustanovení o ochrane dôverných informácií.

### **Článok 13. Oznamovanie a doručovanie**

- 13.1 Obe zmluvné strany sú povinné vzájomne sa do 7 (siedmich) kalendárnych dní informovať o každej zmene obchodného mena alebo názvu, sídla, korešpondenčnej adresy, a/alebo osoby oprávnenej konať v mene zmluvných strán s preukázaním takéhoto oprávnenia, ako aj informovať o ďalších skutočnostiach, ktoré môžu byť významné pre zmluvný vzťah založený touto Zmluvou.
- 13.2 Písomné oznámenia podľa tejto Zmluvy sa doručujú osobne, poštou formou doporučeného listu s doručenkou alebo emailom. Zmluvné strany sa dohli, že preferujú komunikáciu prostredníctvom e-mailov.
- 13.3 Oznámenia podľa tejto Zmluvy sa doručujú na nasledovné adresy:

**Objednávateľ:**

Adresa: Trieda SNP č. 48/A, 040 11 Košice

Do rúk:

Email:

**Dodávateľ (v zmluvných veciach):**

Adresa: Bajkalská 28, 821 08 Bratislava

Do rúk:

Email:

**Dodávateľ (v technických a prevádzkových veciach):**

Email:

- 13.4 Ktorákoľvek zmluvná strana musí písomne oznámiť druhej zmluvnej strane zmenu údajov podľa bodu 16.4. tohto článku tejto Zmluvy.
- 13.5 Povinnosť doručiť je splnená, ak:
  - a) adresát písomnosť prevezme,
  - b) zásielku vráti pošta odosielateľovi ako nedoručiteľnú z dôvodu, že adresát svojim konaním alebo opomenutím doručenie písomnosti zmaril, odmietol prijať zásielku, alebo z dôvodu, že adresát je neznámy (nezdržuje sa na uvedenej adrese) a neoznámil nové sídlo spoločnosti, ak adresát zásielku neprevezme,
  - c) odosielateľovi je doručená e-mailová správa o doručení správy.
- 13.6 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že budú komunikovať predovšetkým elektronickou poštou. Ak ide o dokument, správu alebo inú zásielku, ktorá má za následok vznik, zmenu alebo zánik povinností podľa tejto Zmluvy, musí ju zmluvná strana doručiť osobne alebo poslať aj poštou, ako zásielku na doručenkú; v takom prípade je rozhodujúce doručenie osobne alebo poštou.

### **Článok 14. Rozhodné právo a riešenie sporov**

- 14.1 Táto Zmluva, ako aj všetky dohody uzatvorené na jej základe, sa riadia právom Slovenskej republiky.
- 14.2 Zmluvné strany sa podľa § 262 ods. 1 Obchodného zákonníka dohodli, že práva a povinnosti zmluvných

---

strán vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo dohôd uzavretých na jej základe, sa spravujú Obchodným zákonníkom.

- 14.3 Zmluvné strany budú spolupracovať pri plnení práv a povinností, ktoré vyplývajú z tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa budú usilovať o to, aby každý spor, kontroverzia alebo požiadavka, ktoré súvisia s touto Zmluvou, boli riešené vzájomnou dohodou.

### **Článok 15. Záverečné ustanovenia**

- 15.1 Žiadna zmluvná strana nie je oprávnená započítať svoje pohľadávky voči pohľadávkam druhej zmluvnej strany bez jeho písomného súhlasu. Zmluvná strana je oprávnená postúpiť pohľadávky a iné práva vyplývajúce z tejto Zmluvy voči druhej zmluvnej strane len po jej predchádzajúcom písomnom súhlase.
- 15.2 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade s ustanoveniami § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 15.3 Zmluvu možno meniť iba formou očíslovaného písomného dodatku k tejto Zmluve, podpísaného oboma zmluvnými stranami. Dodatok sa vždy stáva neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- 15.4 Zmluvné strany súhlasia so zverejnením tejto Zmluvy v plnom rozsahu podľa platných právnych predpisov.
- 15.5 Táto Zmluva je vyhotovená v 3 (troch) rovnopisoch, z ktorých po dva rovnopisy dostane Objednávateľ a jeden rovnopis dostane Dodávateľ.
- 15.6 Zmluvné strany prehlasujú, že si túto Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ňou súhlasia, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.
- 15.7 Prílohy Zmluvy, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou:
- Príloha č. 1: *Požiadavky na systém vydávania parkovacích oprávnení mesta Košice (SVP)*
  - Príloha č. 2: *Výška poplatku za zriadenie a konfiguráciu SVP, poplatku za poskytované služby, ďalšie finančné podmienky*
  - Príloha č. 3: *Zmluva o poskytovaní prevádzkových služieb v režime SaaS*

Dodávateľ:

Objednávateľ:

V Bratislave dňa .....

V Košiciach dňa .....

