

LICENČNÁ ZMLUVA A ZMLUVA O PODPORE K SOFTVÉRU CDESK

(ďalej len „zmluva“)

uzavretá medzi týmito zmluvnými stranami:

Objednávateľ: Organizátor IDS BBSK, a.s.
Sídlo: Nám. SNP 23/23, 974 01 Banská Bystrica
IČO: 54 16 27 93
IČ DPH: [REDACTED]
Zápis v registri: Obchodného registra Okresného súdu Banská Bystrica
Zastúpený: Ing. Radoslav Vavruš - predseda predstavenstva
 email: [REDACTED]
 Ing. Martin Lejtrich - podpredseda predstavenstva
 email: [REDACTED]

(ďalej ako „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ: Inova Logic, s.r.o.
Sídlo: Topoľová 2, 811 04 Bratislava 1
IČO: 47 82 08 88
IČ DPH: [REDACTED]
Zastúpený: Ing. Miroslav Jombík, konateľ
Bankové spojenie: [REDACTED]
IBAN: [REDACTED]
Zápis v registri: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl.č. 99694/B

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

1. Predmet zmluvy

- 1.1. Poskytovateľ vyhlasuje, že je výlučným nositeľom majetkových práv k softvéru CDESK, je oprávnený uzavrieť túto zmluvu a udeliť Objednávateľovi licenciu na používanie softvéru CDESK podľa tejto zmluvy.
- 1.2. Poskytovateľ touto zmluvou udeľuje Objednávateľovi **časovo a územne neobmedzený súhlas na používanie softvéru CDESK** v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto zmluve. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dohodnutú odmenu za súhlas na používanie softvéru CDESK.
- 1.3. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi dodávať **aktualizácie softvéru CDESK s používateľskou podporou** v rozsahu a za podmienok uvedených v tejto Zmluve. Nadobúdateľ sa zaväzuje platiť dohodnutú odmenu za aktualizácie softvéru CDESK s používateľskou podporou poskytovanou Poskytovateľom (ďalej len „Odmena za updaty“).

- 1.4. Poskytovateľ licencie udeľuje Objednávateľovi licenciu na používanie softvérového produktu v rozsahu stanovenom touto licenčnou zmluvou. Licencia podľa tejto zmluvy neoprávňuje Objednávateľa k akémukoľvek inému nakladaniu so softvérovým produktom, než ako je upravené touto zmluvou, alebo ako vyplýva z platných právnych predpisov.
- 1.5. Pokiaľ sa Zmluvné strany dohodli, alebo sa počas trvania zmluvy dohodnú aj na doplnkových službách uvedených ďalej v tejto zmluve, Objednávateľ sa za tieto služby zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť odmenu za podmienok uvedených ďalej v tejto zmluve.

2. Doplnujúce informácie k softvéru

- 2.1. CDESK je softvér určený k širokej podpore interných procesov a poskytovaniu podpory zákazníkom. Rámcový rozsah funkcionality je daný výberom produktu. Zoznam funkcií je uvedený na stránke Poskytovateľa www.cdesk.sk.
- 2.2. Zmluvné strany sa dohodli, že prehľad funkcií softvéru CDESK v prostredí Objednávateľa je zadaný v **prílohe č. 1** tejto zmluvy.
- 2.3. Softvér CDESK pozostáva zo serverovej časti na platforme Linux a klientskych aplikácií pre koncové zariadenia dostupných podľa zvolených typov licencií. Údaje priamo zo serverovej časti softvéru CDESK sú prístupné cez internetové rozhranie so zabezpečeným protokolom <https://> (ďalej internetový portál CDESK). Serverová časť softvéru CDESK bude umiestnená v infraštruktúre Objednávateľa (On-premises).
- 2.4. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený zmeniť funkčnosť serverovej časti softvéru CDESK, avšak iba spôsobom, ktorý nebude mať nepriaznivý vplyv na celkovú funkčnosť, pričom Poskytovateľ je povinný vopred informovať Objednávateľa o zmenách a dohodnúť s Objednávateľom termín ich aplikácie. Informácie o obsahu pravidelných aktualizáčnych balíčkov sú priebežne zverejňované na internetovej stránke Poskytovateľa www.cdesk.sk/prehľad-aktualizacii.

