Zmluva o prevádzke a podpore riadiaceho, informačného a odbavovacieho systému pre MHD

uzavretá v súlade s § 269 ods. 2 a nasl. zák.č.513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

v znení neskorších predpisov

a

LICENČNÁ ZMLUVA

podľa § 65 nasl. ustanovení autorského zákona –

zákona č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov

(ďalej len „Zmluva“)

ZMLUVNÉ STRANY

Objednávateľ:

Obchodné meno:	**Dopravný podnik mesta Košice, akciová spoločnosť**
Sídlo:	Bardejovská 6, 043 29 Košice
IČO:	31 701 914
Registrácia:	Obchodný register MS Košice, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 559/V
Zastúpený:	Ing. Roman Danko, predseda predstavenstva Mgr. Marcel Čop, člen predstavenstva
Bankové spojenie:	[redacted]
IČ DPH:	SK2020488206

(ďalej len „**Objednávateľ**“)

Dodávateľ:

Obchodné meno:	**TransData s.r.o.**
Sídlo:	M. R. Štefánika 139, 010 01 Žilina
IČO:	35 741 236
Registrácia:	Obchodný register OS Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.: 69536/L
Zastúpený:	Ing. Branislav Jurčišin, konateľ Ing. Karol Gogolák, MBA, konateľ
Bankové spojenie:	[redacted]
IČ DPH:	SK2020242763

(ďalej len „**Dodávateľ**“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej spoločne aj ako „**Zmluvné strany**“).

Zmluvné strany sa týmto dohodli na tejto zmluve o službách pre osobnú dopravu (ďalej len „**Zmluva**“).

I. PREAMBULA

S cieľom zabezpečenia plynulej a plnohodnotnej prevádzky dopravných služieb realizovaných Objednávateľom v MHD Košice sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvárajú túto Zmluvu o softvérovej podpore pre osobnú dopravu a Licenčnú zmluvu (ďalej len „**Zmluva**“). Zmluva zároveň obsahuje licenciu (príloha č. 3 tejto Zmluvy) na softvérový program, ktorý Objednávateľ využíva na zabezpečenie prevádzky dopravných služieb.

II. DEFINÍCIE POJMOV

Okrem pojmov definovaných v ostatných ustanoveniach tejto Zmluvy, pojmy s veľkým začiatočným písmenom použité v tejto Zmluve majú pre účely tejto Zmluvy nasledovný význam:

1. Helpdesk je internetová služba umožňujúca komunikáciu medzi Dodávateľom a Objednávateľom;

2. Chyba alebo **Incident** je neplánované prerušenie služby alebo obmedzenie kvality služby.

Incident môže byť zapríčinený (i) zlyhaním aplikácie, (ii) zlyhaním systémového softvéru alebo hardvéru, (iii) činnosťou Dodávateľa, (iv) okolnosťami na strane Objednávateľa alebo tretích osôb, za ktoré Dodávateľ nenesie zodpovednosť. Kategórie chýb sú špecifikované v Prílohe č. 5 tejto Zmluvy.

3. Elektronický formulár je elektronický dokument, ktorým Objednávateľ oznamuje Dodávateľovi Chybu SW, prístupný na jeho helpdesk platforme;

4. Servisný čas predstavuje dobu od doručenia hlásenia Chyby na HELPDESK až do úplného vyriešenia Chyby, alebo do poskytnutia náhradného riešenia pre zabezpečenie funkčnosti SW; do servisného času sa nezaráta čas od ponúknutia náhradného riešenia Dodávateľom do jeho akceptácie Objednávateľom.

5. SW front Office alebo **SWFO** je softvérový balík, ktorého špecifikácia je popísaná v Prílohe č. 1;

6. SW back Office alebo **SWBO** je softvérový balík, ktorého špecifikácia je popísaná v Prílohe č. 1;

7. SW alebo **Softvérový program** alebo **Softvér** sú SWFO aj SWBO spoločne;

8. Služby znamenajú služby bližšie špecifikované v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy;

9. Patch predstavuje taký softvérový balík, ktorý zabezpečuje modifikáciu existujúcich súborov, alebo častí SW s cieľom optimalizovať funkčnosť SW;

10. HW zariadenie sú HW zariadenia definované v Prílohe č. 6, ku ktorým Dodávateľ zabezpečuje podľa tejto Zmluvy softvérovú podporu;

11. Pracovný deň je každý deň okrem soboty, nedele a dní pracovného pokoja v SR;

12. Voľný deň je každý deň víkendu a každý deň pracovného pokoja, vrátane času od [17:00] hodiny dňa predchádzajúceho víkendu alebo dňu pracovného pokoja, do [7:00] hodiny dňa nasledujúceho po víkende alebo po dni pracovného pokoja;

13. CSM (Customer Support Manager alebo Manažér zákazníckej podpory) je osoba Dodávateľa zodpovedná za komunikáciu s Objednávateľom;

14. Pôvodná zmluva alebo objednávka je právna platforma, na ktorej plnenie služieb, tovarov činností bolo reálne vykonávané až do okamihu podpisu tejto zmluvy všetkými zmluvnými stranami.

15. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť – za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala;

16. GDPR (General Data Protection Regulation) je Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov. Ochrana práv cestujúcich - fyzických osôb v súvislosti so spracovávaním osobných údajov patrí medzi základné ľudské práva, ktoré pre Objednávateľa predstavujú jednu zo základných právnych noriem a organizačných plnení z nej vyplývajúcich.

17. Ochrana osobných údajov sú činnosti, procesy a postupy v súlade s GDPR a Zákonom č. 18/2018 Z.z., ktorý upravuje práva, povinnosti a zodpovednosť pri spracúvaní osobných údajov fyzických osôb (ZOOÚ).

III. PREDMET ZMLUVY

1. Za podmienok tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje vykonávať služby technickej podpory pre SW a HW, ktorú Objednávateľ používa pre zabezpečenie verejnej osobnej dopravy v režime mestská hromadná doprava v meste Košice a ktorá zahŕňa zabezpečenie garantovanej spoľahlivosti tak, aby bola zaistená požadovaná úroveň prevádzky verejnej osobnej dopravy a rýchle odstránenie prípadných problémov bez negatívneho dopadu na prevádzku verejnej osobnej dopravy (ďalej len „**Služby**“). Dodávateľ sa zaväzuje riadne a včas plniť predmet Zmluvy a Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvnú cenu za plnenie predmetu Zmluvy v súlade s čl. VI. tejto Zmluvy.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že **Služby podľa bodu 1. tohto článku spočívajú v nasledovných činnostiach:**

a) poskytovanie služieb servisného hotline/servisných zásahov (riešenie incidentov),

b) podpora pri realizácii prevádzkových/preventívnych zásahov (podpora prevádzky systému, profylaktika, monitoring),

c) vyčlenenie kapacity pre realizáciu servisných zásahov v rozsahu podľa nasledujúceho odseku 3 a samotná realizácia servisných zásahov podľa potreby,

d) poskytovanie služieb podpory hardvérových zariadení,

e) ostatné služby podľa požiadaviek Objednávateľa.

Podrobná špecifikácia obsahu poskytovaných Služieb je uvedená v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

3. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť internú kapacitu potrebnú pre realizáciu Služieb uvedených v predchádzajúcom odseku 2 písm. a) až d) v rozsahu 80 hodín mesačne. Prípadné nevyčerpané hodiny sa prenášajú do ďalšieho mesiaca a dodávateľ je povinný písomnou formou, alebo prostredníctvom elektronického formulára na HelpDesku informovať

"Objednávateľa" o zostatku nevyčerpaných hodín. Nevyčerpané hodiny v maximálnom rozsahu 3 násobku mesačnej sadzby môžu byť použité najneskôr do dátumu skončenia trvania zmluvy. Pri prekročení definovaného rozsahu hodín v jednom mesiaci sa Zmluvné strany dohodli, že hodiny nad rámec dohodnutého plnenia budú fakturované podľa cenníka uvedeného v prílohe č. 4. Dodávateľ je povinný informovať vopred Objednávateľa o prekročení hodín a Objednávateľ je povinný do 2 pracovných dní od doručenia požiadavky na navýšenie hodín vyjadriť sa Dodávateľovi, či súhlasí s navýšením hodín nad rámec dohodnutej mesačnej kapacity a ich fakturáciou. V prípade nesúhlasu Objednávateľa s navýšením hodín, nebudú predmetné služby vykonané v danom mesiaci a môžu byť presunuté do nasledujúcich mesiacov na realizáciu v rámci dohodnutej kapacity.