.....  
Ing. Marián Marek  
generálny riaditeľ a konateľ

.....  
Ing. Jaroslav Polaček  
primátor mesta

---

## Príloha č. 1: Požiadavky na systém vydávania parkovacích oprávnení mesta Košice (SVP)

### A. Všeobecné požiadavky na SVP

1. Systém bude spĺňať požiadavky a bude fungovať plne v súlade s VZN.
2. Systém bude napojený Register fyzických osôb Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (RFO). Register je nutné použiť na overenie údajov fyzických osôb ak je žiadateľ občan SR, ako aj cudzinec s prideleným rodným, resp. identifikačným číslom.
3. Systém bude napojený na Register právnických osôb Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (RPO). Register je nutné použiť na overenie údajov právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci.
4. Systém bude napojený na Register adries Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (RA). Register je nutné použiť na validáciu zadávaných adries sídel, miest podnikania ako aj prevádzok fyzických osôb - podnikateľov a právnických osôb v SR pri overení nároku na parkovaciu kartu.
5. Systém bude napojený na Národnú evidenciu vozidiel Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (NEV). Register je nutné použiť na overenie vzťahu žiadateľa k vozidlu podľa EČV.
6. Systém bude napojený na informačný systém Katastra nehnuteľností (IS KN) pre overenie vzťahu žiadateľa k nehnuteľnosti.
7. Integrácie na centrálné verejné registre zabezpečia, aby žiadateľ o parkovaciu kartu (skr. PK) nemusel prikladať sken / kópiu potrebných dokumentov (napr. vodičského oprávnenia, technického preukazu vozidla, občianskeho preukazu či listu vlastníctva k nehnuteľnosti a pod.), v prípadoch, kedy je údaje možné voči registrom (RFO, RPO, RA, NEV, IS KN) overiť. Tým bude v maximálnej možnej miere zabezpečená automatizácia schvaľovacieho procesu žiadostí o vydanie parkovacej karty bez potreby manuálnych úkonov používateľa systému .
8. Systém musí umožňovať vytváranie rolí podľa metodiky RBAC (*role base access control*), kde budú vytvárané role segregované na funkčnosť a prístup k dátam. Súčasťou dokumentácie bude podrobný funkčný a dátový popis každej roly.
9. Dodávateľ systému poskytne prehľadnú elektronickú príručku pre žiadateľov o parkovacie karty, ktorá bude prístupná na internete.
10. Pre zabezpečenie maximálnej dostupnosti pre koncového používateľa (žiadateľa o parkovacie karty) musí byť systém dostupný bez obmedzenia na bežne používané operačné systémy (Windows, Mac OS, Linux) a všetky bežné prehliadače, ktorých verzie v čase implementácie výrobca prehliadačov oficiálne podporuje (Microsoft Edge, Firefox, Chrome, Opera, Safari) s plne responzívnym dizajnom optimalizovaným pre mobilné zariadenia.
11. Aplikácia musí podporovať minimálne slovenský a anglický jazyk, s možnosťou dopĺňať postupne ďalšie jazykové mutácie.
12. V systéme musia byť identifikovateľné a evidované (monitoringom aj manuálne) bezpečnostné incidenty.
13. Úhrady za nákup kariet sú auditný záznam. Systém musí evidovať minimálne pôvodcu záznamu (platobná brána, EČV, používateľ...), dátum a čas záznamu.
14. Jednotlivé komponenty a moduly systému budú nepretržite monitorované monitorovacím systémom. Log správy budú kategorizované podľa viacerých kritérií ako úroveň detailu, dôležitosť a určenie. Systém centralizovaného logovania a auditovania bude poskytovať služby vyhľadávania, analýzy, reportovania a notifikácie z databázy logov.
15. Dodávateľ systému poskytne prehľadnú elektronickú príručku pre žiadateľov o parkovacie karty, ktorá bude prístupná na internete.
16. Dodávateľ systému poskytne používateľskú príručku pre pracovníkov kontaktných miest
17. Systém sa musí vedieť integrovať do nadradeného systému riadenia mesta Košice, ktorým je Easy-Park SmartHub.

## **B. Požiadavky na systém pre koncových používateľov – žiadateľov o parkovacie karty (skr. PK)**

1. Systém musí poskytovať podporu pre celý životný cyklus parkovacích kariet a to predovšetkým:
  - a. Podanie žiadosti o parkovaciu kartu online na diaľku. Možnosť podať žiadosť len o taký typ karty, o akú si žiadateľ na základe svojho trvalého pobytu môže požiadať.
  - b. Úhrada poplatku za vydanie parkovacej karty platobnou kartou prostredníctvom integrovanej platobnej brány.
  - c. Vydanie / pridelenie parkovacej karty
  - d. Zmena EČV k vydankej PK (dočasná / trvalá)
  - e. Obnovenie (predĺženie) PK na ďalšie obdobie
  - f. Zrušenie PK
2. Systém musí umožňovať úhradu poplatku za vydanie, obnovu resp. zmenu parkovacej karty minimálne nasledovnými spôsobmi:
  - a. Prostredníctvom online platobnej brány pre platbu platobnou kartou s online potvrdením o úspešnej realizácii úhrady. Transakčné náklady spojené s prijímaním platieb prostredníctvom platobnej brány bude znášať Objednávateľ.
  - b. Vygenerovaním údajov na úhradu pre poukázanie prostriedkov na IBAN účet mesta
3. Používateľ bude overený voči RFO na základe zadania rodného čísla. Overenie prebehne na začiatku procesu podávania žiadosti o vydanie parkovacej karty.
4. Systém umožní žiadateľovi zriadiť používateľské konto.
5. Rozhranie musí umožniť spravovanie vlastného používateľského konta, vrátane zmeny hesla, pridania platobných kariet, pridania vozidiel, podanie žiadosti, zmenu a zrušenie parkovacích kariet podľa platných pravidiel.
6. Používateľ systému bude dostávať e-mailové notifikácie o zmenách stavu žiadosti, výzvu na úhradu a blížiaci sa expirácii parkovacej karty a pod.
7. Registrovaný používateľ v CPS (žiadateľ o PK, resp. držiteľ PK) bude mať v používateľskom profile vo forme PDF stiahnuteľný daňový doklad o ním realizovaných úhradách poplatkov za parkovacie karty.

## **C. Požiadavky na back-office systém pre pracovníkov kontaktných miest / schvaľovateľov žiadostí**

1. Systém musí podporovať proces podania žiadosti (popri režime on-line / na diaľku), kedy si žiadateľ príde o parkovacie oprávnenie požiadať na Kontaktné miesto (obsluži ho pracovník kontaktného miesta).
2. V systéme budú podporené všetky nasledovné aktivity:
  - a. vytvorenie používateľského konta pre žiadateľa
  - b. podanie žiadosti o vydanie, resp. predĺženie parkovacej karty v mene žiadateľa
  - c. vrátenie žiadosti na prepracovanie, resp. doplnenie
  - d. zamietnutie žiadosti
  - e. schválenie žiadosti s využitím automatickej kontroly splnenia podmienok vyplývajúcich z VZN na základe overenia nastavených limitov na počet žiadostí a PK v zmysle VZN a overenia údajov voči centrálnym registrom štátnej správy (RFO, RPO, RA, NEV, IS KN)
  - f. automatické určenie ceny PK (odstupňovaná cena pre prvú, druhú a tretiu PK)
  - g. výzva na úhradu
  - h. vydanie parkovacej karty
  - i. dočasná zmena parkovacej karty
  - j. trvalá zmena parkovacej karty
  - k. zrušenie parkovacej karty
3. Pracovník mesta prostredníctvom systému bude spracovávať prijaté žiadosti a posudzovať ich kompletnosť. Pracovník s pomocou systému overuje či žiadateľ spĺňa podmienky na základe dokumentov priložených k žiadosti v prípade, že žiadosť nebolo možné schváliť automaticky.