3. Inštalácia a implementácia softvéru, dostupnosť serverovej časti, servisná podpora

- 3.1. Serverová inštalácia softvéru CDESK bude vykonaná Poskytovateľom na virtuálnom serveri v infraštruktúre Objednávateľa a Objednávateľ za ňu zaplatí odmenu v zmysle Článku č. 4 tejto zmluvy.
- 3.2. Objednávateľ sa zaväzuje, že zabezpečí potrebnú infraštruktúru pre inštaláciu a prevádzku serverovej časti softvéru CDESK v zmysle požiadaviek Poskytovateľa.
- 3.3. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú pre zabezpečenie inštalácie a nastavenia serverovej časti softvéru CDESK, ak o ňu Poskytovateľ požiadala.
- 3.4. Na základe požiadavky Objednávateľa sa Poskytovateľ zaväzuje zabezpečiť zaškolenie zamestnancov Objednávateľa, a to aj opakovane, a súčinnosť pri implementácii softvéru CDESK v zmysle požiadaviek Objednávateľa. Objednávateľ sa za tieto služby zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť odmenu v zmysle Článku č. 4 tejto zmluvy.
- 3.5. Implementácia softvéru CDESK bude vykonaná Poskytovateľom, za súčinnosti Objednávateľa, podľa harmonogramu uvedenom v **prílohe č. 2** tejto zmluvy.
- 3.6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že dostupnosť serverovej časti softvéru CDESK, počas jedného kalendárneho mesiaca v čase od 7:00 do 20:00 nebude nižšia ako 99,30 %. Inak nebude nižšia ako 97 %. Mesačná dostupnosť serverovej časti softvéru CDESK sa vypočíta ako pomer doby, počas ktorej bola serverová časť softvéru CDESK dostupná (Tup) a doby, počas ktorej mala byť serverová časť softvéru CDESK dostupná v danom kalendárnom mesiaci (Ttot):

$$\text{mesačná dostupnosť Služby} = \text{Tup} / \text{Ttot} * 100 [\%].$$

Z výpočtu mesačnej dostupnosti sú vylúčené časy údržby v maximálnej dĺžke 24 hodín, oznámené 48 hodín vopred a tiež časy, kedy serverová časť softvéru CDESK nie je dostupná z dôvodu porúch zariadení Objednávateľa, na ktorých je serverová časť softvéru CDESK nainštalovaná.

Overenie dostupnosti serverovej časti softvéru CDESK si môže Objednávateľ vyžiadať elektronickou poštou na adrese [redacted] prípadne priamym prístupom do helpdesku Poskytovateľa, kde si Objednávateľ priamo v systéme overí dostupnosť serverovej časti softvéru CDESK, ak o to Objednávateľ požiada.

- 3.7. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť počas celej doby trvania tejto zmluvy pre Objednávateľa pomoc a podporu (helpdesk) pri riešení problémov a odstraňovaní porúch pri používaní softvéru CDESK podľa objednanej SLA služby „SLA system“:

<p align="center">Systémová služba "SLA system BASIC"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - starostlivosť o CDESK na vlastnom serveri, - základný monitoring stavu servera, - zálohovanie databázy, - vykonávanie aktualizácií operačného systému raz za polrok, - aktualizácia aplikácie podľa vydania verzie do 60 dní od vydania, - dostupnosť podpory: do 4 hod. v pracovnej dobe - 07:00 - 17:00 30 min konzultácií mesačne
<p align="center">Systémová služba "SLA system STANDARD"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - starostlivosť o CDESK na vlastnom serveri, - monitoring stavu servera, - zálohovanie databázy a dohľad nad zálohou celého systému, - vykonávanie aktualizácií operačného systému raz za 3 mesiace, - aktualizácia aplikácie podľa vydania verzie do 30 dní od vydania, - dostupnosť podpory: do 2 hod od nahlásenia v pracovnom čase - 07:00 - 17:00 do 6 hod od nahlásenia v časoch - 17:00 - 21:00, v pracovných dňoch do 6 hod od nahlásenia v časoch - 07:00 - 21:00, mimo pracovných dní, tj aj víkendy, sviatky 1 hod konzultácií mesačne
<p align="center">Systémová služba "SLA system PREMIUM"</p>	<ul style="list-style-type: none"> - starostlivosť o CDESK na vlastnom serveri, - rozšírený monitoring stavu servera, - zálohovanie databázy a dohľad nad zálohou celého systému, - vykonávanie aktualizácií operačného systému raz za 3 mesiace, - aktualizácia aplikácie podľa vydania verzie do 20 dní od vydania, - podpora do 1 hod od nahlásenia 24/7 2 hod konzultácií mesačne

Požiadavku o pomoc a podporu je možné doručiť Poskytovateľovi priamym prístupom do helpdesku Poskytovateľa na internetovej adrese [redacted] elektronickou poštou na adrese [redacted], prípadne telefonicky na číslo [redacted].

- 3.8. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť odstránenie porúch softvéru CDESK, ktoré sú zapríčinené programátorskou chybou Poskytovateľa nasledovne:
- a) Kritická porucha (Critical)- úplne nefunkčný softvér CDESK - nezobrazuje sa, nie je možné sa prihlásiť, nefungujú základné funkcionality ako napr. úplne nefunkčný modul, nezobrazuje sa menu, celkovo nefunkčné ovládacie prvky.

