

ZMLUVA O DODANÍ SOFTVÉRU A POSKYTOVANÍ SLUŽIEB SOFTVÉROVEJ PODPORY Č. 337/2024/RSM

uzatvorená medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

Objednávateľ:

Názov: Mesto Dubnica nad Váhom
Sídlo: Bratislavská 434/9, 018 41 Dubnica nad Váhom
IČO: 00 317 209
Konajúci/zastúpený: Mgr. et Mgr. Peter Wolf, primátor mesta

(ďalej ako „**Objednávateľ**“)

Dodávateľ:

Obchodné meno: Elmolis j.s.a.
Sídlo: Sásovská cesta 14277/16A 974 11 Banská Bystrica
IČO: 51961300
Zápis: v OR Banská Bystrica, oddiel: Sja, vložka č.: 7/S
Konajúci/zastúpený: Jakub Ondruš, podpredseda predstavenstva

(ďalej ako „**Dodávateľ**“)

(Objednávateľ a Dodávateľ ďalej aj ako „**Strany**“ alebo každý jednotlivito ako „**Strana**“)

Objednávateľ a Dodávateľ v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka, ust. § 65 a nasl. zákona Autorského zákona a ako výsledok verejného obstarávania na predmet zákazky „**Informačný systém parkovania**“ ktoré realizoval Objednávateľ v súlade s § 117 a nasl. zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov uzatvárajú medzi sebou túto zmluvu o dodaní softvéru a poskytovaní služieb softvérovej podpory (ďalej ako „**Zmluva**“).

1. PREAMBULA

- 1.1. Objednávateľ má záujem vytvoriť, zaviesť a zjednotiť systém parkovacej politiky na celom svojom území a to vytvorením pravidiel pre všetkých používateľov motorových vozidiel.
- 1.2. Za týmto účelom má Objednávateľ záujem, aby pre neho Dodávateľ zhotovil softvérovú aplikáciu - Informačný systém parkovania (ďalej len „**ISP**“), v rámci ktorej bude môcť Objednávateľ organizovať a spracovávať systém parkovacej politiky na celom svojom území a aby počas trvania tejto Zmluvy ISP prevádzkoval za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Na základe tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje pre Objednávateľa:
 - 2.1.1. vytvoriť a dodať práce súvisiace s návrhom, vývojom, implementáciou, podporou a dodávkou ISP, ktorá bude spĺňať rozsah, prevedenie a ďalšie technické špecifikácie uvedené v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a nasadiť a sprevádzkovať Dielo v serverovom prostredí Dodávateľa v skúšobnom prostredí a následne v produkčnom prostredí spôsobom a v rozsahu v súlade s prílohou č. 1 Zmluvy vrátane migrácie a importu dát do ISP a udelenia príslušných užívacích či iných súvisiacich oprávnení osobám Objednávateľa (ďalej všetky plnenia spolu ako „**Dielo**“);

- 2.1.2. po dodaní a nasadení Diela počas trvania tejto Zmluvy poskytovať služby podpory a údržby ISP formou pravidelnej servisnej podpory a riešenia jednotlivých incidentov vrátane poskytovania služieb ServiceDesk tak ako sú bližšie špecifikované v prílohe č. 2 tejto Zmluvy (ďalej len „**Servisná podpora**“);
- 2.1.3. počas realizácie Diela ako aj počas trvania Servisnej podpory realizovať zmenové požiadavky a poskytovať ďalšie odborné, konzultačné, projekčné, manažérske, analytické, vývojové (programátorské), grafické, inštalačné a iné služby súvisiace s ISP, vrátane školení, tréningov a prezentácií za podmienok uvedených v príslušnej Objednávke a tejto Zmluve (ďalej len „**Zmenové požiadavky**“).
- 2.2. Na základe tejto Zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje Dodávateľovi poskytovať nevyhnutnú súčinnosť v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve (vrátane príloh) a zaväzuje sa uhradiť Dodávateľovi za poskytnuté plnenie cenu dohodnutú v tejto Zmluve spôsobom dohodnutým v tejto Zmluve.
- 2.3. Dodávateľ sa zaväzuje vykonať predmet Zmluvy riadne, včas a s náležitou odbornou starostlivosťou tak, aby vyhovovalo všetkým príslušným právnym predpisom, technickým normám, požiadavkám Objednávateľa a v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto Zmluve.