- 
- a. V prípade nekompletnej žiadosti ju vráti žiadateľovi na doplnenie.
  - b. V prípade nesplnenia podmienok pre vydanie karty žiadosť zamietne.
4. Pracovník mesta bude párovať úhrady:
    - a. pri platbe na účet páruje manuálne voči výpisu,
    - b. v prípade úhrady na pokladni voči potvrdeniu z pokladne,
    - c. pri platbe kartou je spárovanie úhrady automatické a okamžité.
  5. Pracovník mesta bude spracovávať požiadavky na zmeny kariet (dočasné, trvalé, zrušenia).
  6. Systém bude obsahovať funkcionality „blokovania práce so žiadosťou“, tak aby nemohla nastať situácia, že dvaja alebo viacerí pracovníci mesta budú spracovávať rovnajú žiadosť o vydanie PK.
  7. Systém umožní zadefinovanie rôznych správcovsých (administrátorských) rolí pre používateľov na strane Magistrátu mesta Košice, s rôznymi oprávneniami. Napr. rola „Schvaľovateľ“, rola „Správca whitelistu“ a pod.
  8. Systém musí poskytovať aktuálne prehľady s minimálne nasledovnými kategóriami:
    - Prehľady žiadostí o parkovaciu kartu:
      - a. žiadosti na schválenie
      - b. žiadosti čakajúce na úhradu
      - c. zamietnuté žiadosti
      - d. čakajúce na prepracovanie
    - Prehľady parkovacích kariet:
      - a. platné
      - b. neplatné
      - c. expirované
      - d. zrušené
    - Prehľady zmien kariet:
      - a. Zmeny na schválenie
      - b. Schválené zmeny
      - c. Zamietnuté zmeny
    - Prehľady úhrad
      - a. Uhradené
      - b. neuhradené výzvy na úhradu
      - c. výzvy na úhradu po splatnosti
    - Prehľad knihy faktúr
  9. Systém musí poskytovať rozhranie na správu whitelistu EČV s komplexnými informáciami o jeho zaevidovaní.
  10. Vydanie a predĺženie parkovacej karty (online alebo na kontaktnom mieste) je podmienené zaplatením poplatku za vydanie alebo predĺženie parkovacej karty, zaevidované v systéme ešte pred vydaním parkovacej karty.
  11. Systém umožní bezpečné online uchovanie daňových dokladov počas 10 rokov (legislatívna povinnosť), možnosť jeho stiahnutia kedykoľvek počas potreby.
  12. Systém bude poskytovať prehľad žiadateľov o parkovacie karty s možnosťou ich vyhľadávania podľa mena, alebo rodného čísla.
  13. Systém bude disponovať integračným rozhraním na aplikácie tretích strán, napr. mobilné aplikácie na úhradu parkovného, aplikácie na kontrolu úhrad a pod. Pre komunikáciu bude použité zabezpečené webservice REST API rozhranie.

#### **D. Požiadavky na prevádzku**

1. Požaduje sa dodanie cloudového riešenia, poskytovaného formou SaaS – softvér ako služba.
2. Systém ako služba (SaaS) bude prevádzkovaný a poskytovaný 24x7, bude mať dostupnosť viac ako 99%.
3. Požiadavky na riešenie incidentov (RT – Reaction time, FT – Fix time):
  - A (kritický): RT: 30 minút, FT: 4 hodiny
  - B (závažný): RT: 1 hodina, FT: 12 hodín
  - C (nezávažný): RT: 4 hod., FT: 5 kalendárnych dní.
4. Plánované odstávky po dohode s Objednávateľom budú možné iba počas víkendov resp. dní pracovného voľna a to vo večerných / nočných hodinách. Najdlhší plánovaný výpadok je max 5 hodín.
5. Služba *HelpDesk* bude zo strany dodávateľa poskytovaná objednávateľovi v pracovných dňoch od 8:00 - 17:00.
6. Monitoring systému bude zo strany dodávateľa poskytovaná objednávateľovi nepretržite.

---

## **Príloha č. 2: Výška poplatku za zriadenie a konfiguráciu SVP, poplatku za poskytované služby, ďalšie finančné podmienky**

### **Čl. 1: Poplatok za zriadenie a konfiguráciu SVP**

- 1.1 Výška jednorazového poplatku za zriadenie a konfiguráciu SVP je 48 000,- EUR (slovom: štyridsaťosem tisíc eur) bez DPH. K poplatku sa pripočíta DPH vo výške 20 %.
- 1.2 Tento poplatok bude Dodávateľ fakturovať Objednávateľovi na základe podpísaného Akceptačného protokolu.

### **Čl. 2: Poplatok za poskytované služby**

- 2.1 Výška pravidelného poplatku za poskytované služby podpory a údržby systému sa určuje v závislosti od počtu platných parkovacích kariet v príslušnom kalendárnom mesiaci nasledovne:

Počet platných parkovacích kariet (PK) vydaných prostredníctvom SVP	Výška Mesačného poplatku za poskytované služby bez DPH
do 10 000	1 500 eur
od 10 001 do 25 000	2 500 eur
od 25 001 do 50 000	3 500 eur
nad 50 000	4 000 eur

- 2.2 K určenému prevádzkovému poplatku sa pripočíta DPH vo výške 20%.
- 2.3. Pre účely určenia mesačného poplatku za poskytované služby podľa tohto článku sa počet platných parkovacích kariet určí ako súčet (i) parkovacích kariet platných k 1. dňu príslušného kalendárneho mesiaca a (ii) parkovacích kariet, ktoré nadobudli platnosť po 1. dni príslušného kalendárneho mesiaca a zároveň ktorých platnosť skončila do konca toho istého kalendárneho mesiaca.
- 2.4. V prípade predĺženia parkovacej karty sa reálne jedná o vydanie novej parkovacej karty.

### **Čl. 3: Hodinová sadzba podľa článku 4 bodu 4.2 tejto Zmluvy:**

- 3.1 Odmena za 1 ľudskohodinu je 64 EUR (slovom: šesťdesiatštyri eur) bez DPH. K sadzbe sa pripočíta DPH vo výške 20 %.

**ZMLUVA**  
**O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB PREVÁDZKOVÉHO TYPU v režime SaaS**  
**uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 Zák. č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)**  
**v znení neskorších predpisov medzi:**

**Mesto Košice**

so sídlom: Trieda SNP č. 48/A, 040 11 Košice  
štatutárny organ: Ing. Jaroslav Polaček – primátor mesta  
IČO: 00691135

na jednej strane a označovaná tiež len ako „**Mesto Košice**“ alebo „**Objednávateľ**“

a

**PosAm, spol. s r. o.**

so sídlom: Bajkalská 28, 821 09 Bratislava  
IČO: 31 365 078  
Zapísaný: v obchodnom registri okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 6342/B  
V zastúpení: Ing. Marián Marek, generálny riaditeľ

na druhej strane a označovaná tiež len ako „**PosAm**“ alebo „**Poskytovateľ**“.

**Objednávateľ a Poskytovateľ** budú označovaní tiež ako „**Strany**“ alebo „**Zmluvné strany**“.

## Preambula

Zmluvné strany pristupujú k uzatvoreniu tejto Zmluvy za účelom úpravy vzájomnej spolupráce pri poskytovaní služieb vývoja a rozvoja, konzultácií a údržby aplikačného programového vybavenia tak, aby bol medzi Zmluvnými stranami jednoznačným spôsobom upravený spôsob vzniku obchodných záväzkových vzťahov, ktorých predmetom bude poskytovanie Služieb, ako aj vymedzenie základného rámca vzájomných práv a povinností vyplývajúcich pre Zmluvné strany z obchodných záväzkových vzťahov, ktoré medzi Zmluvnými stranami vzniknú v nadväznosti na túto Zmluvu.