- b) Porucha s vysokou prioritou (High-priority) – čiastočne nefunkčný softvér CDESK – porucha s významným nepriaznivým vplyvom na používanie softvéru, napr. nezobrazujú sa niektoré údaje, nefungujú súčasti systému.
- c) Porucha so strednou prioritou (Medium-priority) – funkčný softvér CDESK – porucha s negatívnym vplyvom na používanie softvéru, napr. softvér a jeho súčasti sa nesprávajú korektne, nefungujú drobné súčasti softvéru, ktoré v konečnom dôsledku nemajú kritický vplyv na používanie softvéru.
- d) Porucha s nízkou prioritou (Low-priority)- poruchy bez vplyvu na prevádzku softvéru CDESK (riešiteľné náhradným postupom).

Tabuľka - znázornenie odstránenia porúch softvéru CDESK:

Závažnosť poruchy	Lehota na odstránenie
Critical	Next business day (NBD)
High-priority	3 business day (BD)
Medium-priority	Do 20 BD
Low-priority	Do 40 BD

Lehota na odstránenie začína plynúť momentom nahlásenia poruchy zo strany Objednávateľa.

- 3.9. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade omeškania Poskytovateľa s odstránením porúch softvéru CDESK podľa predchádzajúceho bodu, bude znížený poplatok Odmeny za updaty o 5% na obdobie, počas ktorého trvalo omeškanie. Poskytnutím zníženia poplatku Odmeny za updaty, nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody vo výške prevyšujúcej zníženie poplatku.
- 3.10. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena Poskytovateľa za poskytovanie pomoci a podpory (helpdesk) pri riešení problémov a odstraňovaní porúch pri používaní softvéru CDESK je v celom rozsahu zahrnutá v odmene podľa Článku č. 4. tejto zmluvy.
- 3.11. Zmluvné strany sa dohodli, že ak mesačná dostupnosť serverovej časti softvéru CDESK je nižšia ako je definovaná v bode 3.6. tejto zmluvy, Objednávateľovi vzniká nárok na zľavu z dohodnutej mesačnej Odmeny za updaty podľa Článku č. 4 tejto zmluvy. Výška zľavy sa vypočíta nasledovne:

Mesačná dostupnosť Služby	Zľava
<= 99,30 %	Za každú aj začatú hodinu výpadku pod stanovenú mesačnú dostupnosť 1% z mesačnej Odmeny za updaty, na obdobie, počas ktorého bola mesačná dostupnosť nižšia ako je zadaná v bode 3.6.

4. Odmena Poskytovateľa

- 4.1. Poskytovateľ zostáva nositeľom majetkových práv softvéru CDESK vrátane prípadných jeho neskorších zmien realizovaných na podnet Objednávateľa a zaplatených Objednávateľom a udeľuje Objednávateľovi časovo a územne neobmedzené právo na používanie softvéru CDESK.
- 4.2. Základom pre výpočet jednorazovej odmeny za používanie softvéru CDESK je celkový počet a typ licencií.
- 4.3. Súčasťou odmeny môžu byť aj doplnkové služby dohodnuté medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

- 4.4. Zmluvné strany sa dohodli na určení maximálnej ceny za riadne a včasné poskytnutie služieb na základe tejto Zmluvy v celkovej sume **69.104,60 EUR** bez DPH. Maximálna celková cena predmetu Zmluvy je bez možnosti jej navýšenia zahŕňajúca akékoľvek a všetky náklady na vykonanie predmetu Zmluvy.
- 4.5. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena Poskytovateľa je tvorená súčtom cien v detailnom rozpočte stanovenom v **prílohe č. 3** tejto zmluvy.
- 4.6. Odmena Poskytovateľa predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto zmluvy a zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa na riadne a včasné plnenie tejto zmluvy, resp. jej jednotlivých častí (čiastkových plnení) podľa tejto zmluvy.
- 4.7. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať cenu podľa bodu 4.4. zmluvy zodpovedajúcu prevzatému čiastkovému plneniu v platobných mŕľnikoch podľa tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi faktúru za prevzaté čiastkové plnenia po:
- ukončení procesu akceptácie odovzdávanej časti čiastkového plnenia,
 - podpísaní príslušného Akceptačného protokolu, a
 - schválení výkazov prác k prevzatému čiastkovému plneniu.
- 4.8. Prílohou k faktúre je:
- podpísaný Akceptačný protokol, pričom môže ísť aj o Akceptačný protokol s výhradou, vzťahujúci sa k fakturovanej časti čiastkového plnenia, a
 - schválené výkazy práce vzťahujúce sa k fakturovanej časti čiastkového plnenia.
- 4.9. Platobné mŕľniky sú uvedené v **prílohe č. 2** tejto zmluvy. Konkrétna fakturovaná čiastka môže byť upravená podľa reálne odpracovanému času, na základe schválených výkazov prác.
- 4.10. Objednávateľ sa zaväzuje platiť odmenu na základe faktúry, ktorú Poskytovateľ vystaví najskôr 1. deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa odmena platí. Faktúra Poskytovateľa je splatná do 15 kalendárnych dní od dátumu jej doručenia Objednávateľovi na emailovú adresu [REDACTED]
- 4.11. Poskytovateľ za opravu chýb v programe nie je oprávnený žiadať odmenu, ak Objednávateľ bez prerušenia platí Odmenu za updaty. V prípade, že Objednávateľ preruší na akékoľvek obdobie platbu Odmeny za updaty, Poskytovateľ môže žiadať odmenu za odstránenie zistených chýb.
- 4.12. Poskytovateľ za rozšírenie funkcionality softvéru CDESK na požiadavku Objednávateľa môže žiadať odmenu na základe vopred odsúhlasenej cenovej kalkulácie.