3. ČAS, MIESTO A SPÔSOB VYKONÁVANIA DIELA

- 3.1. Dodávateľ sa zaväzuje, že jednotlivé plnenia podľa tejto Zmluvy dodá v nasledovných termínoch:
 - 3.1.1. Dodávateľ sprevádzkuje ISP v skúšobnom prostredí na vykonanie testovania ISP **do 20 dní od uzavretia tejto Zmluvy**;
 - 3.1.2. Dodávateľ sprevádzkuje ISP v produkčnom prostredí **do 40 dní od uzavretia tejto Zmluvy**;
 - 3.1.3. Dodávateľ bude dodávať služby Servisnej podpory po dobu **12 mesiacov od spustenia ISP v produkčnom prostredí**.
- 3.2. Termíny stanovené v tomto článku Zmluvy sa predlžujú o počet dní omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti, podkladov, informácií alebo dát v termínoch podľa článku 9 tejto Zmluvy.
- 3.3. Zhotovenie Diela bude Dodávateľ realizovať vo svojom mieste podnikania a na vlastných zariadeniach s prípadným vzdialeným prístupom k informačným systémom Objednávateľa (ak to bude nevyhnutné napríklad na migráciu dát).
- 3.4. Dodávateľ je oprávnený vykonať časti Diela prostredníctvom tretích osôb. Za vykonanie Diela, resp. jeho časti, prostredníctvom tretích osôb však Dodávateľ zodpovedá, ako by ho vykonal sám.
- 3.5. Strany sa dohodli, že Dodávateľ je povinný dodržiavať všetky príslušné platné právne predpisy a technické normy pri zhotovovaní Diela. Strany sa dohodli, že Dodávateľ je povinný riadiť sa pri realizácii Diela tiež pokynmi Objednávateľa za predpokladu, že ich obsah nie je v rozpore, alebo nad rozsah povinností uvedených v príslušných platných právnych predpisoch, technických normách a/alebo tejto Zmluve alebo ak nebudú mať vplyv na termíny plnenia Diela.
- 3.6. Dodávateľ sa zaväzuje upozorniť Objednávateľa na nevhodnosť jeho pokynov, ktoré sú identifikovateľné pri vynaložení náležitej starostlivosti.
- 3.7. Strany sa dohodli, že Dodávateľ uskutoční všetky potrebné opatrenia k tomu, aby pri vykonávaní Diela podľa tejto Zmluvy pracovníci Dodávateľa dodržiavali pri pohybe v objektoch Objednávateľa záväzné predpisy vzťahujúce sa k bezpečnosti, ochrane zdravia a požiarnej ochrane, s ktorými sa ich Objednávateľ zaväzuje

písomne zoznámiť. Odborné práce musia byť vykonané len pracovníkmi, ktorí majú príslušnú kvalifikáciu a oprávnenia na vykonanie týchto prác.