## Čl. 1.

### Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa na základe „ZMLUVY o poskytnutí služieb systému ParkDots“:
  - 1.1.1 poskytovať Objednávateľovi **Služby** podľa „Katalógu služieb“ , ktorý tvorí Prílohu č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.
  - 1.1.2 poskytnúť Objednávateľovi službu overovacej prevádzky a produkčnej prevádzky podľa „Článok 8. Overovacia prevádzka a produkčná prevádzka“ podľa „ZMLUVY o poskytnutí služieb systému ParkDots“.
- 1.2 Predmetom tejto Zmluvy je tiež záväzok Objednávateľa:
  - 1.2.1 Poskytovať potrebnú súčinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy.

## Čl. 2.

### Termíny plnenia

- 2.1 Trvanie obdobia overovacej prevádzky a podmienky poskytovania tejto prevádzky sú definované v „Článok 8. Overovacia prevádzka a produkčná prevádzka“ uvedenej v „ZMLUVE o poskytnutí služieb systému ParkDots“.
- 2.2 Obdobie produkčnej prevádzky nastáva podľa „Článok 8. Overovacia prevádzka a produkčná prevádzka“ uvedenej v „ZMLUVE o poskytnutí služieb systému ParkDots“ po období overovacej prevádzky a trvá do konca platnosti „ZMLUVY o poskytnutí služieb systému ParkDots“.

## Čl. 3.

### Miesto plnenia

- 3.1 Poskytovateľ podľa „ZMLUVY o poskytnutí služieb systému ParkDots“ a jej príloh poskytuje informačný systém na vydávanie parkovacích oprávnení mesta Košice (ďalej len ako „SVP“) a zabezpečuje jeho prevádzku formou SaaS – softvér ako služba. Povaha SVP a jeho prevádzka si nevyžaduje prítomnosť pracovníkov Poskytovateľa na lokalite zákazníka. Poskytovateľ bude služby poskytovať buď zo svojich lokalít alebo vzdialenou formou alebo na základe dohody s Objednávateľom.

## Čl. 4.

### Cena

- 4.1 Cena za poskytovanie Služieb podľa Katalógu služieb je zahrnutá v cene, ktorú Objednávateľ uhradí podľa ZMLUVY o poskytnutí služieb systému ParkDots.

## Čl. 5.

### Protiplnenia Zmluvných strán

- 5.1 Po celú dobu poskytovania Služieb budú zamestnanci Poskytovateľa pod výhradnou zodpovednosťou, kontrolou a riadením Poskytovateľa.
- 5.2 Objednávateľ vypracuje do 10 pracovných dní po podpise tejto Zmluvy zoznam osôb, ktoré na jeho strane zodpovedajú za preberanie a plnenie jednotlivých bodov predmetu tejto Zmluvy a tento zoznam zaslať písomne zodpovednej osobe Poskytovateľa.
- 5.3 Objednávateľ sa zaväzuje umožniť Poskytovateľovi plnenie podľa tejto Zmluvy, spolupracovať s Poskytovateľom pri plnení tejto Zmluvy, najmä mu poskytnúť vždy v dostatočnom predstihu potrebnú súčinnosť a podklady, ako aj úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa.
- 5.4 Objednávateľ poskytne všetky informácie o akomkoľvek prerušení prác, ak sa tretie strany pri plnení svojich povinností súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy dostali do omeškania a tak vzniknú prekážky na strane Objednávateľa.
- 5.5 Pokiaľ napriek doručeniu písomnej žiadosti nebude Poskytovateľovi zabezpečená súčinnosť nevyhnutná pre poskytovanie Služieb v zmysle tejto Zmluvy v dodatočnej primeranej lehote, Poskytovateľ nebude niesť zodpovednosť za dosahovanie zmluvne zakotvenej Úrovne poskytovania služieb (**SLA**), pokiaľ k tomuto poklesu garantovanej Úrovne poskytovania služieb došlo v dôsledku porušenia povinností Objednávateľa. V takomto prípade Poskytovateľ ďalej nepreberá zodpovednosť za oddialenie plnenia, ani za problémy a škody vyplývajúce pre Objednávateľa z tohto omeškania.
- 5.6 Objednávateľ pridelí Poskytovateľovi bezplatne všetky potrebné prístupové práva a dokumentáciu , ktorá je nevyhnutná pre výkon predmetu Zmluvy.
- 5.7 Objednávateľ sa zaväzuje pred objednávkou jednotlivých služieb splniť všetky protiplnenia, alebo podmienky poskytovania služieb, ktoré budú schválené Objednávateľom a Poskytovateľom a budú uvedené v Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.
- 5.8 Objednávateľ sa zaväzuje odovzdávať písomne všetky pripomienky, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. k plneniu predmetu tejto Zmluvy na dohodnutých formulároch Poskytovateľa.

### Príloha č. 3

- 5.9 Poskytovateľ je povinný akceptovať všetky požiadavky pracovníkov Objednávateľa zúčastnených na plnení predmetu Zmluvy len s písomným potvrdením Objednávateľa alebo ním poverenej osoby.
- 5.10 Poskytovateľ je povinný písomne upozorniť Objednávateľa na stav, kedy došlo k ním nezavinenému prerušeniu prác z akéhokoľvek dôvodu.
- 5.11 Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody priame i nepriame, ktoré vzniknú z dôvodu nezabezpečenia vopred oznámených, alebo písomne dohodnutých podmienok pre výkon činností technickej a prevádzkovej podpory Objednávateľom. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za poruchy, straty a škody, ktoré vzniknú v dôsledku neodborného zásahu do systému zo strany Objednávateľa alebo tretej strany (napr. zmeny a výpadky na integračných rozhraniach a pod.) a ani za škody spôsobené neoprávneným používaním softvéru Objednávateľom. Poskytovateľ neručí za chyby spôsobené nesprávnym vkladáním dát a za chyby spôsobené nesprávnymi postupmi.
- 5.12 Poskytovateľ má právo poskytovať služby zo svojich priestorov a na pracoviskách Objednávateľa.
- 5.13 Na poskytovanie niektorých služieb, ktoré tvoria súčasť dodávky služieb pre Objednávateľa, má Poskytovateľ právo uzatvárať subdodávateľské zmluvy. Je však povinný odovzdávať ich služby sám, na svoju zodpovednosť a v dohodnutej kvalite.
- 5.14 Obe Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne si poskytnúť súčinnosť pri testovaní aplikácií. Poskytovateľ otestuje aplikácie vo fáze vývoja a tiež na testovacom prostredí, vrátane realizácie integračných testov. Následne aplikácie Poskytovateľ sprístupní na testovanie Objednávateľovi pre realizáciu akceptačného testovania na testovacom prostredí. Výsledkom testovania bude podpísanie akceptačného protokolu Objednávateľom. Podpisom akceptačného protokolu Objednávateľ potvrdí prevzatie aplikácií, ktoré nebudú obsahovať chyby, ani kritické chyby, brániace ich nasadeniu na produkčné prostredie a bezproblémovej prevádzke.