4. V cene podľa čl. VI. tejto Zmluvy nie sú započítané cestovné náklady osôb, ktoré Dodávateľ použije na poskytovanie Služieb v prípade, že servisný úkon mohol byť vykonaný vzdialene, ale z dôvodu požiadavky Objednávateľa bol vykonaný v jeho priestoroch. Tieto náklady budú účtované dodatočne podľa cenníka uvedeného v Prílohe č. 4.

5. Predmetom Zmluvy nie sú také zmeny SW, ktoré vyžadujú zmenu logiky riešenia softvéru a rozsiahlejšie zmeny štruktúry softvéru alebo jeho obsahu, ktorý je špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Predmetom zmluvy nie je doprogramovanie nových funkcií softvéru nad rámec Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, tieto úpravy a zmeny budú zmluvné strany riešiť dodatkami k tejto Zmluve, novými zmluvami alebo písomnými objednávkami.

6. Ak Objednávateľ požaduje ďalší rozvoj SW individuálneho charakteru, cena za poskytnutie

takejto úpravy nie je súčasťou Ceny určenej v čl. VI tejto Zmluvy a realizáciu rozvoja ako aj cenu si zmluvné strany dohodnú na základe samostatnej objednávky podľa postupu definovaného v ods. 7. čl. IV tejto zmluvy.

IV. PODMIENKY PLNENIA PREDMETU ZMLUVY

1. Objednávateľ je povinný oznámiť zistenú Chybu (Incident) alebo iný prevádzkový problém s ich detailným popisom Dodávateľovi bezodkladne po ich zistení na HELPDESK na adresu helpdeskovej platformy prevádzkovanej Dodávateľom.

2. Dodávateľ bude poskytovať Služby prostredníctvom HELPDESKu. Všetky hlásenia Chýb budú evidované výlučne prostredníctvom Elektronického formuláru. Hlásenie Chýb iným spôsobom Dodávateľ nebude brať do úvahy a takéto hlásenie nezakladá povinnosť Dodávateľa poskytnúť Služby. Na HELPDESKu budú dané hlásenia zaevidované, rovnako ako postup ich riešenia. V prípade nedostatku informácií potrebných na analýzu hlásenia Dodávateľ bezodkladne požiada Objednávateľa o doplnenie informácií. Hlásenie sa považuje za doručené vtedy, keď Dodávateľ potvrdí, že hlásenie obsahuje dostatočné informácie potrebné pre analýzu a návrh riešenia Chyby. Ak Dodávateľ bezdôvodne nepotvrdí prijatie hlásenia, považuje sa hlásenie za doručené uplynutím 24 hodín od odoslania hlásenia Objednávateľa Dodávateľovi cez HELPDESK.

3. Potvrdenie o prijatí hlásenia bude Dodávateľ zasielať prostredníctvom HELPDESKu. Lehota na potvrdenie prijatia hlásenia je 24 hodín od doručenia hlásenia; do tejto lehoty sa nezapočítavajú Voľné dni.

4. Servisné časy závisia od závažnosti ohlásenej Chyby. Roztriedenie Chýb podľa ich závažnosti a dĺžka zodpovedajúcich Servisných časov tvorí Prílohu č. 5. Zatriedenie ohlásenej Chyby do príslušnej kategórie potvrdia obe Zmluvné strany na HELPDESKu.

5. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že v prípade potreby vykonať softvérovú podporu, budú za týmto účelom preferovať využitie vzdialenej správy (tzv. Remote Control). Ak je možné vykonať vzdialenú správu, Objednávateľ je povinný zriadiť prístup k serveru a databázam obslužného systému spôsobom dohodnutým poverenými zamestnancami oboch Zmluvných strán. Tento spôsob vykonávania softvérovej podpory je súčasťou prílohy č. 2.

6. Objednávateľ sa zaväzuje prevádzkovať softvérový program Dodávateľa podľa všeobecných podmienok prevádzky vyšpecifikovaných v prílohe č. 7, pokiaľ ju nenahradzuje osobitný realizačný projekt.

7. Dodávateľ je povinný odstrániť Chyby nahlásené a potvrdené na Helpdesku v dohodnutých Servisných časoch podľa Prílohy č. 5. Ak Dodávateľ neodstráni Chyby v stanovenom Servisnom čase a pri dodržaní podmienok ich hlásenia podľa tejto Zmluvy, Objednávateľ má nárok na zmluvnú pokutu podľa čl. VII tejto Zmluvy.

8. V prípade potreby alebo požiadavky Objednávateľa na poskytnutie plnenia Zmluvy v zmysle čl. III. bodu 2. písm. e) Zmluvy je Objednávateľ oprávnený objednať príslušné plnenie na základe písomnej objednávky. Predmetné plnenia budú objednávané nasledovne:

a) poverená osoba zo strany Objednávateľa spracuje požiadavku na poskytnutie služieb predmetu plnenia a odošle príslušnému Manažérovi zákazníckej podpory na strane Dodávateľa.

b) Manažér zákazníckej podpory spracuje a predloží Objednávateľovi na schválenie Cenovú

ponuku, kde zhrnie stručný popis realizácie predmetu plnenia, harmonogram realizácie, odhadovaný celkový rozsah prác nevyhnutných na poskytnutie predmetu plnenia a cenovú kalkuláciu. Cena sa vypočíta na základe Cenníka uvedeného v Prílohe č. 4.

c) Po písomnom potvrdení Cenovej ponuky zo strany Objednávateľa, Dodávateľ pristúpi na realizáciu predmetu plnenia v zmysle schválenej Cenovej ponuky.

d) Po odovzdaní predmetu plnenia definovaného v Cenovej ponuke, Objednávateľ preberie plnenie na základe Akceptačného protokolu do 10 pracovných dní od dodania predmetu plnenia a Dodávateľ vystaví faktúru na základe Akceptačného protokolu v zmysle schválenej Cenovej ponuky, prípadne reálne uskutočneného plnenia.

e) V prípade, ak výsledkom poskytnutia takéhoto plnenia bude dielo v zmysle §87 ods. 1 Autorského zákona č. 185/2015 Z.z. v znení neskorších predpisov, platia pre tento predmet plnenia ustanovenia o licencii definované v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.

V. POVINNOSTI, SÚČINNOSŤ A INÉ ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že za účelom umožnenia riadneho poskytovania Služieb poskytne Dodávateľovi bezodplatne potrebnú súčinnosť nevyhnutnú na vykonanie predmetu tejto Zmluvy a to najmä tým, že:

a) zabezpečí riadnu súčinnosť kompetentnej kontaktnej osoby Objednávateľa a potrebný rozsah súčinnosti tretích osôb;

b) sprístupní priestory, technickú, komunikačnú a systémovú infraštruktúru nevyhnutne potrebnú pre realizáciu plnenia podľa tejto Zmluvy;

c) poskytne všetky nevyhnutné informácie, zadania, podklady a dokumenty pre poskytovanie

Služieb v rozsahu, forme a spôsobom dohodnutým s Dodávateľom.

2. Dodávateľ sa zaväzuje:

a) vykonávať služby technickej podpory v rámci plnenia predmetu Zmluvy, špecifikované touto Zmluvou riadne a včas, pričom jeho plnenie je podmienené poskytnutím súčinnosti zo strany Objednávateľa;

b) pri vykonávaní predmetu Zmluvy postupovať s maximálnou odbornou starostlivosťou a v súlade s podmienkami uvedenými v tejto Zmluve;

c) neodkladne písomne informovať Objednávateľa o skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytnutie Služieb.

3. Dodávateľ nebude v omeškaní, ak jeho plnenie podľa tejto Zmluvy nemohlo byť riadne a včas splnené pre to, že Objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto Zmluvy, alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie Služieb, alebo odôvodnene požadovanú Dodávateľom. Lehoty pre plnenie Dodávateľa sa predĺžia o dobu trvania neposkytnutia súčinnosti. Ak omeškaním Objednávateľa s riadnym poskytnutím súčinnosti vzniknú Dodávateľovi zvýšené náklady, Objednávateľ tieto nahradí v preukázanej výške pri použití sadzieb uvedených v Prílohe č. 4.