4. ODOVZDANIE DIELA

- 4.1. Strany sa dohodli, že Dielo sa bude odovzdávať ako celok a to v termínoch podľa tejto Zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje predložiť Dielo k vykonaniu Preberacej skúšky vždy v takom predstihu, aby aj s vykonaním Preberacej skúšky sa dodržal termín stanovený touto Zmluvou.
- 4.2. Strany sa dohodli, že preberacie skúšky Diela sa uskutočnia vždy pred jeho protokolárnou akceptáciou (ďalej ako „**Preberacie skúšky**“). Dodávateľ sa zaväzuje oznámiť Objednávateľovi, že je Dielo pripravené k vykonaniu Preberacej skúšky, a to vždy najmenej 5 dní vopred.
- 4.3. Pri odovzdaní a akceptácii Diela budú Strany postupovať nasledovne:
 - 4.3.1. Dielo bude Objednávateľovi predložené v termínoch podľa tejto Zmluvy v elektronickej forme, a to:
 - a) nasadením na pripravené testovacie prostredie,
 - b) sprístupnením testovacej verzie Diela,
 - c) otestovaním Diela voči dohodnutým testovacím scenárom prostredníctvom Preberacej skúšky spoločne s Objednávateľom.
 - 4.3.2. Preberacou skúškou bude otestovaná definovaná funkčnosť Diela, resp. príslušná časť Diela v súlade s dohodnutými testovacími scenármi, pričom cieľom Preberacích skúšok je preukázať, že Dielo alebo jeho časť spĺňa požadované funkcionality a parametre v súlade so špecifikáciou Diela v prílohe č. 1 Zmluvy. Objednávateľ môže po vykonaní skúšky príslušnej časti Diela žiadať opravu príslušnej časti Diela, ak je jej obsah v rozpore s dohodnutou funkčnosťou alebo nespĺňa podmienky definované príslušnými testovacími scenármi. Preberacie skúšky môžu byť vykonané aj formou použitia negatívnych testovacích scenárov.
 - 4.3.3. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude evidovať pripomienky k Dielu alebo jeho časti a vytykať vady Diela a to priebežne bez zbytočného odkladu po ich zistení odo dňa predloženia (doručenia) Diela na vykonanie Preberacích skúšok.
 - 4.3.4. Dodávateľ zaslané pripomienky zapracuje alebo odstráni vady priebežne bez zbytočného odkladu počas vykonania Preberacej skúšky. Ak je na ich zapracovanie potrebná dlhšia doba (ako je dohodnutý termín vykonania Preberacej skúšky) je Dodávateľ povinný ju Objednávateľovi oznámiť v lehote 2 pracovných dní od zistenia takejto skutočnosti. V takomto prípade bude Dodávateľ povinný pripomienky zapracovať v čo najkratšej primeranej lehote aj po termíne vykonania Preberacej skúšky.
 - 4.3.5. Novú verziu Diela so zapracovanými pripomienkami a odstránenými vadami predloží Dodávateľ Objednávateľovi v rovnakej forme v akej predložil prvú verziu Diela.
 - 4.3.6. Objednávateľ je povinný po obdržaní novej verzie Diela preveriť spôsob zapracovania pripomienok či odstránenia vád a prípadne opätovne otvoriť zapracovanie identifikovaných vád Diela, alebo jeho časti v prípade rozporu s dohodnutou funkčnosťou alebo testovacími scenármi.
 - 4.3.7. Preberacie skúšky sa budú rovnakým spôsobom opakovať, pokiaľ nebudú pripomienky úplne zapracované a všetky Akceptačné kritéria nebudú dosiahnuté.