5. Trvanie zmluvy

- 5.1. Táto zmluva nadobúda platnosť podpisom oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej uverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 5.2. Zmluva sa uzatvára na dobu 3 roky (36 mesiacov) odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 5.3. Táto zmluva zaniká:
- a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
 - b) písomnou dohodou Zmluvných strán,
 - c) písomným odstúpením od tejto zmluvy zmluvnou stranou podľa podmienok ustanovených v tejto zmluve.
- 5.4. Zmluvné strany môžu odstúpiť od tejto zmluvy v prípade ak dôjde k hrubému porušeniu zmluvných povinností jednou zo zmluvných strán ako napríklad:

- a) Poskytovateľ zrealizuje implementáciu tak, že nesplní akceptačné kritériá,
- b) Poskytovateľ nedodá objednané služby kvalitne a včas, podľa rozsahu uvedeného v prílohe č.2 tejto zmluvy,
- c) Objednávateľ neposkytne súčinnosť potrebnú k úspešnej implementácii alebo k prevádzke objednaných služieb.

5.5. Pri hrubom porušení zmluvných povinností jednou zo zmluvných strán, podľa predchádzajúceho bodu, má protistrana nárok na náhradu vzniknutej škody.

6. Osobitné ustanovenia

- 6.1. Objednávateľ nesmie narúšať úmyselne prevádzku softvéru CDESK, ani používať metódy spätného inžinierstva. Objednávateľ za spôsobené škody vzniknuté takýmto konaním nesie zodpovednosť. Týmto nie sú dotknuté práva Objednávateľa podľa § 89 zákona č. 185/2015 Z.z. autorský zákon v platnom znení.
- 6.2. Zmluvné strany sú povinné si vzájomne poskytnúť súčinnosť nevyhnutnú k riadnemu plneniu tejto zmluvy.
- 6.3. Poskytovateľ je povinný vysporiadať svoje práva a povinnosti voči tretím osobám, ktoré spolupôsobili pri tvorbe softvéru CDESK alebo ktorých diela boli použité pri tvorbe softvéru CDESK tak, aby Objednávateľ nebol ich prípadnými nárokmi žiadnym spôsobom rušený pri výkone svojich práv vyplývajúcich z tejto zmluvy, v opačnom prípade zodpovedá za akoukoľvek škodu, ktorá by mohla Objednávateľovi v tejto súvislosti vzniknúť v celom rozsahu.

7. Doručovanie písomností

- 7.1. Zmluvné strany sa dohodli, že akákoľvek písomnosť doručovaná v súvislosti s touto zmluvou, sa považuje za doručенú druhej zmluvnej strane v prípade doručovania prostredníctvom:
 - a) elektronickej pošty (e-mail) dňom jej odoslania, ak sa nepreukáže opak; alebo
 - b) pošty, kuriérom alebo v prípade osobného doručovania, dorúčením písomnosti adresátovi s tým, že v prípade doručovania prostredníctvom pošty musí byť písomnosť zaslaná doporučene na adresu určenú podľa bodu 7.2. V prípade doručovania inak ako poštou, je možné písomnosť doručovať aj na inom mieste ako na adrese určenej podľa bodu 7.2., ak sa na tomto mieste zmluvná strana v čase doručenia zdržuje. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je príjemcom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať. Za deň doručenia písomností sa považuje aj tretí deň odo dňa uloženia zásielky na pošte, doručovanej poštou zmluvnej strane, alebo v ktorý je na zásielke, doručovanej poštou zmluvnej strane, preukázateľne zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu, ak sa súčasne takáto poznámka zakladá na pravde, alebo v prípade doručovania kuriérom alebo osobného doručovania aj deň, v ktorý zásielka nebola adresátovi doručená z dôvodu, že adresát nebol zastihnutý.
- 7.2. Pre potreby doručovania prostredníctvom pošty sa použijú adresy sídiel uvedené v záhlaví tejto zmluvy. V prípade akejkoľvek zmeny adresy určenej na doručovanie písomností na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa príslušná zmluvná strana zaväzuje o zmene adresy bezodkladne písomne informovať druhú zmluvnú stranu. V takomto prípade je pre doručovanie rozhodujúca nová adresa riadne oznámená zmluvnej strane pred odoslaním písomnosti.
- 7.3. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že písomnosti týkajúce sa zániku tejto zmluvy musia byť doručované výhradne poštou ako doporučená zásielka, kuriérom alebo osobne.