4. Povinnosťou Objednávateľa je v spolupráci so zamestnancami Dodávateľa čo najpresnejšie vyšpecifikovať Incident, a to využitím všetkých možných dostupných prostriedkov vrátane umožnenia prístupu k dátam, prípadne odoslaním dát Dodávateľovi. Dodávateľ nezodpovedá za obsah ani štruktúru Objednávateľom odosielaných dát. V prípade omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti v zmysle tohto bodu nie je Dodávateľ v omeškaní s plnením svojich povinností.

5. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi všetky potrebné informácie a podklady potrebné na plnenie povinností Dodávateľa v zmysle tejto Zmluvy, najmä aktuálne cestovné poriadky, tarifný systém a iné s tým súvisiace dokumenty v elektronickej forme. Objednávateľ sa zaväzuje predkladať Dodávateľovi aktualizované podklady v prípade ich zmien počas celej platnosti tejto Zmluvy tak, aby bola dodržaná základná časová a procesne logistická potreba na realizáciu Služieb po zmene predmetných podkladov.

6. V prípade potreby prístupu k dátam alebo poskytnutia dát Dodávateľovi tento bude požadovať iba dáta bezprostredne súvisiace s vyriešením nahláseného Incidentu.

7. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli spracovaním chybných

vstupných údajov, ktoré mu poskytol Objednávateľ. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré Objednávateľovi vznikli v prípade, ak Objednávateľ pokračoval v ďalšom používaní SW počas trvania Incidentu.

8. Dodávateľ nezodpovedá za škody vrátane straty údajov, ktoré Objednávateľovi vznikli nesprávnou obsluhou SW, vplyvom technickej chyby HW zariadení, alebo iným vonkajším vplyvom.

9. Zamestnanci vykonávajúci správu a údržbu informačných systémov v prevádzkach Objednávateľa sú povinní dodržiavať predpisy týkajúce sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a interné pokyny Objednávateľa, s ktorými je Objednávateľ povinný pred výkonom správy zamestnancov Dodávateľa písomne oboznámiť.

10. Zamestnanci Dodávateľa sú povinní rešpektovať pri práci okrem všeobecne záväzných právnych predpisov aj príslušné vnútorné predpisy Objednávateľa poskytnuté Dodávateľovi, ktorých prevzatie je povinný Dodávateľ písomne potvrdiť.

VI. CENA ZA SLUŽBY A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena za Služby definované v čl. III. ods. 2 písm. a) až d) je stanovená ako mesačný paušál dohodou zmluvných strán v zmysle zák. č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a predstavuje **sumu 6 300,- €** (slovom: šesťtisíctristo euro) **bez DPH mesačne** (ďalej len „**Cena**"). Vzhľadom na to, že Služby zahŕňajú aj rezervovanie internej kapacity Dodávateľa, nárok na Cenu vzniká aj v prípade, ak v danom mesiaci nedošlo k žiadnemu servisnému úkonu alebo inému druhu softvérovej podpory. K Cene sa pripočíta príslušná DPH podľa platných právnych predpisov.

2. V prípade prekročenia zmluvne dohodnutých hodín na realizáciu Služieb v zmysle čl. III. ods. 3 tejto Zmluvy Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi dodatočnú cenu vypočítanú na základe cenníka uvedeného v prílohe č. 4 tejto Zmluvy (ďalej len „**Dodatočná cena**").

3. Dodávateľ vystaví faktúru na Cenu (s DPH) a prípadnú Dodatočnú cenu (s DPH) na konci kalendárneho mesiaca, na ktorý sa Cena vzťahuje, resp. v ktorom boli Služby podliehajúce Dodatočnej cene reálne poskytnuté, a doručí ju Objednávateľovi najneskôr do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca.

4. Objednávateľ sa zaväzuje vykonať platbu za vykonané Služby definované v čl. III. ods. 2 písm. e) na základe samostatných faktúr, ktoré vychádzajú zo schválenej písomnej Cenovej ponuky v zmysle čl. IV ods. 8 tejto Zmluvy a nadväzujúcej objednávky.

5. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa zák. č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak, splatnosť každej faktúry je do 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.

6. Peňažné plnenie sa považuje za uskutočnené dňom pripísania peňažných prostriedkov na účet Dodávateľa.

7. Dodávateľ je oprávnený zvýšiť Cenu ako aj sumy uvedené v cenníku v Prílohe č. 4 s účinnosťou k 1. januáru každého kalendárneho roka trvania tejto Zmluvy o výšku miery inflácie meranej indexom spotrebiteľských cien dosiahnutej v bezprostredne predchádzajúcom kalendárnom roku oproti jemu predchádzajúcemu kalendárnemu roku, zverejnenej Štatistickým úradom SR spravidla k 15. januáru prebiehajúceho kalendárneho roka, maximálne však do výšky 10% z Ceny. Za základ pre zvýšenie v každom roku sa vždy použije Cena platná v predchádzajúcom roku (t.j. už prípadne zvýšená na základe indexácie). Ak bude miera inflácie za uplynulý kalendárny rok zverejnená až po fakturácii Služieb za úvodné mesiace prebiehajúceho roka, Dodávateľ má právo dofakturovať rozdiel vzniknutý indexáciou za všetky také uplynulé úvodné mesiace v najbližšej faktúre po zverejnení miery inflácie.

8. Úprava Ceny o infláciu v zmysle čl. VI ods. 7 sa aplikuje iba v prípade, ak je miera inflácie meranej indexom spotrebiteľských cien v SR dosiahnutej v bezprostredne predchádzajúcom kalendárnom roku minimálne vo výške 3%.

VII. ZMLUVNÁ POKUTA A NÁHRADA ŠKODY

1. Zmluvná strana, ktorá preukázateľne poruší povinnosť vyplývajúcu z tejto Zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú, druhej Zmluvnej strane. Dodávateľ nezodpovedá za omeškanie a škodu, ktorá vznikla v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.

2. Ak je Dodávateľ v omeškaní s poskytnutím Služby v súvislosti s Kritickou chybou podľa Prílohy č. 5 tejto Zmluvy, má Objednávateľ právo voči Dodávateľovi na zmluvnú pokutu vo výške 1% z Ceny fakturovanej za kalendárny mesiac bezprostredne predchádzajúci mesiacu, v ktorom došlo k omeškaniu, a to za každý deň omeškania, maximálne však do celkovej výšky 20% z Ceny fakturovanej za taký bezprostredne predchádzajúci kalendárny mesiac súhrnne. Právo na zmluvnú pokutu môže Objednávateľ uplatniť najneskôr do dvoch mesiacov odo dňa, kedy sa o omeškaní Dodávateľa dozvedel alebo musel dozvedieť, inak zaniká.

3. V prípade omeškania so zaplatením akejkoľvek časti Ceny je Objednávateľ povinný zaplatiť Dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania. Dodávateľ má zároveň právo pozastaviť poskytovanie Služieb, pokiaľ na meškanie s úhradou Objednávateľa písomne upozornil, a ten neuskutočnil úhradu dlžnej sumy v lehote 10 pracovných dní od doručenia takéhoto upozornenia.

4. Ak dôjde preukázateľne na strane Dodávateľa k okolnostiam vylučujúcim zodpovednosť, resp. prekážkam, ktoré vznikli nezávisle od vôle Dodávateľa a bránili mu v plnení povinnosti voči Objednávateľovi a tieto Dodávateľ nemohol odvrátiť, alebo prekonať, Objednávateľ nemá nárok na zmluvnú pokutu ani na náhradu škody.

VIII. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Pokiaľ príslušné právne predpisy alebo dohoda Zmluvných strán neurčujú inak, Zmluvné strany sa zaväzujú nesprístupniť bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany obsah tejto Zmluvy, ani žiadne informácie získané pri plnení tejto Zmluvy, žiadnej osobe, s výnimkou (i) svojich právnych poradcov, audítorov (ii) ak tak vyžaduje rozhodnutie verejného orgánu alebo zákon, (iii) ak je to nevyhnutné na plnenie tejto Zmluvy alebo (iv) ak je to nevyhnutné na uplatnenie nárokov vyplývajúcich zo Zmluvy voči druhej Zmluvnej strane, a aj v takom prípade vždy len v nevyhnutnom rozsahu a tak, aby tým neprimerane nezasiahli do oprávnených záujmov druhej Zmluvnej strany. Zmluvné strany sa tiež zaväzujú nepoužiť informácie podľa predchádzajúcej vety pre vlastný prospech, ani prospech tretích strán.

2. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré sa dozvedel od Objednávateľa a ktoré Objednávateľ označil ako dôverné informácie v priebehu platnosti tejto Zmluvy a zaobchádzať s nimi ako s dôvernými informáciami, pokiaľ ho Objednávateľ danej povinnosti písomne nezbaví alebo pokiaľ sa informácie nestali verejne známe inak ako porušením záväzku mlčanlivosti zo strany Objednávateľa alebo zo strany akejkoľvek inej osoby viazanej povinnosťou mlčanlivosti vo vzťahu k zverejneným informáciám.

3. Zmluvné strany berú na vedomie, že pri poskytovaní Služieb môže dôjsť k úkonom, ktoré predstavujú spracúvanie osobných údajov v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti Ochrany osobných údajov. Zmluvné strany sa zaväzujú dodržiavať všetky povinnosti, ktoré im v súvislosti s takýmto spracúvaním môžu vzniknúť.

4. Zmluvné strany vyhlasujú, že si vzájomné práva a povinnosti pri poskytovaní služieb podľa tejto zmluvy (pri správe a prevádzke informačných systémov), týkajúce sa spracúvania osobných údajov fyzických osôb, upravia v osobitnej zmluve a budú postupovať v súlade s platnou právnou úpravou, ktorou je ku dňu uzavretia tejto Zmluvy GDPR a zákon č. 18/2018

Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dodávateľ sa zaväzuje, že poskytne Objednávateľovi maximálnu súčinnosť pri identifikácii a definovaní obsahu podstatných náležitostí osobitnej zmluvy podľa Kapitoly IV, oddielov 1-3 GDPR. Zmluvné strany sa dohodli, že táto osobitná zmluva bude uzatvorená najneskôr v deň uzatvorenia tejto Zmluvy.

5. V súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 a zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov, Objednávateľ spracúva osobné údaje Dodávateľa uvedené v tejto zmluve a v prípade, že je Dodávateľ právnickou osobou, zákonného/zmluvného zástupcu Dodávateľa, najmä za účelom uzatvorenia a riadneho plnenia tejto zmluvy. Poskytnutie požadovaných osobných údajov je zákonnou a /alebo zmluvnou požiadavkou, a v prípade ich neposkytnutia môže Objednávateľ odmietnuť uzatvoriť túto zmluvu.

Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov sú upravené v pravidlách ochrany osobných údajov, aktuálna verzia je zverejnená na webovom sídle Objednávateľa v sekcii Ochrana osobných údajov.

IX. PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

1. Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi k Softvéru nevýhradnú licenciu v súlade s prílohou č. 3 tejto Zmluvy pre územie mesta Košice definované linkami, ktoré v rámci MHD objednávateľ zabezpečuje a vykonáva.

2. Ak bude predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy dodanie diela podľa Zákona č. 185/2015 Z.z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov, najmä v súvislosti s poskytnutím Služby v zmysle čl. III ods. 2 písm. e) tejto Zmluvy, Zmluvné strany sa dohodli a berú na vedomie, že všetky majetkové práva k takému dielu vykonáva Dodávateľ a Objednávateľ je oprávnený používať také dielo výlučne na základe licencie v súlade, v rozsahu, a spôsobom definovanom v prílohe č. 3 tejto Zmluvy a výlučne po dobu trvania tejto Zmluvy.

3. Hospodársku hodnotu licencie už Dodávateľ zohľadnil v Cene, a teda licenciu k Softvéru v rozsahu podľa prílohy č. 3 tejto Zmluvy udeľuje Objednávateľovi bezodplatne. Ak v súvislosti s dodaním diela v zmysle predchádzajúceho odseku 2 nebude osobitne písomne dohodnuté inak, aj licenciu k takému dielu udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi bezodplatne.

4. Dáta, ktoré vznikajú v procese dopravnej činnosti, a ktoré Objednávateľ poskytuje/sprístupňuje Dodávateľovi pre účely využívania Softvéru a Služieb, sú výlučným vlastníctvom Objednávateľa a nesmú byť Dodávateľom poskytnuté tretím stranám. Majetkové práva k súborom údajov a databázam, ktoré sa vytvárajú v rámci Softvéru a pri jeho používaní (či už z údajov poskytnutých/sprístupnených Objednávateľom alebo z iných údajov), ako aj práva zhotoviteľa takých databáz, vykonáva Dodávateľ.

X. TRVANIE ZMLUVY

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – 36 mesiacov

2. Táto zmluva zaniká:

a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá;

b) písomnou dohodou oboch Zmluvných strán ku dňu určenému v dohode.

c) písomnou výpoveďou Dodávateľa alebo Objednávateľa aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou dobou 3 mesiace, pričom výpovedná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola doručená výpoveď druhej Zmluvnej strane;

d) odstúpením od Zmluvy.

3. Odstúpiť od Zmluvy je možné iba z dôvodov podstatného porušenia Zmluvných povinností. Za podstatné porušenie Zmluvných povinností sa pre účely tejto Zmluvy rozumie najmä:

a) na strane Dodávateľa omeškanie s odstránením Kritickej chyby dlhšie než 5 Pracovných dní alebo omeškanie s odstránením ostatných Chýb dlhšie ako 15 Pracovných dní,

b) na strane Objednávateľa porušenie licenčných podmienok definovaných v prílohe č. 3 tejto Zmluvy alebo ak je v omeškaní s úhradou ceny za Služby viac ako 30 dní.

4. Odstúpenie od Zmluvy musí oprávnená Zmluvná strana doručiť druhej Zmluvnej strane v písomnej forme s vymedzením dôvodu odstúpenia. Odstúpením od Zmluvy nebudú dotknuté práva a povinnosti Zmluvných strán vo vzťahu k plneniam, ktoré boli do tej doby Dodávateľom riadne vykonané. Zmluva zaniká doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy.

XI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti sa doručujú na adresu sídla Zmluvných strán uvedenú v príslušnom obchodnom registri a považujú sa za doručené dňom prevzatia adresátom. Zmluvné strany sa ďalej dohodli, že písomnosti Zmluvných strán sa považujú za doručené aj v prípade, ak boli vrátené odosielateľovi, pričom adresát svojím konaním alebo opomenutím zmaril doručenie písomnosti (t.j. v prípade, ak adresát odmietol prevzatie písomnosti, je neznámy, alebo ak v odbernej lehote písomnosť neprevzal). Vo všetkých prípadoch uvedených v predchádzajúcej vete tohto ustanovenia Zmluvy sa písomnosť považuje za doručenú uplynutím siedmeho (7.) dňa odo dňa jej odoslania. Účinky doručenia nastanú aj vtedy, ak sa adresát o jej obsahu a doručení nedozvedel.

2. Všetky okolnosti súvisiace s touto Zmluvou budú Zmluvné strany riešiť prostredníctvom

kontaktných osôb, ktorými sú:

Za Objednávateľa: meno

Za Dodávateľa: meno :

3. Zmeny a doplnky tejto Zmluvy sú platné, ak sú urobené písomnou formou a podpísané oboma Zmluvnými stranami.

4. Práva a povinnosti zmluvných strán v tejto Zmluve neupravené sa riadia právnymi predpismi SR, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov.

5. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa všeobecne záväzných predpisov.

6. Zmluvné strany vzájomne vyhlasujú, že sú oprávnené túto Zmluvu podpísať, že svoju vôľu uzavrieť túto Zmluvu prejavili slobodne, vážne a bez omylu a táto Zmluva nebola uzavretá

v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, Zmluvu si prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu túto Zmluvu podpísali.

7. Zmluva je vyhotovená v 2-och rovnopisoch. Každý rovnopis má platnosť originálu. Každá Zmluvná strana obdrží 1 rovnopis zmluvy.

8. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledujúce prílohy:

- ☐ Príloha č. 1: Špecifikácia softvérového balíka SWFO a SWBO
- ☐ Príloha č. 2: Špecifikácia poskytovaných služieb
- ☐ Príloha č. 3: Licencia
- ☐ Príloha č. 4: Cenník úkonov a cestovných nákladov nad rámec paušálu
- ☐ Príloha č. 5: Špecifikácia závažnosti chýb a určenie Servisných časov
- ☐ Príloha č. 6: Zoznam elektronických zariadení určených pre SW podporu

Za Dodávateľa: **TransData s.r.o.**	Za Objednávateľa: **Dopravný podnik mesta Košice, akciová spoločnosť**
V Žiline Dňa 04.04.2024	V Košiciach Dňa 12-04-2024
Ing. Stanislav Piecka, PhD Splnomocnenec Ing. Branislav Jurčišin konateľ	Ing. Roman Danko predseda predstavenstva
Ing. Martin Kucharčík Splnomocnenec Ing. Karol Gogolák, MBA konateľ	Mgr. Marcel Šop člen predstavenstva

PRÍLOHA Č. 1 ZMLUVY O PREVÁDZKE A PODPORE RIADIACEHO, INFORMAČNÉHO A ODBAVOVACIEHO SYSTÉMU PRE MHD

Špecifikácia softvérového balíka SWFO

Vozidlo

- aplikácia palubného počítača je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, ktorá disponuje funkciami ako sú predaj elektronických cestovných lístkov, uzávierka pokladne, sledovanie polohy vozidla, komunikácia s centrálnym systémom, ovládanie periférnych zariadení ako sú čítačky kariet, označovače papierových cestovných lístkov, informačné tabule, hlásiče zastávok.

- aplikácia čítacieho zariadenia je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, ktorá disponuje funkciami ako je predaj elektronických cestovných lístkov, ovládanie označovača papierového cestovného lístka.

- aplikácia vozidlovej tabule je aplikácia s grafickým výstupom, ktorá slúži na zobrazenie informácie cestujúcemu najmä o prebiehajúcom spoji, prípadne o meškaní a možných prestupoch na iné spoje.

PC predpredaj a predpredaj v osobitnom HW

- predpredajná aplikácia je aplikácia s grafickým užívateľským rozhraním, s funkciami:

- predaj predplatného cestovného lístka je zápis PCL do čipu karty; vytlačenie potvrdenky o predaji PCL;

- dobitie elektronickej peňaženky je zápis vkladu EP do čipu karty; vytlačenie potvrdenky o dobití kreditu na kartu;

- predaj kariet je výber poplatku za kartu; výber poplatkov za inicializáciu a personalizáciu novej karty;

- vybavovanie reklamácií je súhrn činností spojených so životným cyklom karty – prenos zostatku, vrátenie zostatku, predĺženie platnosti a ďalšie;

- uzávierka pokladne je tvorba a tlač koncového lístka so sumárnymi štatistikami predaných lístkov (počet, suma a ďalšie);

Zastávková a nástupišťová tabuľa

- **tabuľová aplikácia** je aplikácia s grafickým výstupom, ktorá slúži na zobrazenie najmä dopravných informácií cestujúcemu o príchodoch a odchodoch vozidiel na danú zastávku, resp. nástupište.

ŠPECIFIKÁCIA SOFTVÉROVÉHO BALÍKA SWBO

OSOBNÁ DOPRAVA

- Cestovné poriadky (CP) je zadávanie všetkých údajov potrebných pre palubný počítač vo vozidle MHD ako aj všetky údaje potrebné pre tlač linky a vývesky; definovanie a tlač vývesiek pre mestskú hromadnú dopravu; import a export cestovných poriadkov z/do rôznych formátov; prezeranie a tlač štatistických údajov o linkách, spojoch a zastávkach;

- Turnusy je vytváranie, prezeranie a tlač vzorových záznamov (turnusov) liniek MHD, dopĺňanie činností a prejazdov ku spojom; vytváranie, prezeranie a tlač štatistických údajov vzorových záznamov (turnusov); práca s príkazmi vybranej prevádzky; práca s jednotlivými časťami programu podľa nastavenia vlastného prístupu jednotlivým užívateľom;

- Grafikon je grafické zobrazenie spojov jednej alebo viacerých liniek, v ktorom je možné zvýrazniť jednotlivé príkazy;
- Varianty cestovných poriadkov je možnosť vytvárania viacerých variant cestovných poriadkov a tie medzi sebou porovnávať; možnosť porovnávania a presúvania liniek medzi sebou; schválenie platnosti vybranej varianty;
- Editácie na mape je editovanie linky a jej trasy na mape; editovanie na základe vykonaných jázd (vzorová trasa) alebo pomocou služby Google;

STROJČEKY (ZARIADENIA)
- Tarifný systém je definovanie tarifno-informačného systému;
- Evidencie zariadení je evidencia zariadení a predpredajných pracovísk; zobrazovanie prehľadov o nahrávaní vstupných a vyčítavaní výstupných dát z/do predajných zariadení;
- Príprava dát je definovanie skupiny predajných elektronických zariadení a ich špecifických vlastností; výber dát pre túto skupinu zariadení; vygenerovanie vstupných dát pre jednotlivé skupiny elektronických zariadení vo forme binárnych súborov;
- Príprava pre nástupišťové tabule je editácia bitových máp pre zobrazenie na grafickej tabuli vo vozidle a generovanie vstupných binárnych súborov pre grafickú tabuľu;
- Zvuky je skladanie zvukov k zastávkam a dopravným udalostiam; generovanie binárneho súboru pre hlásič zastávok;
- Komunikácia so zariadeniami je nastavenie intervalu pre komunikáciu – nahrávanie/vyčítavanie dát do/zo zariadení; nahrávanie údajov (CP, tarifný systém, ...) do predajných elektronických; vyčítavanie údajov (štatistika) z predajných elektronických zariadení;

ŠTATISTIKA
- Osobná pokladňa je evidencia a rozúčtovanie odvodu tržieb z odpočtov; tlač príjmových a výdavkových dokladov; zobrazenie a tlač prehľadov spracovaných dokladov a ich rozúčtovania; export rozúčtovania dokladov do externého účtovníctva;
- Prehľady zo zariadení je zobrazenie a tlač sumárnych prehľadov (tržby, DPH, počet cestujúcich, ...); zobrazenie a tlač rôznych špeciálnych zákazníkmi definovaných prehľadov a zostáv; opis konkrétneho lístka; definovanie a uloženie do profilov rôznych kombinácii filtrov, na ktoré jednotlivé prehľady reagujú; export štatistiky do Zúčtovacieho centra a do rôznych iných definovaných formátov;
- Prehľady z čipových kariet (ČK) je zobrazenie a tlač rôznych prehľadov transakcií s elektronickými peňaženkami (EP) a predplatných časových lístkov zakúpených na ČK; zobrazenie a tlač podrobného účtu zvolenej karty s možnosťou online načítania transakcií vykonaných u iných dopravcov zo zúčtovacieho centra; zobraziť a vytlačiť zoznamy kariet a ich zostatkov podľa najrôznejších kritérií;
- Revízorské prehľady je zobrazenie a tlač štatistických údajov o kontrolách revízorov, liniek a čítačiek; prehľad kontrol vybranej karty; zobrazenie účtu kontrolovanej karty;
- Uzávierka štatistiky je uzatvorenie vyčítania štatistiky z predajných elektronických zariadení ku koncu mesiaca; znulovanie transakcií s testovacími ČK; vygenerovanie poplatkov a umorenie zvyšných zostatkov na neplatných ČK;
- Editácia lístkov je editácia štatistických údajov z predajných elektronických zariadení; ručné dopĺňanie chýbajúcich odpočtov;

- Kompletná editácia lístka je jednotná editácia celého lístka, vrátane informácií o účte karty (overenie SNR čísla voči matrike kariet, počiatočný stav, zostatok) a predplatnom cestovnom lístku (platnosť PCL);
- Kompletný účet karty a zostatky na ČK je automatický prenos transakcií s peňaženkami dopravcu vykonaných u iných dopravcov po zúčtovaní mesiaca zo Zúčtovacieho centra do databázy dopravcu; prenos stratených transakcií rekonštruovaných z transakčných logov; štatistické zostavy s kartami;

EVIDENCIE
- Firma je evidencia prevádzok, stredísk, zákazníkov a sadzieb DPH; sťahovanie a zobrazovanie platných kurzov z ECB;
- Vozidlo je evidencia vozidiel, ich vlastnosti a zaradenia na strediská; evidencia platnosti preukazov; evidencia výrobných typov vozidiel a ich vlastnosti; zobrazenie a tlač rôznych prehľadov;
- Personálne je evidencia zamestnancov a základných a doplnkových údajov o zamestnancoch
- Kalendár je zadávanie štátnych sviatkov, dní pracovného voľna a prázdnin do kalendára;

PERSONALIZÁCIA
- Grafická a elektronická personalizácia karty je potlač čipovej karty údajmi držiteľa a vydavateľa; zápis údajov do čipu karty;
- Vydanie duplikátu karty je vydanie novej karty držiteľovi v prípade straty, poškodenia alebo skončenia platnosti;
- PredĺŽenie platnosti karty je zápis novej platnosti do čipu karty;
- Prevydanie karty po skončení platnosti je vydanie novej karty po skončení platnosti pôvodnej karty;