## Čl. 6.

### Kvalitatívne charakteristiky plnenia

- 6.1 Poskytovateľ bude realizovať predmet plnenia podľa Čl. 1 tejto Zmluvy, priebežne, počas trvania Zmluvy a podľa definície SLA pri každej jednotlivej službe podľa Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”
- 6.2 Vymeriavacím základom pre hodnotenie Poskytovateľa v dodržiavaní parametrov kvality je percentuálne vyjadrenie úspešnosti nasledovných parametrov SLA (Definícia viď Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV”):
1. Dostupnosť IT služby
  2. Dostupnosť podpory služieb
  3. Lehota odozvy
  4. Lehota vyriešenia
- 6.3 Výpočet úspešnosti plnenia pre Dostupnosť IT služby (odsek 7.2, bod 1) bude nasledovný:  
**Čas nedostupnosti / dohodnutý čas dostupnosti × 100 [%].**  
Plánované prerušenie poskytovania služby nemá vplyv na výpočet jej dostupnosti podľa odsek 7.1, bod 1. Poskytovateľ je povinný nahlásiť plánované prerušenie Objednávateľovi podľa bodu 9.2.4. Poskytovateľ sa zaväzuje dosiahnuť dostupnosť Služby na úrovni minimálne 99% ročne.  
Prerušenie služby nezavinené Poskytovateľom (napr. výpadok integrácie spôsobené treťou stranou) nemá vplyv na výpočet dostupnosti služby.
- 6.4 Výpočet úspešnosti plnenia parametrov podľa odseku 7.2, body 3 a 4 bude nasledovný:  
**Počet požiadaviek s dodržanými SLA / Počet všetkých požiadaviek × 100 [%].**  
Poskytovateľ sa zaväzuje dosiahnuť úspešnosť parametrov podľa odsek 7.2, body 3 a 4 min. vo výške 90%.  
Pre výpočet percentuálnej úspešnosti plnenia zmluvne zakotvenej Úrovne poskytovania služieb, je potrebný minimálny počet požiadaviek 10. Ak je tento počet menší než 10, počet povolených nedodržaní SLA je jeden.
- 6.5 Podkladom pre hodnotenie kvalitatívnych charakteristík plnenia Zmluvy sú zásadne systémové hlásenia a zápisy zrealizované cez špecializovanú aplikáciu PosAm Servio. Prehľad kvalitatívneho plnenia Zmluvy spracuje a predloží každý mesiac spolu s mesačným výkazom služieb dodaných Poskytovateľom.

## Čl. 7.

### Sankcie a pokuty

- 7.1 Sankcie a pokuty medzi Zmluvnými stranami upravuje „Článok 10. Sankcie“, ktorý je súčasťou „ZMLUVY o poskytnutí služieb systému ParkDots.“.

## Čl. 8.

### Objednávanie a riadenie služieb

- 8.1 Služby podľa Prílohy č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“ objednáva Pomenovaný používateľ Objednávateľa cez:
- a) web rozhranie aplikácie PosAm Servio Poskytovateľa
  - b) na zákazníckom tel. čísle .
  - c) emailom na adrese .
- 8.2 V prípade nedostupnosti aplikácie PosAm Servio Poskytovateľa, Objednávateľ objednáva služby cez Service Desk na tel. čísle Poskytovateľa .
- 8.3 Service Desk Objednávateľa zabezpečuje a zodpovedá za koordináciu služieb medzi pracovníkmi Objednávateľa, Poskytovateľom služieb a ostatnými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí sú povinní riadiť sa jeho pokynmi.
- 8.4 Poskytovateľ môže zmeniť pridelený obmedzený zdroj (kód, frekvenciu alebo telefónne číslo, IP adresu, internetovú doménu a pod.) používaný v súvislosti so službami, ak je to nutné s ohľadom na pokyny externého dodávateľa pre Objednávateľa, alebo po dohode s Objednávateľom (pričom sa obe Zmluvné strany zaväzujú podniknúť všetko primerané k tomu, aby medzi nimi k takej dohode došlo), avšak takým spôsobom, aby bolo čo najmenej narušené poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy.
- 8.5 Poskytovateľ zašle Objednávateľovi oznámenie o plánovanom prerušení poskytovania služby čo najskôr, minimálne však 5 pracovných dní vopred, ak nie je v Prílohách uvedené inak. V prípade neplánovaného prerušenia poskytovania Služieb, je Poskytovateľ povinný oznámiť Objednávateľovi príčinu neplánovaného prerušenia poskytovania služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súvislosti s týmto postupom bude konať s náležitou odbornou starostlivosťou a s prihliadnutím na oprávnené záujmy Objednávateľa.

## Čl. 9.

### Zmenové konanie

- 9.1 **Zmenové konanie** je proces, ktorým sa mení znenie nasledovných dokumentov, pričom ak pri zmene neprichádza k zmenám ceny alebo úrovne služby, nie je potrebné dodatočne zmluvu:
- Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“
  - Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“
  - Príloha č. 3 „VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH“
  - Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU“
  - Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“
- 9.2 Proces zmenového konania je súčasťou Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“.
- 9.3 Proces zmenového konania bude riadiť Riadiaci výbor (RV).

## Čl. 10.

### Negatívne vymedzenie služby

- 10.1 Pretože definícia uvedených Služieb nemusí byť chápaná Poskytovateľom a Objednávateľom vždy rovnako, uvádza sa v Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“ negatívne vymedzenie služby, t.j. činnosti, ktoré **nie sú zahrnuté v cene** za poskytovanie služieb prevádzkového typu.

## Čl. 11.

### Súčinnosť a vzťah s tretími stranami

- 11.1 Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť si vzájomne, na požiadanie druhej Zmluvnej strany súčinnosť, alebo zabezpečiť jej poskytnutie treťou stranou, ak je to nevyhnutné pre riadne a včasné plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy.
- 11.2 Poskytovateľ súhlasí, že bude spolupracovať s inými dodávateľmi Objednávateľa, ktorí vykonávajú prácu súvisiacu s poskytovaním Služieb na Mieste. Ak práca ostatných dodávateľov má značný dopad na výkon Poskytovateľa, potom Poskytovateľ upozorní písomne Objednávateľa a dopad práce takýchto dodávateľov na výkon Poskytovateľa sa bude považovať za dôvod na začatie Zmenového konania
- 11.3 Objednávateľ sa zaväzuje vopred oznámiť Poskytovateľovi každú zmenu týkajúcu sa Zmluvy s externým Poskytovateľom služieb, ktorá môže ovplyvniť plnenie predmetu tejto Zmluvy.