8. Ochrana údajov

- 8.1. Poskytovateľ sa počas platnosti tejto zmluvy ako aj po jej skončení zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a skutočnostiach týkajúcich sa Objednávateľa a jeho klientov, o ktorých sa Poskytovateľ dozvie pri plnení povinností podľa tejto zmluvy ako aj o akýchkoľvek informáciách týkajúcich sa tejto zmluvy a jej príloh, prípadne dodatkov k tejto zmluve (ďalej len „dôverné informácie“).
- 8.2. Za dôverné informácie sa nepovažujú podľa tejto zmluvy:
- informácie, ktoré sú v deň podpísania tejto zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa už v tento deň dali zadovážiť z bežne dostupných zdrojov,
 - informácie, ktoré sa stali po dni podpísania tejto zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa po tomto dni už dajú zadovážiť z bežne dostupných zdrojov, a to inak než v dôsledku porušenia povinnosti zmluvnej strany zachovávať mlčanlivosť podľa tohto článku zmluvy,
 - informácie, z ktorých povahy vyplýva, že zmluvná strana nemá záujem o ich utajenie, ak ich zmluvná strana výslovne neoznačila za dôverné.
- 8.3. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách sa nevzťahuje:
- na prípady, ak Poskytovateľ zverejní dôverné informácie s predchádzajúcim písomným súhlasom Objednávateľa,
 - na prípady, keď na základe zákona vznikne Poskytovateľovi povinnosť poskytnúť dôverné informácie; to však neplatí vo vzťahu ku skutočnostiam a informáciám týkajúcich sa klientov Objednávateľa. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Objednávateľa o vzniku povinnosti poskytnúť dôverné informácie na základe zákona a o spôsobe a rozsahu, akým, alebo v akom ju plnil,
 - na prípady, ak zmluvná strana použila potrebné informácie alebo dokumenty v prípadných súdnych, rozhodcovských, správnych a iných konaniach ohľadom práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy alebo s nimi súvisiacich; to však neplatí vo vzťahu ku skutočnostiam a informáciám týkajúcich sa klientov Objednávateľa.
- 8.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa neposkytne tretím osobám a ani neumožní prístup tretích osôb k dôverným informáciám. Za tretie osoby sa však nepokladajú členovia orgánov zmluvných strán, zamestnanci alebo iné poverené osoby zmluvných strán, audítori alebo právni a iní poradcovia zmluvných strán, ktorí sú viazaní ohľadne im sprístupnených dôverných informácií povinnosťou mlčanlivosti na základe zákona alebo na základe dohody s dotknutou zmluvnou stranou, ako aj iné osoby, ktorým je potrebné poskytnúť dôverné informácie za účelom výkonu práv a povinností podľa tejto zmluvy; to však neplatí vo vzťahu ku skutočnostiam a informáciám týkajúcich sa klientov Objednávateľa.
- 8.5. Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku zmluvy trvá počas trvania tejto zmluvy a neobmedzene aj po jej zániku do doby, kým sa dôverné informácie nestanú verejne známymi alebo ktoré sa budú dať zadovážiť z bežne dostupných zdrojov, a to inak než v dôsledku porušenia povinnosti zmluvnej strany zachovávať mlčanlivosť podľa tohto článku zmluvy.
- 8.6. Poskytovateľ bude v súvislosti s poskytnutím licencie a služieb podľa tejto zmluvy spracovávať osobné údaje zamestnancov, klientov a ďalších spolupracujúcich osôb Objednávateľa. Vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán pri spracovaní osobných údajov sú upravené samostatnou zmluvou uzatvorenou za týmto účelom.

9. Zodpovednosť za vady

- 9.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že softvér CDESK bude mať počas celej doby trvania zmluvy dohodnuté vlastnosti a spĺňať dohodnuté technické podmienky a funkcionality. V prípade


výskytu väd sa zaväzuje tieto odstrániť za podmienok dohodnutých v tejto zmluve, tým nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody.

- 9.2. Poskytovateľ nezodpovedá za vady, ktoré vznikli nesprávnym používaním softvéru CDESK Objednávateľom, ibaže by sa pri tom Objednávateľ riadil pokynmi Poskytovateľa.