- 4.4. V prípade, že Objednávateľ neuvedie žiadne pripomienky alebo nevytkne žiadne Vady Diela odo dňa predloženia (doručenia) Diela až po jeho akceptáciu sa má za to, že Objednávateľ predložené Dielo akceptoval bez výhrad.
- 4.5. Vadou Diela sa rozumie stav, kedy Dielo alebo jeho časť nespĺňa funkcionality a parametre stanovené touto Zmluvou a jednotlivými prílohami. Jednotlivé vady Diela sa budú pre účely tejto Zmluvy klasifikovať nasledovne:
- 4.5.1. Kritická vada („Kategória A“) – systém/komponent/prostredie je nedostupné, a tým pádom je znemožnené používanie jeho základných funkcií. Spravidla neexistuje alternatívny spôsob, ktorým je možné pokračovať v práci. Tento stav ohrozuje alebo úplne znemožňuje bežnú prevádzku, integritu dát, prípadne má potenciál Objednávateľovi alebo ďalším subjektom spôsobiť finančné alebo iné škody (ďalej len „**Kritická vada**“).
- 4.5.2. Vážna vada („Kategória B“) – funkčnosť systému/komponentu/prostredia je degradovaná tak, že tento stav obmedzuje jeho plnohodnotné používanie, avšak nedochádza k strate dát alebo celkovej nedostupnosti. Spravidla existuje alternatívny spôsob, ktorým je možné pokračovať v práci (ďalej len „**Vážna vada**“).
- 4.5.3. Nekritická vada („Kategória C“) – ostatné drobné incidenty, ktoré nespádajú do predošlých dvoch kategórií (ďalej len „**Nekritická vada**“).
- 4.6. Akákoľvek časť Diela bude Objednávateľom akceptovaná iba v prípade, ak splní súčasne nasledujúce podmienky pre jej akceptáciu (ďalej v texte ako „**Akceptačné kritéria**“):
- 4.6.1. Dielo nebude obsahovať žiadne (0) Kritické vady,
- 4.6.2. Dielo nebude obsahovať žiadne (0) Vážne vady,
- 4.6.3. Dielo nebude obsahovať viac ako päť (5) Nekritických vád.
- 4.7. Zaradenie konkrétnej vady do príslušnej kategórie je na posúdení Dodávateľa. Objednávateľ má právo požiadať o prehodnotenie sporných zaradení vád do 3 pracovných dní od zaradenia vady Dodávateľom. Na evidenciu vád v rámci Preberacej skúšky bude slúžiť zdieľaný ServiceDesk Dodávateľa.
- 4.8. Po ukončení Preberacej skúšky v testovacom prostredí Dodávateľ nasadí Dielo do produkčného prostredia a Objednávateľ je povinný Dielo prevziať a podpísať akceptačný protokol k Dielu (ďalej v texte ako „**Akceptačný protokol**“). Vady Diela, ktoré majú byť odstránené po podpise Akceptačného protokolu musia byť v Akceptačnom protokole zaznamenané aj s termínom odstránenia. Termín odstránenia vád určia Strany vzájomnou dohodou.
- 4.9. Čo najskôr po podpise Akceptačného protokolu (maximálne však v lehote troch pracovných dní) je Dodávateľ povinný poskytnúť zamestnancom Objednávateľa školenie potrebné k používaniu Diela v rozsahu podľa Technickej špecifikácie, ktorá je prílohou č. 1 k tejto Zmluve.
- 4.10. Strany sa dohodli, že dňom podpísania Akceptačného protokolu prechádza nebezpečenstvo škody na Dielu na Objednávateľa.
- 4.11. Strany sa dohodli, že vlastnícke právo k Dielu a akékoľvek prípadné licencie v zmysle článku 6 Zmluvy nadobúda Objednávateľ momentom podpisu Akceptačného protokolu oboma Stranami a súčasne až po zaplatení Ceny Diela.