## Čl. 12.

### Ďalšie práva a povinnosti Strán

- 12.1 Poskytovateľ do 30 pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy vypracuje, písomne zdokumentuje a predloží Objednávateľovi na odsúhlasenie Prevádzkový manuál. Objednávateľ má právo vykonať pripomienkovanie Prevádzkového manuálu do 10 pracovných dní od doručenia Objednávateľom. Pripomienkovanie bude jedнокrokové a na zapracovanie pripomienok má poskytovateľ 10 pracovných dní od ich doručenia Objednávateľom.

12.2

Ak nie je dohodnuté inak, počas Obdobia poskytovania služieb ako aj po jeho ukončení súhlasí Objednávateľ s používaním názvu svojej organizácie, svojho loga (v súlade s usmerneniami zverejnenými na webovej stránke <https://www.kosice.sk/mesto/kontakt-pre-media>) a základných informáciách o projekte nepodliehajúcich obchodnému tajomstvu, pre marketingové účely Poskytovateľa. Marketingovými účelmi sa rozumejú:

- A) referencie k danému projektu,
- B) tlačové správy Poskytovateľa,
- C) marketingové informácie o úspešných riešeniach,
- D) výročné správy Poskytovateľa.

## Čl. 13.

### Vyššia moc

- 13.1 Na účely tejto Zmluvy sa za okolnosti vylučujúce zodpovednosť považujú okolnosti, ktoré nie sú závislé od vôle Zmluvných strán a ani ich nemôžu Zmluvné strany ovplyvniť ako napr. štrajk, epidémia, požiar, prírodná katastrofa, mobilizácia, vojna, povstanie, zabavenie resp. embargo produktov objektívne potrebných pre poskytovanie IT služby, všeobecný nedostatok potrebných materiálov a surovín, nezavinená regulácia odberu elektrickej energie.
- 13.2 Ak sa splnenie tejto Zmluvy stane nemožným z dôvodu vyššej moci na dobu dlhšiu ako 3 mesiace, strana, ktorá sa bude chcieť odvolať na vyššiu moc, požiadá druhú stranu o úpravu Zmluvy vo vzťahu k predmetu, cene a času plnenia. Ak nedôjde k dohode, má strana, ktorá sa odvolala na vyššiu moc, právo odstúpiť od Zmluvy. Účinky odstúpenia nastanú dňom doručenia oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.

## Čl. 14.

### Platnosť a účinnosť Zmluvy a jej ukončenie

- 14.1 Táto Zmluva predstavuje Prílohu č.3 „ZMLUVY o poskytnutí služieb systému ParkDots“. Z tohto dôvodu sa jej platnosť a účinnosť riadi podľa podmienok definovaných v základe „ZMLUVE o poskytnutí služieb systému ParkDots“.

## Čl. 15.

### Záverečné ustanovenia

- 15.1 Pokiaľ nie je uvedené inak, za dátum účinnosti akéhokoľvek oznamu, listiny a inej doručiteľnej správy, ktorá nadobudne účinnosť doručením do dispozičnej sféry adresátovi sa bude považovať v prípade zaslania oznamu doporučenou poštou 72 hodín počítajúc od dátumu uvedeného na pečiatke pošty na podacom lístku, ktorým pošta prevzala zásielku na poštové doručovanie.
- 15.2 Ak sa preukáže, že ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy alebo jej časti je, alebo sa stane neplatným alebo inak právne nevymáhateľným, potom táto neplatnosť či nevymáhateľnosť nebude mať vplyv na platnosť či vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy alebo jej častí, ak nevyplyva priamo z obsahu tejto Zmluvy, že toto ustanovenie alebo jeho časť nie je možné oddeliť od ďalšieho obsahu. V prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete sa obe Zmluvné strany zaväzujú neúčinné a/alebo neplatné ustanovenie nahradiť takým ustanovením, ktorého praktické dôsledky sú čo najbližšie k praktickým dôsledkom a účelu takého ním nahradeného nevymáhateľného ustanovenia.
- 15.3 Žiadna zo strán nemôže postúpiť tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu štatutárnych zástupcov druhej Strany svoje práva a záväzky z tejto Zmluvy.
- 15.4 Práva a povinnosti ktoré nie sú uvedené v tejto Zmluve, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR.
- 15.5 Túto Zmluvu je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť len písomnou dohodou Zmluvných strán.
- 15.6 Zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a bez výhrad s ním súhlasia, na znak čoho pripájajú svoje podpisy.

## Čl. 16.

### Prílohy

- 16.1 Neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy tvoria nasledovné prílohy:

**Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“** obsahuje vysvetlenie pojmov používaných v tejto Zmluve.

**Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“** obsahuje popis služby, úroveň SLA pre každú Službu a typ služby (paušálna, limitná, vyžiadaná)

**Príloha č. 3 „VÝKAZ PRÁC O POSKYTNUTÝCH SLUŽBÁCH“** je formulár, ktorý bude vyplňať Poskytovateľ ako podklad ku fakturácií za vyžiadané služby

**Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU“** definuje úlohy a zodpovednosti pri riadení zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a Poskytovateľom vyplývajúce z tejto Zmluvy

**Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE“** obsahuje popis realizácie zmenového konania zoznam lokalít, kde bude Poskytovateľ poskytovať službu pre Objednávateľa

V Košiciach dňa .....

V Bratislave dňa .....