10. Záverečné ustanovenia


- 10.1. Akékoľvek zmeny tejto zmluvy je možné vykonať len po vzájomnej dohode zmluvných strán vo forme písomných dodatkov.
- 10.2. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie tejto zmluvy.
- 10.3. Vzťahy zmluvných strán, vyplývajúce z tejto zmluvy a v tejto zmluve bližšie neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 10.4. Zmluvné strany sa dohodli, že miestne príslušným súdom pre prípad sporov vyplývajúcich z tejto zmluvy a s touto zmluvou súvisiacich bude miestne príslušný súd podľa miesta sídla Poskytovateľa.
- 10.5. Ak by sa niektoré ustanovenie tejto zmluvy stalo neplatné, neúčinné alebo nevyožiteľné, nebude tým dotknutá platnosť, účinnosť a vymožitelnosť ostatných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú takéto ustanovenie nahradiť takým iným platným, účinným či vymožitelným ustanovením, ktoré bude svojim obsahom a účelom čo najbližšie ustanoveniu neplatnému, neúčinnému či nevyožiteľnému.
- 10.6. Táto zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 10.7. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.
- 10.8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú jej prílohy:
- a) Príloha č. 1 Prehľad funkcií Zákazníckeho centra a Service Desku
 - b) Príloha č. 2 Harmonogram nasadenia a fakturačné míľniky
 - c) Príloha č. 3 Odmena Poskytovateľa

V Bratislave, dňa 08.08.2023


Ing. Miroslav Jombík
konateľ


Inova Logic, s.r.o. / Inova Logic, s.r.o.
Topoľová 2
811 04 Bratislava 1
IČO: 47820888



Ing. Radoslav Vavruš,
predseda predstavenstva
Organizátor IDS BBSK, a.s.


Ing. Martin Lejtrich,
podpredseda predstavenstva
Organizátor IDS BBSK, a.s.

Organizátor IDS BBSK, a.s.
Nám. SNP 23/23
974 01 Banská Bystrica
IČO: 54 162 793, DIČ
(1)

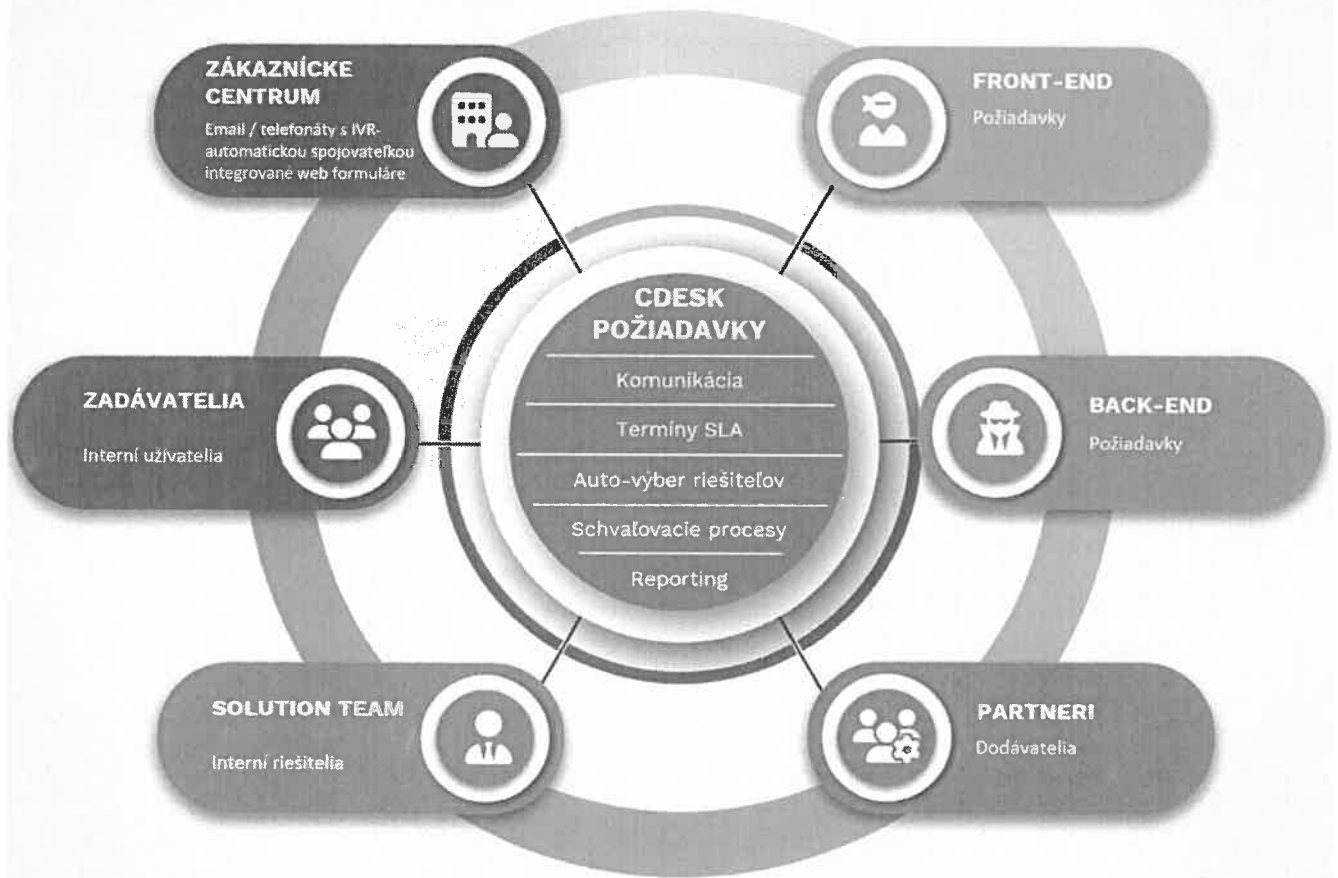
Príloha č. 1 Prehľad funkcií Zákazníckeho centra a Service Desku