- 4.12. Po podpise Akceptačného protokolu a uhradení Ceny Diela budú Objednávateľovi zo strany Dodávateľa odovzdané všetky zdrojové kódy Diela v elektronickej forme na USB/DVD nosiči alebo na repozitár zdrojových kódov do niektorej cloudovej služby do konta Objednávateľa (podľa dohody Strán) spolu s technickou dokumentáciou k Dielu , pričom Strany o odovzdaní podpíšu preberací Protokol.
- 4.13. Strany sa zároveň dohodli, že počas trvania Servisnej podpory Dodávateľ zabezpečí Objednávateľovi on-line prístup na čítanie k aktuálnym zdrojovým kódom Diela a technickej dokumentácii k Dielu.

5. CENA ZA DIELO

- 5.1. Strany sa dohodli, že celková cena za dodanie Diela je dohodnutá v sume **34 000,00 EUR bez DPH**, t.j. 40 800,00 EUR s DPH (ďalej len „**Cena Diela**“).
- 5.2. Strany sa dohodli, že cena za poskytovanie služieb Servisnej podpory je dohodnutá v sume **2 000,00 EUR bez DPH za mesiac**, t.j. 2 400,00 EUR s DPH za mesiac, t.j. celková cena Servisnej podpory za celé obdobie Zmluvy (12 mesiacov od spustenia ISP v produkčnom prostredí) je v sume 24 000,00 EUR bez DPH, t.j. 28 800,00 EUR s DPH (ďalej len „**Cena Servisnej podpory**“).
- 5.3. Strany sa dohodli, že ak sa Objednávateľ rozhodne po ukončení Servisnej podpory postupovať podľa článku 15 tejto Zmluvy (t.j. získať zdrojové kódy Diela a získať rozšírenú licenciu) cena za Dielo sa v takom prípade zvyšuje o doplatok v sume **5 000,00 EUR bez DPH**, t.j. 6.000 EUR s DPH (ďalej len „**Doplatok za Dielo**“) a teda celková cena za Diela sa v takom prípade zvyšuje na sumu **39 000,00 EUR bez DPH**, t.j. 46 800,00 EUR s DPH.
- 5.4. Strany sa dohodli, že cena za poskytovanie služieb Zmenových požiadaviek bude určená v súlade s príslušnou Objednávkou Zmenovej požiadavky potvrdenou oboma Stranami a bude vychádzať z cenníka Dodávateľa, ktorý je prílohou č. 4 tejto Zmluvy (ďalej len „**Cena Zmenovej požiadavky**“). Celková maximálna suma za poskytnuté služby Zmenových požiadaviek počas trvania Zmluvy (t.j. 12 mesiacov od spustenia ISP v produkčnom prostredí) je stanovená na **5.000 EUR bez DPH**, t.j. 6.000 EUR s DPH.
- 5.5. Cena Diela, Cena Servisnej podpory, Doplatok za Dielo a Cena Zmenovej požiadavky sú nemenné, konečné a v ich výške sú zohľadnené všetky náklady, ktoré Dodávateľovi vzniknú pri plnení povinností podľa tejto Zmluvy a jej príloh a to vrátane všetkých poplatkov a všetkých ďalších nákladov, ktoré sú potrebné na kompletnú realizáciu všetkých zmluvných plnení a dojednaní a vykonanie predmetu Zmluvy v plnom rozsahu.
- 5.6. Strany sa dohodli, že Objednávateľ uhradí jednotlivé ceny podľa tohto článku Zmluvy Dodávateľovi nasledovne:
- 5.6.1. Objednávateľ je povinný uhradiť Cenu Diela po podpise Akceptačného protokolu, pričom Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi Cenu Diela na základe príslušnej riadnej faktúry doručenej Objednávateľovi;
- 5.6.2. Objednávateľ bude hradiť Cenu Servisnej podpory pravidelne v mesačných platbách vždy po skončení príslušného mesiaca, pričom Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi Cenu Servisnej podpory na základe príslušnej riadnej faktúry doručenej Objednávateľovi. Prvú faktúru je Dodávateľ oprávnený vystaviť až po uplynutí prvého mesiaca poskytovania Servisnej podpory nasledujúceho po nasadení Diela do produkčnej prevádzky v súlade so Zmluvou;
- 5.6.3. Objednávateľ je povinný uhradiť Doplatok za Dielo po podpise preberacieho protokolu, ktorým dôjde k odovzdaniu zdrojových kódov Diela podľa článku 15 tejto Zmluvy, pričom Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi Doplatok za Dielo na základe príslušnej riadnej faktúry doručenej Objednávateľovi.

- 5.6.4. Objednávateľ je povinný uhradiť Cenu Zmenovej požiadavky podľa podmienok dohodnutých v príslušnej Objednávke tejto Zmenovej požiadavky avšak najneskôr po podpise akceptačného protokolu Zmenovej požiadavky, pričom Objednávateľ zaplatí Dodávateľovi Cenu Zmenovej požiadavky na základe príslušnej riadnej faktúry doručenej Objednávateľovi;
- 5.7. Splatnosť akejkoľvek faktúry podľa tejto Zmluvy je 30 dní od jej doručenia Objednávateľovi.
- 5.8. Všetky ceny v tejto Zmluve a jej prílohách sú uvedené bez dane z pridanej hodnoty (DPH). K cenám bude účtovaná DPH vo výške stanovenej platnými právnymi predpismi v čase vystavenia účtovného dokladu.
- 5.9. Strany sa dohodli, že Objednávateľ je povinný každé peňažné plnenie na základe tejto Zmluvy zaplatiť Dodávateľovi bezhotovostne prevodom v prospech bankového účtu Dodávateľa.
- 5.10. Ak faktúra obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený ju vrátiť Dodávateľovi. Dodávateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú. U takto novo vystavenej faktúry plyní nová lehota splatnosti.
- 5.11. Ak faktúra obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ je oprávnený ju vrátiť Dodávateľovi. Dodávateľ faktúru podľa charakteru nedostatkov buď opraví alebo vystaví novú.