CENTRÁLNA SPRÁVA
- Centrálna správa predaja virtuálnych cestovných lístkov je rozhranie pre správu predaja vCL a vPCL prostredníctvom mobilných aplikácií tretích strán. Funkcionalita systému zabezpečuje prostredníctvom centrálneho rozhrania sprostredkovanie komunikácie medzi aplikáciami dopravcov (poskytovateľov ticketingu), systémom TransOffice (štatistikami z predaja lístkov) a revízorskými čítačkami;

ZASTROPOVANIE CESTOVNÉHO
- Zastropovanie cestovného je spôsob výberu cestovného, pri ktorom cestujúci platí za jednotlivé jazdy až do stanovenej sumy (strop cestovného). Maximálna suma cestovného sa stanovuje na deň (24-hodinový lístok) a na týždeň (7-dňový lístok). Po dosiahnutí definovanej výšky cestovného (denný / týždenný limit cestovného) ďalšie jazdy nie sú spoplatnené. Cestujúci nemusí zvažovať výhodnosť kúpy JCL alebo PCL, automaticky cestuje s výhodnejším variantom cestovného lístka;

PRÍLOHA Č. 2 ZMLUVY O PREVÁDZKE A PODPORE RIADIACEHO, INFORMAČNÉHO A ODBAVOVACIEHO SYSTÉMU PRE MHD

ŠPECIFIKÁCIA POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB PODPORY

A) poskytovanie služby technickej podpory ako informačného a komunikačného systému zameraného na riešenie problémov (Incidentov) s prevádzkovanými informačnými technológiami Dodávateľa,
B) podpora prevádzky systému realizáciou preventívnych zásahov a úprav systému Dodávateľa,
C) realizácia požiadaviek na zmenu konfigurácie systému Dodávateľa,
D) poskytovanie služieb podpory hardvérových zariadení tretích strán,
E) ostatné IT služby podľa požiadaviek Objednávateľa.

A) Poskytovanie služby technickej podpory

1. Služby technickej podpory popísané nižšie poskytuje Dodávateľ pre prevádzkové a testovacie prostredia systému Dodávateľa. Dodávateľ poskytuje služby priradeného Manažéra zákazníckej podpory (CSM) pre koordináciu činností súvisiacich s predmetom zmluvy.
2. Poskytovanie služby technickej podpory je realizované prostredníctvom komunikačných kanálov:
i. zákazníckeho portálu a jeho komunikačnej platformy (helpdesk),
ii. emailom na priradeného CSM,
iii. alebo v nevyhnutných prípadoch telefonicky na priradeného CSM.
Všetky požiadavky na služby technickej podpory, bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia (telefón, email), musia byť následne nahlásené Dodávateľovi podľa čl. IV tejto Zmluvy.
3. V prípade identifikácie problému, bude Dodávateľ podľa možností riešiť Incidenty, súvisiace s prevádzkou systému:
i. prioritne prostredníctvom zákazníckeho portálu a jeho komunikačnej platformy (helpdesk),
ii. telefonicky, mailom, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
iii. vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Control,
iv. osobne, na mieste vzniku Incidentu, ak nebude možné inak.
4. Riešenie Incidentu sa realizuje:
i. zmenou konfigurácie systému (opravou vstupných dát),
ii. reinštaláciou pôvodnej verzie softvéru, alebo inštaláciou aktualizácie softvéru v súčinnosti s Objednávateľom,
iii. dodaním novej verzie softvéru.
5. V rámci riešenia Incidentov sa vykonáva:
i. analýza identifikovaných Incidentov a problémov v prevádzkovom prostredí Objednávateľa,
ii. analýza a korekcia zákazníckych údajov v databáze,
iii. odstraňovanie identifikovaných chýb v softvéri,
iv. testovanie na dátach Objednávateľa v testovacom prostredí Dodávateľa,
v. inštalácia v produkčnom prostredí Objednávateľa,
vi. dokumentovanie zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním Incidentov a problémov.
6. Predpokladom odstránenia Incidentu je:
i. že sa jedná o poruchu funkčnosti softvéru,

ii. objednávateľ poskytol pri riešení Incidentu požadovanú súčinnosť.

B) Podpora prevádzky systému realizáciou preventívnych zásahov a úprav systému Dodávateľa

1. Primárnym cieľom vykonávania preventívnych zásahov je eliminovať identifikované potenciálne riziká, ktoré môžu ohroziť zabezpečenie dopravných služieb.
2. Predmetom plnenia preventívnych zásahov je:
i. kontrola konzistencie konfigurácie softvéru a konzistencie databáz softvéru,
ii. identifikácia potenciálnych rizík, ohrozujúcich funkcionalitu, dostupnosť a prevádzku softvéru spôsobujúcich výpadky systému, resp. obmedzenia funkcionality a dostupnosti systému.
3. Postup plnenia preventívnych zásahov je:
i. Dodávateľ identifikuje akcie a aktivity, ktoré je vhodné vykonať v rámci prevencie Incidentov,
ii. vykoná analýzu krokov ktoré treba realizovať,
iii. vykoná drobné úpravy v systéme, ktoré zlepšujú odolnosť systému proti Incidentom,
iv. ladenie výkonnosti systému,
v. identifikuje vlastnosti, ktoré zlepšujú spravovateľnosť a výkon systému a navrhuje zákazníkovi možnosti na zlepšenia systému Dodávateľa, ktoré sú väčšieho rozsahu nad rámec zmluvy o softvérovej podpore,
vi. vykonáva drobný refaktoring systému, optimalizácia aplikácií, zlepšenie modulárnosti, flexibility a rozšíriteľnosti systému.
4. Vykonanie aktualizácie (update) Dodávateľom implementovaného softvéru s vykonanými drobnými úpravami v softvéri:
i. ako sú opravy chýb,
ii. drobné legislatívne úpravy,
iii. drobné priebežne dopracované vlastnosti.
5. Vykonanie aktualizácie (upgrade) Dodávateľom implementovaného softvéru vykonaním väčších zásahov do softvéru 1x ročne. Upgrade sa vykoná po dohode a v súčinnosti s Objednávateľom.
6. Podpora pri inštalácii aktualizácií a patchov softvéru Dodávateľa v súčinnosti s Objednávateľom.
7. Možné spôsoby realizácie preventívnych zásahov:
i. automatizovaným spôsobom, pomocou softvérového vybavenia na to určeného,
ii. vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Control v súlade s bezpečnostnou politikou Objednávateľa.
8. Súčasťou plnenia poskytovania aktualizácie je tiež úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment aktualizácie, koordinácia testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov softvéru.
9. Profylaktické práce, ktoré predstavujú vykonanie preventívnych prehliadok systému prostredníctvom servisného špecialistu na zabezpečenie spoľahlivej prevádzky systému Dodávateľa obsahujúce:
i. kontrolu chybových záznamov (logov) a chybových hlásení a návrh opatrení na odstránenie prípadných chýb,
ii. poskytnutie konzultácie k mechanizmu zálohovania,
iii. sledovanie aktuálnosti verzií softvérových produktov s možným odporučením na jeho aktualizáciu,
iv. sledovanie aktuálnosti softvérového vybavenia a verzií firmvéru hardvérových komponentov a v prípade potreby, upozornenie na nutnosť zmeny.
10. Vytvorenie zoznamov systémových služieb:

i. dodávateľ zabezpečí spracovanie a priebežnú aktualizáciu zoznamu (súpisu) služieb, bežiacich nad jednotlivým systémom, ktoré sú Dodávateľom monitorované pre zabezpečenie bezproblémového chodu systému.