.....  
Objednávateľ  
Ing. Jaroslav Polaček  
Primátor mesta Košice

.....  
Poskytovateľ  
Ing. Marián Marek  
Generálny riaditeľ a konateľ

## Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

- a) **„PosAm Servio“** je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
- b) **„Service Desk“** je miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez web rozhranie aplikácie PosAm Servio.
- c) **„Dostupnosť IT služby“** predstavuje percentuálny podiel z dohodnutého časového intervalu, počas ktorého Poskytovateľ garantuje dostupnosť služby Objednávateľovi (napr. služba má dostupnosť 99%, časový interval je 24 hodín denne, 365 dní v roku, čo zodpovedá maximálne možnej nedostupnosti o dĺžke 7 hod. 18. min za mesiac).  
Ak nie je dohodnuté inak, vopred oznámené odstávky služby sa neodpočítavajú od Dostupnosti IT služby.
- d) **„Dostupnosť podpory služieb“** je časový interval, počas ktorého sú Objednávateľovi k dispozícii pracovníci Poskytovateľa zabezpečujúci služby definované v Katalógu služieb (viď Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“). Ak nie je v Katalógu služieb dohodnuté inak, táto doba je od 8:00 do 17:00 hod.
- e) **„Lehota odozvy“** je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), ktorý plynie od oznámenia požiadavky Objednávateľom do zodpovedania požiadavky Poskytovateľom s informáciou o zámere riešenia požiadavky. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby **„Dostupnosti podpory služby“**.
- f) **„Lehota vyriešenia“** je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), do uplynutia ktorého Poskytovateľ vyrieši požiadavku Objednávateľa, t.j. od preukázateľného nahlásenia požiadavky (napr. zaevidovania v aplikácii PosAm Servio) do času obnovenia služby v plnom rozsahu.  
Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Service Desku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v aplikácii PosAm Servio. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby **„Dostupnosti podpory služby“**.
- g) **„Externý poskytovateľ služieb / tretia strana“** je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Objednávateľom počas platnosti Zmluvy bude Objednávateľovi poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na Parametre Služieb definované v KATALÓGU SLUŽIEB podľa tejto Zmluvy. Externým poskytovateľom služieb sú najmä osoby zabezpečujúce podporu, údržbu, alebo prenájom jednotlivých zariadení; podporu, alebo údržbu dotknutých informačných systémov; prístup k informačným zdrojom, alebo prístup do informačných alebo telekomunikačných systémov tretích strán.
- h) **„Informácie Objednávateľa“** sú informácie a údaje, ktoré poskytol Objednávateľ Poskytovateľovi v čase vypracovania tejto Zmluvy.
- i) **„Koncový používateľ“** sa rozumie každý používateľ služieb Objednávateľa.
- j) **„Správca aplikácií“** je osoba, ktorá má kompetencie schvaľovať spôsoby riešenia chýb, preberať z odborného hľadiska aplikácie, riešiť zmenové požiadavky a bude referenčnou autoritou pri záväznom výklade metodických postupov.
- k) **„Pohotovosť“** je čas nad rámec Dostupnosti podpory služieb, počas ktorého je vyžadovaná prítomnosť pracovníkov Poskytovateľa v dohodnutom čase na telefóne, alebo na pracovisku používateľa po pracovnej dobe.
- l) **„Pomenovaný používateľ“** sa rozumie osoba určená Objednávateľom, ktorá má právo nahlasovať požiadavky Poskytovateľovi, prípadne iné práva a povinnosti definované v Prevádzkovom manuáli.
- m) **„Parameter Služby“** je údaj, ktorým sa popisuje prevádzková dostupnosť alebo disponibilita predmetnej Služby. Každá Služba je popísaná súborom Parametrov, pričom pre účely tejto Zmluvy sú Služby a ich Parametre definované v Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“.
- n) **„Služby pokryté paušálnym poplatkom“** predstavujú súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky služieb pri dodržaní dohodnutých technických a

prevádzkových parametrov. Špecifikácia týchto služieb je predmetom Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”.

- o) „**Služby na vyžiadanie**” sú služby podľa Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”, ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb nad rámec dohodnutého paušálu.
- p) „**Služby limitné**” sú služby podľa Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”, ktoré sú zahrnuté v paušálnom poplatku ale je ich množstvo ohraničené.
- q) „**SLA (Service Level Agreement)**“ označuje súbor parametrov služieb uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”, popisujúcich napr. dostupnosť Služby, lehotu odozvy Poskytovateľa a pod.
- r) „**Prevádzkový výbor - PV**” je orgán zložený minimálne z jedného zástupcu za každú zo Zmluvných strán. Obvykle sú v PV zastúpené osoby zodpovedné za prevádzku služieb (zo strany Objednávateľa napr. service level manažér, garant služby a pod., zo strany Poskytovateľa napr. Prevádzkový manažér).
- s) „**Riadiaci výbor – RV**“ je orgán zložený minimálne z jedného zástupcu za každú zo Zmluvných strán. Obvykle sú v RV zastúpené osoby zodpovedné za veci obchodného a zmluvného charakteru (napr. IT riaditeľ na strane Objednávateľa a account manažér na strane Poskytovateľa). RV slúži ako eskalačná úroveň.
- t) „**Tranzícia služieb**“ predstavuje jednorazový projekt, počas ktorého Poskytovateľ vytvorí, pripraví, alebo preberie všetky prostriedky pre poskytovanie služieb podľa Katalógu služieb (pozri Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”).

## Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”

Balík služieb	SVP						Parametre SLA			Poznámky
	Typ služby	Skupina služieb	Názov služby	Stručný popis služby	Negatívne vymedzenie služby (služba neobsahuje)	Podmienky / protiplnenia pre poskytnutie služby	Dostupnosť podpory	Lehota odozvy	Lehota vyriešenia	
Service Desk (PosAm)	Paušálna	Podpora	Príjem a spracovanie požiadavky	Pomenovaný pracovník Objednávateľa zadá požiadavku prostredníctvom web rozhrania aplikácie PosAm Servio. Aplikácia PosAm Servio poskytuje preddefinované šablóny na vyplnenie požiadavky. Nie je možné zadať požiadavku bez vyplnenia povinných polí. V prípade nedostupnosti aplikácie PosAm Servio môže pomenovaný pracovník Objednávateľa zadať tiket na adresu <a href="mailto:support@parkdots.com">support@parkdots.com</a> . V prípade nedostupnosti internetového pripojenia je možné zadať požiadavku telefonicky na telefónnom čísle +421 2 49 239 784	Príjem požiadaviek mimo tých súvisiacich s podporou a prevádzkou SVP. Príjem požiadaviek od iných ako pomenovaných používateľov SVP. Príjem požiadaviek inými kanálmi ako špecifikované v zmluve / katalógu služieb. Notifikácia koncových používateľov (žiadateľov o parkovacie karty).	Model služieb nastavený do aplikácie PosAm Servio. Vykonaná tranzícia.	Pracovné dni Po - Pia 8:00 - 17:00	Prio1: 30 min Prio2: 1h Prio3: 4h	N/A (viď ostatné balíky služieb)	
Prevádzka (PosAm)	Paušálna	Riešenie incidentov	Priorita 1: Riešenie incidentu	Uvedenie systému SVP do prevádzkyschopného stavu (po kritických poruchách, chybách). Kritický incident spôsobuje nefunkčnosť systému SVP ako celku.	Dohľad nad funkčnosťou iných systémov ako SVP. Riešenie problémov s integráciami na strane subjektov a systémov na ktoré sa SVP integruje Plánované odstávky sa nezapočítavajú do plnenia SLA Monitorovanie infraštruktúry a komponentov v prostredí zákazníka. Riešenie metodickéj podpory používateľov (pomoc pri obsluhu aplikácie).	Model služieb nastavený do aplikácie PosAm Servio. Vykonaná tranzícia. Požiadavky na zmeny sú posielané oprávnenou osobou SVP, písomne (cez PosAm Servio, e-mailom) na adresu oprávnenej osoby PosAm, prípadne telefonicky na Service Desk PosAm. Incidenty musia mať vyplnené povinné polia. V prípade nejasnosti je potrebná došpecifikácia zo strany zákazníka pre riešenie incidentu. Pri incidente priority 1 okrem zadania tiketu do systému PosAm Servio je potrebné aj telefonicky kontaktovať Service Desk spoločnosti PosAm. Pri štandardných zmenách musí Objednávateľ dodať všetky potrebné náležitosti na jeho vykonanie (napr. špecifikácia parkovacej zóny a pod.).	Pracovné dni Po - Pia 8:00 - 17:00	30min	4h	
			Priorita 2: Riešenie incidentu	Odstánenie závažného incidentu na systéme SVP. Závažný incident spôsobuje nefunkčnosť niektorej časti systému SVP.				1h	12h	
			Priorita 3: Riešenie incidentu	Vynešenie nezávažného incidentu. Nezávažný incident nespôsobuje nefunkčnosť SVP alebo jej časti. Nezávažný incident spôsobuje komplikáciu práce so SVP.				4h	5 kalendár. dni	
		Prevádzka	Monitoring on, off-line	Dohľad nad SVP, Monitorovanie a riešenie chybových stavov, odstránenie prípadných kolíznych stavov pri prevádzke. Návrh opatrení pre zabránenie kritických stavov (napr. predikovanie slabého HW - málo pamäte, slabý procesor a pod.)				N/A	N/A (viď ostatné balíky služieb)	Dostupnosť systému 99% v režime 24x7
	Limitná	Zmeny	Štandardné zmeny v rámci SVP	Konfigurácia novej parkovacej zóny Zrušenie existujúcej parkovacej zóny Zmena parametrov existujúcej parkovacej zóny	Požiadavky na zmeny funkčnosti systému SVP. Zmeny, ktoré nie sú štandardne popísané. Zmeny nad rámec limitu.		Pracovné dni Po - Pia 8:00 - 16:00	NPD NPD NPD	dohodou dohodou dohodou	3 požiadavky ročne 3 požiadavky ročne 5 požiadaviek ročne
Pre všetky balíky služieb	Vyžiadaná	Zmeny	Projektové zmeny	Realizácia zmien vyplývajúcich z projektov / požiadaviek zákazníka nad rámec bežnej prevádzky (t.j. dohodnutých štandardných zmien).	Neschválené zmeny	Písomná žiadosť zákazníka zaslaná na Service Desk / definovanú adresu.	Pracovné dni Po - Pia 8:00 - 16:00	5 PD	dohodou	Cena bude určená na základe samostatne vypracovanej cenovej ponuky. Realizácia na základe plánovaného releaseu SVP
		Podpora	Pohotovosť	V prípade požiadavky na držanie pohotovosti mimo štandardnej pracovnej doby je možné poskytnutie kapacít na prevádzku alebo realizáciu zmien.	Nejedná sa o bežnú prevádzku a podporu v rámci paušálnej služby.	Písomná žiadosť zákazníka zaslaná na Service Desk / definovanú adresu. Ohlásená min. 10 dní vopred a odsúhlasená oboma stranami.	Dohodou	5 PD	dohodou	Cena bude určená ako súčin počtu hodín držania pohotovosti a hodinovej sadzby definovanej v Zmluve (+ prirážky za noc 50%, víkendy a sviatky 100%)