Zákaznícke centrum zabezpečuje vybavovanie požiadaviek nahlásených najmä s cestujúcimi a spoločnosťami zabezpečujúcimi dopravu. Najbežnejšou formou komunikácie budú telefonické hovory, maily a vstupom od cestujúcich bude formulár umiestnený na web stránke. Softvér bude obsahovať komunikáciu cez chatovacie služby ako je WhatsApp.

Service Desk bude po ukončení implementácie plniť úlohy internej komunikácie medzi jednotlivými oddeleniami a riešiteľmi od dodávateľov. Najčastejšie sa predpokladá riešenie tiketov z IT oblasti k prevádzke nosných systémov, ale do systému budú zapojení aj ďalší interní pracovníci s agendami pre chod spoločnosti, napríklad HR.

Zákaznícke centrum a Service Desk sa budú prevádzkovať ako jeden softvér, aby riešené tikety boli do systému zadávané iba raz a komunikácia k tiketom bude vždy pri riešenom alebo zadanom tikete.

Požiadavky zainteresovaných strán v IDS BBSK



Prehľad hlavných funkcionalít:

Oblasť	Skupina používateľov	Funkcionalita
Zákaznícke centrum	Cestujúci, vodiči, dispečing, dopravné spoločnosti	CRM softvér k evidencii a manažmentu vzťahu so zákazníkom
		Hlasová VOIP virtuálna ústredňa s IVR (automatickou spojovateľkou) integrovaná do CRM systému
		Integrácia emailovej komunikácie
		e-webformulár integrovaný do web stránky (podnety, sťažnosti)
		Technické chyby spojené s prevádzkou odb. zariadení s prepojením na Service Desk
		Pripravenosť pre ďalšie kanály nahlasovania udalostí a k podpore zákazníkov ako sociálne siete, chat z web stránky a podobne
		Reporting a online pohľady
		Otvorenosť systému pre ďalšie integrácie (API, plugíny)
Service Desk	Interné oddelenia : IT/ICT podpora, BackOffice, HR dodávateľia nosných IT systémov, dispečing	Service Deskový systém pre evidenciu incidentov, zmenových požiadaviek, servisných požiadaviek, problémov.
		Pokrytie všetkých IT systémov používaných v rámci spoločnosti a k digitalizácii backoffice, HR procesov, včítane schvaľovania
		Správa IT / ITC zariadení, služieb k prevádzke IT
		Reporting a online pohľady
		Otvorenosť systému pre ďalšie integrácie (API, plugíny)

Technické parametre prevádzky

Riešenie bude prevádzkované formou „On-premise“, teda v infraštruktúre IDS.

Čerpanie hardvérových zdrojov (spoločne produkčné a testovacie prostredie):

8 jadier CPU (2GHz)

24GB RAM

300 GB SSD disku

600 GB zálohovacieho priestoru

2x doménová adresa http(s) s komunikáciou na portoch 443, 80

Príloha č. 2 Harmonogram nasadenia a fakturačné míľniky

Por. č. kroku	Krok nasadenia	(kal.. dní od účinnosti zmluvy - T)	Termíny v prípade podpisu zmluvy k 14. 08. 2023
1.	Inštalácia systému CDESK servera (na HW Objednávateľa, termín sa môže posunúť podľa reálneho termínu pripravenia HW)	T + 30 dní	13.9.2023
2.	Základná konfigurácia prostredia pre Service Desk	T + 45 dní	30.9.2023
3.	Konfigurácia procesov do CDESK ServiceDesk pre IT služby k hlavným činnostiam spoločnosti (prevádzka systémov Backend systémov, Frontend portálu)	T + 60 dní	15.10.2023
4.	Konfigurácia do CDESK ServiceDesk interných procesov prvých dvoch interných oddelení	T + 75 dní	31.10.2023
5.	Základná konfigurácia CDESK pre Zákaznícke centrum s VOIP službami	T + 75 dní	31.10.2023
6.	Uvedenie do prevádzky Web vstupného formuláru	T + 75 dní	31.10.2023
7.	Konfigurácia do CDESK Service Desk interných procesov zostávajúcich interných oddelení	T + 75 dní	31.10.2023
8.	Doplnenie manažovacích funkcií k VOIP a nasadenie reportingu k Zákazníckemu centru s VOIP	T + 120 dní	30.11.2023
9.	Prepojenie s Prestashop	T + 180 dní	31.1.2024
10.	Nasadenie textových chat služieb do zákazníckeho centra ako napríklad WhatsApp	T + 365 dní	31.7.2024