C) Realizácia požiadaviek na zmenu konfigurácie systému Dodávateľa

1. V prípade, že o to Objednávateľ spôsobom opísaným v bode A) 1. požiada, poskytne Dodávateľ podporu pri zmene nastavení a konfigurácie, súvisiacu s prevádzkou systému:
i. prioritne prostredníctvom zákazníckeho portálu a jeho komunikačnej platformy (helpdesk),
ii. telefonicky, mailom, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
iii. alebo vzdialeným prístupom pomocou služby Remote Control.
2. Riešenie požiadavky sa realizuje:
i. zmenou konfigurácie systému,
ii. nahraním zmenenej konfigurácie,
iii. reinštaláciou pôvodnej verzie softvéru, alebo inštaláciou aktualizácie softvéru v súčinnosti s Objednávateľom.
3. V rámci riešenia požiadavky na zmenu konfigurácie sa realizuje:
i. analýza identifikovaných požiadaviek na zmenu v prevádzkovom prostredí Objednávateľa,
ii. dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s realizovaním požiadavky na zmenu.
4. V prípade, že systém nie je možné nastaviť podľa požiadaviek Objednávateľa, poskytne Dodávateľ s návrhom technického riešenia aj obchodnú ponuku na zapracovanie špecifických
úprav.
5. Dodávateľ vypracuje technické návrhy, usmernenia a obchodné ponuky pre zákazníkom požadované úpravy.

D) Poskytovanie služieb podpory hardvérových zariadení tretích strán

1. Služby zabezpečenia podpory hardvérových zariadení sú nasledovné:
i. zabezpečenie podpory od výrobcu hardvérového zariadenia,
ii. podpora pri identifikácii príčiny poruchy,
iii. analýza a návrh riešenia opravy.
2. Poskytovanie služby technickej podpory je realizované prostredníctvom komunikačných kanálov:
i. zákazníckeho portálu a jeho komunikačnej platformy (helpdesk),
ii. emailom na priradeného CSM,
iii. alebo v nevyhnutných prípadoch telefonicky na priradeného CSM.
Všetky požiadavky na služby technickej podpory, bez ohľadu na primárny spôsob nahlásenia (telefón, email), musia byť následne nahlásené Dodávateľovi podľa čl. IV tejto Zmluvy.
3. Prípadná oprava hardvérového zariadenia, vrátane náhradných dielov je realizovaná a fakturovaná na základe samostatnej objednávky od Objednávateľa alebo osobitnej servisnej zmluvy.

E) Ostatné IT služby podľa požiadaviek Objednávateľa

Dodávateľ bude poskytovať v prípade potreby a/alebo požiadavky Objednávateľa ostatné IT služby za podmienok definovaných v prílohe č 4. Zmluvy. Ostatné služby nad rámec zmluvne dohodnutej sumy zahŕňajú:
1. Vykonanie aktualizácie (upgrade) Dodávateľom implementovaného softvéru vykonaním väčších zásahov do softvéru viac ako 1x ročne.
2. Súčasťou plnenia poskytovania aktualizácie je tiež úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment aktualizácie, koordinácia testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov softvéru.
3. Detailné analýzy, návrhy a vývoj riešenia, vylepšenia a/alebo modifikácie softvéru, vyplývajúce z požiadaviek Objednávateľa a legislatívnych zmien.
4. Vizuálnu kontrolu hardvérových komponentov za účelom zistenia možných problémov a nutnosti servisného zásahu.
5. Služby systémového administrátora zahŕňajúce nasledovné činnosti:
i. redizajn a realizácia zmien nastavenia a konfigurácií,
ii. zálohovanie a obnova systémov,
iii. inštalácia systému zo záložnej kópie v prípade havárie systému,
iv. konzultácie otázok v oblasti IT zo strany Objednávateľa nesúvisiacich so systémom Dodávateľa,
v. sprostredkovanie prenosu vedomostí o administrácii IT systémov na zamestnancov Objednávateľa,
vi. asistencia pri riešení problémov pri nasadzovaní aplikácií iných dodávateľov,
vii. ďalšie činnosti v oblasti administrácie IT systémov,
viii. migrácia serverov do nového prostredia podľa definovaného migračného scenára.
6. Služby databázového administrátora zahŕňajúce nasledovné činnosti:
i. analýza logov databáz Objednávateľa,
ii. návrhy na zálohovanie databáz,
iii. zálohovanie a obnova databáz,
iv. riešenie problémov pri prevádzke databáz,
v. ďalšie činnosti v oblasti administrácie databáz.

PRÍLOHA Č. 3 ZMLUVY O PREVÁDZKE A PODPORE RIADIACEHO, INFORMAČNÉHO A ODBAVOVACIEHO SYSTÉMU PRE MHD

LICENCIA NA SW

1. Všeobecné licenčné ustanovenia:
a) V súlade s platnou právnou úpravou v Slovenskej republike a existujúcimi zmluvnými záväzkami Dodávateľa boli zamestnancami a subdodávateľmi Dodávateľa vytvorené diela, ktoré sa považujú za zamestnanecké diela v súlade s §7, §90 a §91 zákona č. 185/2015 Z.z. (ďalej len „**autorský zákon**“), a to SW známy ako FrontOffice a SW BackOffice.
b) Pre potreby užívania SW Dodávateľ udeľuje Objednávateľovi licenciu k SW ako nevýhradnú licenciu pre zabezpečenie verejnej osobnej dopravy, ktorá sa poskytuje Objednávateľovi na obdobie trvania Zmluvy, s oprávnením používať SW výlučne na účel v zmysle článku III. bod 1 Zmluvy v rozsahu podľa tejto prílohy č. 3. Licencia v rozsahu podľa tejto prílohy č. 3 sa vzťahuje aj na všetky prípadné autorské diela a iné práva duševného vlastníctva s nimi spojené, ktoré boli pri plnení predmetu Zmluvy alebo zhotovovaní SW použité, databázy vytvorené v rámci Softvéru alebo databázy generované Softvérom. Dodávateľ prehlasuje, že má od všetkých dotknutých subdodávateľov a tretích osôb príslušné oprávnenia a má tak plné právo poskytnúť Objednávateľovi licenciu k SW podľa tejto prílohy č. 3. V prípade, že právo Objednávateľa využívať akúkoľvek časť SW bude spochybnené treťou stranou, zaväzuje sa Dodávateľ k poskytnutiu potrebnej súčinnosti a podpory k ochrane práv Objednávateľa, a to aj vrátane poskytnutia zmluvnej dokumentácie preukazujúcej oprávnenia Dodávateľa k SW, avšak len v rozsahu nevyhnutnom na preukázanie práv Dodávateľa.
c) Všetky majetkové práva a práva zhotoviteľa databáz v zmysle autorského zákona k SW vykonáva Dodávateľ. Objednávateľ je oprávnený používať SW výlučne za účelom vyplývajúcim z čl. III. bod 1 Zmluvy. Právo Objednávateľa používať SW na základe tejto licencie zaniká ukončením Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu.
2. Práva a povinnosti Objednávateľa
a) Objednávateľ je oprávnený:
i) Vo vzťahu k SWBO používať neobmedzené množstvo rozmnožení SWBO pre interné potreby Objednávateľa a vo vzťahu k SWFO používať počet rozmnožení SWFO rovnajúci sa počtu HW zariadení vo vlastníctve Objednávateľ, v ktorých je SWFO nainštalovaný; v prípade prevodu vlastníckeho práva k takému HW zariadeniu na tretiu osobu automaticky zaniká licencia k rozmnoženine nainštalovanej v takom HW zariadení.
ii) Používať SW iba spôsobom a v rozsahu, na ktorý je SW určený v zmysle čl. III. bod 1 Zmluvy, a ktorý nie je v rozpore s platnými právnymi predpismi.
iii) Používať a upravovať operačný systém, pod ktorým je SWFO používaný, pričom práva a užívanie operačného systému upravuje Všeobecná verejná licencia GNU. Znenie GNU GPL a GNU LGPL a príslušné zdrojové kódy sú spolu so zoznamom použitých knižníc zverejnené na webovej stránke Dodávateľa. Dodávateľ nezodpovedá za úpravy realizované Objednávateľom ani za chyby, ktoré vzniknú týmito úpravami. Objednávateľ sa zaväzuje využívať softvér vytvorený pod Všeobecnou verejnou licenciou v súlade s touto licenciou a týmto prehlasuje, že sa s GNU GPL a GNU LGPL oboznámil.
b) Objednávateľ nie je oprávnený:
i) Vykonávať na dodanom SW akékoľvek zmeny, ani ho dekódovať a využívať získaný kód, alebo databázu, ktorá je súčasťou SW alebo je vytváraná SW alebo jej časti