**Príloha č. 4 „RIADENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU”**

Riadenie na úrovni Zmluvy zabezpečuje Riadiaci Výbor. Operatívne riadenie prevádzky je v zodpovednosti Prevádzkového výboru.

**Členovia riadiaceho výboru (RV):****a) Objednávateľ**

Meno	Rola	Telefón	E-mail

**b) Poskytovateľ**

Meno	Rola	Telefón	E-mail

**Členovia prevádzkového výboru (PV):****a) Objednávateľ**

Meno	Rola	Telefón	E-mail

**b) Poskytovateľ**

Meno	Rola	Telefón	E-mail

Ak Objednávateľ neuviedol členov RV a členov PV pri uzatvorení Zmluvy, oznámi ich Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu po uzatvorení Zmluvy.

**Zodpovednosti riadiaceho výboru (RV):**

- RV sa schádza podľa potreby, minimálne však 1x za rok
- RV posudzuje plnenie SLA a spätnú väzbu používateľov
- RV posudzuje podnety PV na zlepšenie služieb, alebo zmeny tejto Zmluvy a jej príloh
- RV je zodpovedný za obchodné, zmluvné a technické záležitosti zmluvy
- RV schvaľuje zmeny na úrovni tejto Zmluvy v súlade so schváleným zmenovým konaním (viď Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE”)
- RV zadáva úlohy a priebežne kontroluje ich plnenie PV

**Zodpovednosti prevádzkového výboru (PV):**

- PV sa schádza podľa potreby, minimálne však 1x za rok
- PV monitoruje a vyhodnocuje plnenie SLA a spätnú väzbu používateľov
- PV schvaľuje výkazy o poskytnutých službách, ktoré tvoria podklad pre fakturáciu
- PV schvaľuje služby označené ako „vyžiadané“ (viď niektoré služby v Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”)
- PV navrhuje operatívne zlepšovanie procesov poskytovania služieb a pracovných postupov
- PV dáva RV podnety na zlepšenie služieb, alebo zmeny tejto Zmluvy a jej príloh
- PV dohliada na plnenie úlohu vyplývajúcich z procesu kontinuálneho zlepšovania služieb
- PV dáva podnety RV na začatie zmenového konania
- PV operatívne odsúhlasuje lehoty pre poskytnutie služieb, ktorých lehota vyriešenia je „dohodou“ (viď niektoré služby v Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”)
- PV sa zúčastňuje na plánovaní odstávok služieb, aplikácií a infraštruktúry
- PV informuje Objednávateľa dohodnutým spôsobom o plánovaných odstávkach služieb, aplikácií a infraštruktúry

Stretnutia RV a PV môžu byť organizované aj vzdialenou formou (video- alebo telekonferenčne).

**Eskalačná matrica**

Pre potreby hierarchickej eskalácie bude uplatnená nasledovná eskalačná matrica:

<b>Úroveň</b>	<b>Eskalačné úrovne na strane Objednávateľa</b>	<b>Eskalačné úrovne na strane poskytovateľa</b>
1.	Členovia PV v poradí, v akom sú uvedení v zozname	Členovia PV v poradí, v akom sú uvedení v zozname
2.	Členovia RV v poradí, v akom sú uvedení v zozname	Členovia RV v poradí, v akom sú uvedení v zozname

Procesné eskalácie v rámci procesov poskytovania služieb (napr. úrovne Incident managementu) tvoria súčasť prevádzkovej dokumentácie.

## **Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE”**

Zmeny v rámci tejto Zmluvy je sa realizujú nasledovnými spôsobmi:

**a) zmeny podľa Čl. 9, odsek 10.1** je možné realizovať na vyžiadanie každej zo Zmluvných strán a na ich odsúhlasenie je postačujúci súhlas členov Riadiaceho výboru (viď Príloha č. 5 „ZMENOVÉ KONANIE”). Súhlas musí mať písomnú formu (napr. zápis zo stretnutia Riadiaceho výboru) s vyjadrením súhlasu oboch Zmluvných strán s navrhovanou zmenou.

**b) zmeny ostatných častí Zmluvy (mimo Čl. 9, odsek 10.1)** sa budú realizovať formou písomného dodatku k tejto Zmluve.