Fakturačné míľniky	Mesačne	Cena celkovo bez DPH
1. Fakturácia po dosiahnutí kroku č.5 (Konfigurácia zákazníckeho centra s VOIP)		
- Fakturácia licencií		25 532,00 €
- Fakturácia z implementačného poplatku 25%		4 330,00 €
- Začiatok fakturácie softvérovej a aplikačnej podpory (mesačne)	795,53 €	26 252,60 €
2. Fakturácia po dosiahnutí kroku č.8 (Kompletizácia funkcií VOIP do zákazníckeho centra s reportingom)		
- Fakturácia z implementačného poplatku 50%		8 660,00 €
3. Fakturácia po dosiahnutí kroku č.10 (Integrácia WhatsApp do zákazníckeho centra)		
- Fakturácia z implementačného poplatku 25%		4 330,00 €
Spolu za Projekt bez DPH		69 104,60 €

Príloha č. 3 Odmena pre Poskytovateľa

Sumarizácia cien	Ceny bez DPH
Jednorazový poplatok za licencie	25 532,00 €
Implementácia riešení	17 320,00 €
Softvérová a aplikačná podpora	26 252,60 €
Celkom za projekt 36 mesiacov	69 104,60 €

Detailný rozpis cien

Trvalé licencie (On-premise) - zákaznícke centrum	Počet	Jedn. cena	Cena spolu bez DPH
Licencia CDESK Service Desk operátor (Helpdesk)			
CDESK GOLD operátor (riešiteľ, technik WEB+ mobilná ap.) - zákaznícke centrum	10	650,00 €	6 500,00 €
Modul prepojenia ústredne do CDESK	1	2 080,00 €	2 080,00 €
Telefonické služby pre 3 linky, s 10 klapkami, API na ústrednu, zbieranie logov (bez odhadzajúcich poplatkov za telefonickú službu)	1	2 080,00 €	2 080,00 €
Multichanel podpora (FB, WhatsApp)	1	2 080,00 €	2 080,00 €
Podpora k prevádzke vstupného formuláru integrovaného do stránky	1	1 560,00 €	1 560,00 €
Trvalé licencie (On-premise) - Service Desk			
CDESK GOLD operátor (riešiteľ, technik WEB+ mobilná ap.)	10	650,00 €	6 500,00 €
CDESK SILVER operátor (cez web rozhranie môže byť prihlásených max. 25% zakúpených SILVER kontí) - zakupuje sa po 4ks	12	286,00 €	3 432,00 €
CDESK BRONZE - zadávateľ požiadavky - účet bez poplatku	0	- €	- €
Schvaľovateľ k CDESK BRONZE	10	13,00 €	130,00 €
Licencia pre databázu do prvých 200 objektov, zariadení	1	260,00 €	260,00 €
Licencia pre ďalšie zariadenia a objekty v databáze:	1000	0,650 €	650,00 €
Exchange konektor - synchronizácia kalendára (cena za konektor)	1	260,00 €	260,00 €
Spolu trvalé licencie CDESK bez DPH			25 532,00 €
Softvérová a aplikačná podpora			
Dostupnosť aktualizácií a základná podpora počítaná 20% z ceny licencií	33	425,53 €	14 042,60 €
Systémová služba "SLA system STANDARD"			
starostlivosť o CDESK, CM na vlastnom serveri (kontrola stavu servera, vykonávanie aktualizácií...)			
dostupnosť podpory:			
do 2 hod od nahlásenia v pracovnom čase - 08:00 - 17:00	33	200,00 €	6 600,00 €
do 6 hod od nahlásenia v časoch - 17:00 - 22:00, v pracovných dňoch			
do 6 hod od nahlásenia v časoch - 08:00 - 22:00, ktorýkoľvek deň, t.j. aj víkendy, sviatky			
1 hod konzultácií mesačne			
Softvérová podpora "SLA hotline BASIC"			
3 hod mesačne poradenstva k bežnému používaniu produktu po ukončení implementácie a zaškolení pracovníkov	33	170,00 €	5 610,00 €
Spolu služby za 33 mesiacov prevádzky bez DPH			26 252,60 €

Implementácia riešenia	Počet	Jedn. cena	Cena spolu bez DPH
Konzultácie a pomoc pri nastavení systému [hod]	70	60,00 €	4 200,00 €
Školenia [hod]	50	60,00 €	3 000,00 €
Inštalácia CDESK, CM servera	1	600,00 €	600,00 €
Vstupný formulár základ	1	1 000,00 €	1 000,00 €
Customizácia vstupného formuláru	80	60,00 €	4 800,00 €
Inicializácia VOIP služieb, IVR	32	60,00 €	1 920,00 €
Integrácia s eshop komunikačným rozhraním (Prestashop)	30	60,00 €	1 800,00 €
Spolu služby jednorazovo bez DPH			17 320,00 €