6. AUTORSKÉ PRÁVA A ĎALŠIE PRÁVA DUŠEVNÉHO VLASTNÍCTVA

- 6.1. Strany zhodne konštatujú a potvrdzujú, že s ohľadom na špecifikáciu Diela, predstavuje Dielo a všetky jeho jednotlivé časti autorské dielo, prípadne počítačový program alebo databázu v zmysle zákona 185/2015 Z.z. Autorský zákon a právach súvisiacich s autorským právom (ďalej len „**Autorský zákon**“), pričom všetky majetkové práva k takémuto Dielu vykonáva Dodávateľ.
- 6.2. Strany dohodli, že momentom podpisu Akceptačného protokolu oboma Stranami a po zaplatení Ceny Diela Objednávateľom udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi nevýhradnú licenciu na používanie Diela na účel, na ktorý je určené (ďalej len „**Licencia**“) a to ako informačný systém verejného parkovania v meste Dubnica nad Váhom a za týmto účelom je Objednávateľ ale aj jednotliví užívatelia Diela (či už pracovníci Objednávateľa alebo jednotliví rezidenti, či návštevníci) oprávnení využívať dostupné funkcionality Diela výlučne len ako bežní oprávnení užívatelia a Objednávateľ je oprávnený verejne rozširovať rozmnoženiny Diela a umožniť užívanie vybraných častí Diela spôsobom, ktorý je obvyklý (najmä nasadením mobilnej aplikácie Diela do obchodu v službe Google alebo Apple). Na základe Licencie však Objednávateľ nie je oprávnený Dielo akokoľvek pozmeňovať, upravovať, meniť, adaptovať alebo prispôbovať Dielo, zasahovať do jeho zdrojových kódov, vykonávať preklad Diela zo strojového kódu do zdrojového kódu a naopak, vytvárať odvodené diela z Diela alebo akokoľvek inak Dielo používať spôsobom, ktorý by bol v rozpore s rozsahom Licencie podľa predchádzajúcej vety. Objednávateľ nadobúda Licenciu podľa tohto odseku bezodplatne. Licencia je udelená bez územného, vecného a časového obmedzenia. Objednávateľ nie je oprávnený Licenciu postúpiť a je oprávnený udeliť sublicenciu na používanie Diela len v rozsahu Licencie podľa predchádzajúcej vety (t.j. na jednotlivých užívateľov Diela, ktorí budú Dielo užívať ako bežní oprávnení užívatelia).
- 6.3. Dodávateľ potvrdzuje, že v plnom rozsahu disponuje všetkými právami k Dielu, ktoré v zmysle tejto Zmluvy udeľuje Objednávateľovi resp. sa k nim zaväzuje, a že ich udelením ako aj vytvorením a odovzdaním Diela Objednávateľovi neboli porušené práva alebo oprávnené záujmy akejkoľvek tretej osoby ako ani ustanovenia právnych predpisov. V tejto súvislosti ďalej výslovne potvrdzuje, že používaním Diela spôsobom a za podmienok podľa tejto Zmluvy, nedôjde k porušeniu práv ani oprávnených záujmov akejkoľvek tretej osoby ani ustanovení právnych predpisov. Dodávateľ ďalej výslovne potvrdzuje, že v prípade, ak má Dielo alebo jeho časť povahu predmetu, ku ktorému vlastní alebo vykonáva majetkové práva iná osoba než Dodávateľ, Dodávateľ v tejto súvislosti disponuje právami v rozsahu potrebnom na udelenie všetkých práv a súhlasov v zmysle tejto Zmluvy. V prípade, ak Dodávateľ svojím konaním alebo nekonaním poruší práva akejkoľvek tretej osoby, najmä autorské či iné práva, je za takéto porušenie plne zodpovedný. Vyššie uvedené sa nevzťahuje na

podklady dodané Objednávateľom k zhotoveniu Diela, ku ktorým je povinný všetky práva vysporiadať Objednávateľ. V prípade, že sa preukáže vyhlásenia Dodávateľa uvedené v tomto odseku ako nepravdivé, Dodávateľ sa zaväzuje uvedenú právnu vadu na vlastné náklady bezodkladne odstrániť a nahradiť Objednávateľovi škodu, ktorá mu v dôsledku nepravdivosti vyhlásenia vznikla.

- 6.4. Objednávateľ dáva Dodávateľovi súhlas s uverejnením jeho referencií a s marketingovou propagáciou služieb poskytovaných Objednávateľovi na svojich internetových stránkach, v písomných publikáciách a v ostatných masmédiách avšak len spôsobom, ktorý neodporuje dobrým mravom alebo neznižuje vážnosť či dobrú povesť Objednávateľa.