samostatne, alebo v spojení s iným programovým vybavením, spätne analyzovať, dekompilovať ani rozkladať SW na súčasti s výnimkou takejto činnosti v rozsahu, v akom ju i napriek uvedeným obmedzeniam výslovne povoľuje slovenský právny poriadok. Prvým spojením alebo použitím SW (alebo jeho častí) s iným programovým vybavením, na ktoré Objednávateľ nemá písomný súhlas od Dodávateľa, licencia Objednávateľa na používanie SW automaticky zaniká bez nároku Objednávateľa na akúkoľvek náhradu (takýmto spojením alebo použitím sa rozumie aj akákoľvek činnosť smerujúca k nepovolenému zisteniu zdrojového kódu SW);
ii) Prenechať do užívania, prenajať, vypožičať alebo akýmkoľvek iným spôsobom poskytnúť bezodplatne alebo za odplatu SW alebo jeho časť tretej strane;
iii) Poskytnúť SW tretím stranám na kopírovanie, alebo akýmkoľvek spôsobom umožniť tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa manipulovať, obsluhovať, študovať a používať SW;
iv) Využívať Softvér akýmkoľvek iným spôsobom, ktorý nie je v súlade s touto licenciou a právnymi predpismi.
c) Objednávateľ je povinný:
i) Zabrániť prípadnému odcudzeniu alebo neoprávnenému použitiu Softvéru;
ii) Pred začatím reálneho používania Softvéru sa plne oboznámiť so všetkými jeho funkciami a s funkciami operačného systému, pod ktorým je Softvér používaný;
iii) Zabrániť prístupu k Softvéru osobám, ktoré neboli oboznámené s jeho funkciami a funkciami operačného systému, pod ktorým je Softvér používaný;
iv) Bez odkladu informovať Dodávateľa v prípade podozrenia na neoprávnené použitie Softvéru alebo akejkoľvek jeho činnosti neautorizovaným spôsobom akoukoľvek treťou stranou.
d) Dodávateľ nezodpovedá za obsah a správnosť dát, ktoré Objednávateľ alebo ním poverené osoby vložia do Softvéru. Objednávateľ ako majiteľ dát v plnom rozsahu zodpovedá za stratu, poškodenie alebo zničenie týchto dát a z tohto dôvodu je povinný pravidelne a primeraným spôsobom svoje dáta zálohovať.
3. Postúpenie a prechod licencie:
a) Objednávateľ nie je oprávnený dať súhlas tretej osobe na použitie Softvéru (nemá právo udeliť žiadnu sublicenciu);
b) Objednávateľ nie je oprávnený postúpiť (previesť) licenciu na tretiu osobu;
c) Zánikom právnej subjektivity Objednávateľa (aj pri zániku s právnym nástupcom aj bez právneho nástupcu) dochádza k zániku licencie v plnom rozsahu.

PRÍLOHA Č. 4 ZMLUVY O PREVÁDZKE A PODPORE RIADIACEHO, INFORMAČNÉHO A ODBAVOVACIEHO SYSTÉMU PRE MHD

CENNÍK ÚKONOV A CESTOVNÝCH NÁKLADOV NAD RÁMEC PAUŠÁLU

CENNÍK OSTATNÝCH SLUŽIEB	Cena bez DPH
Projektové práce / riadenie projektov	60 € / h
Individuálne konzultácie a školenie	60 € / h
Individuálne dokumentačné činnosti	50 € / h
Servisný zásah, oprava hardvéru (vrátane vizuálnej kontroly hardvéru)	50 € / h
Softvérový a dátový servis, zmena konfigurácie	50 € / h
Servisný zásah cez vzdialený prístup	50 € / h
Telefonická podpora	80 € / h
Individuálne programátorské úkony	70 € / h
Individuálne analytické úkony	90 € / h
Cestovné náklady	0,50 € / km
Čas strávený na ceste	40 € / h

PRÍLOHA Č. 5 ZMLUVY O PREVÁDZKE A PODPORE RIADIACEHO, INFORMAČNÉHO A ODBAVOVACIEHO SYSTÉMU PRE MHD

ŠPECIFIKÁCIA ZÁVAŽNOSTI CHÝB A URČENIE SERVISNÝCH ČASOV

Závažnosť chyby:

Kritická:
Vozidlový SWFO
Chyba spôsobujúca, že ani záložné vozidlá nepokryjú výjazd požadovaného počtu vozidiel z dôvodu Nefunkčnosti SWFO.
Nevozidlový SWFO
Predpredaj - neumožňuje predaj cestovných lístkov (chyba čítania všetkých kariet, chybný zápis na karty, nedá sa na žiadnom zariadení otvoriť alebo zavrieť odpočet)
SWBO
Ohrozené odbavenie vo vozidlách/predpredajných miestach - nedajú sa pripraviť a nahrať nové/správne dáta do HW zariadení pre obsluhu cestujúcich Personalizácia – neumožňuje výdaj nových kariet

Závažná:
Vozidlový SWFO
Chyba spôsobujúca podstatné zníženie komfortu cestovania **-** viac ako 1x je nutné reštartovať set na spoji na jednom vozidle; alebo nedovoľuje odbavenie cestujúcich; alebo sú nefunkčné všetky tabule vo vozidle.
Nevozidlový SWFO
Predpredaj – chyba zápisu štatistiky, chybná tlač uzávierky odpočtu, chyba čítania konkrétnej karty, chyba zápisu na konkrétnu kartu
SWBO
Chybné dáta alebo chyby v programoch znemožňujúce: správne zaúčtovanie tržieb - prehľady z lístkov číslo 1.1, 1.2, 4.1, 4.2 a 4.3; správne zúčtovanie tržieb medzi dopravcami – exporty z/do zúčtovacieho centra v prípade, že Objednávateľ je účastníkom systému zúčtovania, nesprávne údaje na výstupných zostavách pre účely mesačnej, resp. ročnej uzávierky. Personalizácia - neumožňuje zmenu údajov na vydaných kartách, nesprávne údaje v prehľadoch personalizácie

Obmedzujúca:
Vozidlový SWFO
Chyba obmedzujúca funkcionalitu, ktorá priamo neobmedzuje prevádzku vozidiel a vybavenie cestujúcich (napr. chyby diakritiky informačného systému, nemožnosť tlačenia zoznamu zastávok).
Nevozidlový SWFO
Predpredaj - nesprávna tlač potvrdenky, problém s doplnkovými funkciami suma lístkov a pod. problém s aktualizáciou dát
SWBO
Chyba obmedzujúca funkcionalitu, ktorá priamo neobmedzuje prevádzku SWBO (napr. chyby v editácii, ukladaní, načítaní a spracovaní dát, ktoré nebránia dennej prevádzke a chyby prejavujúce sa len na konkrétnych dátach zákazníka). Personalizácia - diskomfort pri zmenách na karte - opakovaný zápis, diskomfort v prehľadoch (nefunkčný filter, triedenie)

Drobná:
Vozidlový SWFO
Neobmedzujúca funkcionalitu (napríklad chybný preklad textu vodičovi, zlá ikonka).
Nevozidlový SWFO
ikony, popisy
SWBO
Nepreložený text, nedostatočné ošetrenie chyby obsluhy programu (napr. vnorenie z prázdneho prehľadu, zadanie nekorektnej hodnoty); Diskomfort pri používaní jednotlivých modulov v nadväznosti na čas (pomalé vytváranie požadovaného prehľadu, opakované potvrdenie akcie).

Servisný čas

Kritická chyba 24 hodín od potvrdenia hlásenia Dodávateľom
Závažná chyba 5 pracovných dní
Obmedzujúca chyba 14 pracovných dní
Drobná chyba s nasledujúcim plánovaným vydaním verzie

PRÍLOHA Č. 6 ZMLUVY O PREVÁDZKE A PODPORE RIADIACEHO, INFORMAČNÉHO A ODBAVOVACIEHO SYSTÉMU PRE MHD
ZOZNAM ELEKTRONICKÝCH ZARIADENÍ URČENÝCH PRE ÚČELY ZMLUVY

P.č.	Typ elektronického zariadenia (HW)	Počet spravovaných kusov
1.	Palubný počítač	308 ks
2.	Zariadenie na odbavovacie cestujúcich (čítačka kariet, označovač lístkov) vrátane držiaka a príslušnej kabeláže	1370 ks
3.	Rozvodná doska vozidla MHD	308 ks
4.	GPS anténa	308 ks
5.	Informačná tabuľa vo vozidle MHD – vonkajšia (číslo linky, smer)	1025 ks
6.	Informačná tabuľa vo vozidle MHD – vnútorná	512 ks
7.	Predpredajné zariadenie na dobíjanie a inú manipuláciu s BČK	29 ks
8.	Personalizačné zariadenia na výdaj nových BČK	8 ks