7. SPÔSOB RIADENIA A ORGANIZÁCIA V PROJEKTE

- 7.1. Každá zo Strán vymenuje do 5 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy svojho projektového manažéra, ktorý bude dostupný v priebehu plnenia tejto Zmluvy a bude oprávnený k úkonom súvisiacim s plnením v mene Objednávateľa, resp. Dodávateľa. Identifikačné a kontaktné údaje projektových manažérov každá zo Strán oznámi druhej Strane. V prípade zmeny osoby projektového manažéra, Strana, ktorá takúto zmenu iniciuje, túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámi druhej Strane.
- 7.2. Projektový manažér Objednávateľa bude oprávnený a zodpovedný najmä, ale nielen:
- 7.2.1. zabezpečovať súčinnosť Objednávateľa a pri plnení Zmluvy,
 - 7.2.2. koordinovať činnosť projektového tímu Objednávateľa,
 - 7.2.3. podpisovať protokoly a zápisnice vo vzťahu k odovzdaniu a prevzatíu Diela a/alebo jeho častí,
 - 7.2.4. vykonávať ďalšie úlohy určené mu Zmluvou vrátane jej príloh.
- 7.3. Projektový manažér Dodávateľa bude oprávnený a zodpovedný najmä, ale nielen
- 7.3.1. koordinovať činnosť projektového tímu Dodávateľa,
 - 7.3.2. podpisovať protokoly a zápisnice vo vzťahu k odovzdaniu a prevzatíu Diela a/alebo jeho častí,
 - 7.3.3. vykonávať ďalšie úlohy určené mu Zmluvou vrátane jej príloh.
- 7.4. Pre vylúčenie pochybností, v prípade že v zmysle tejto Zmluvy nie je oprávnenie konať za príslušnú Stranu vo veciach týkajúcich sa plnenia tejto Zmluvy zverené jej projektovému manažérovi, je oprávnený za príslušnú Zmluvnú stranu konať v danej veci jej štatutárny orgán alebo preukázateľne splnomocnený alebo poverený zástupca príslušnej Strany.
- 7.5. Riešenie problémov či sporov medzi Stranami bude medzi Stranami riešené formou eskalácie problému či sporu osobami na jednotlivých úrovniach eskalácie a to tak, že ak spor či problém nevyriešia pracovníci nižších úrovní eskalácie, spor či problém aj s jeho podrobným opisom a stanoviskami oboch Strán bude vždy posunutý na riešenie osobám vyššej úrovne eskalácie, pričom najvyššou úrovňou eskalácie je úroveň štatutárnych orgánov oboch Strán.

8. ZMENOVÉ KONANIA

- 8.1. Kedykoľvek počas trvania tejto Zmluvy sú Strany oprávnené navrhnúť alebo objednať od Objednávateľa Zmenovú požiadavku. Dodávateľ sa zaväzuje vynaložiť všetko úsilie, ktoré po ňom možno spravodlivo požadovať, aby pre Zmenovú požiadavku požadovanú Objednávateľom vypracoval ponuku a po odsúhlasení takejto ponuky Objednávateľom následne túto Zmenovú požiadavku zrealizoval.

- 8.2. Návrhy a posúdenie realizácie Zmenových požiadaviek budú Strany realizovať prostredníctvom emailov medzi oprávnenými osobami alebo v systéme ServiceDesk nasledujúcim postupom:
- 8.2.1. Ak Objednávateľ požaduje zmenu alebo úpravu ISP, implementáciu nových modulov a funkcionalít ISP alebo dodanie iných odborných služieb Dodávateľom zadá Dodávateľovi špecifikáciu predmetnej Zmenovej požiadavky do emailu alebo do systému ServiceDesk, v ktorej môže špecifikovať aj požadovaný termín dodania plnenia.
 - 8.2.2. V prípade, že špecifikácia Zmenovej požiadavky Objednávateľa nie je úplná alebo dostatočná, Dodávateľ s Objednávateľom prekonzultuje zadanie a vyjasní si jeho predmet a detaily. V prípade, že zadanie nie je kompletne požiadava Objednávateľa o jeho doplnenie.
 - 8.2.3. Na základe vyjasneného zadania podľa predchádzajúceho odseku Dodávateľ vypracuje kompletnú ponuku Zmenovej požiadavky, ktorú následne odošle Objednávateľovi emailom alebo ju vloží do systému ServiceDesk.
 - 8.2.4. Ponuka Zmenovej požiadavky bude obsahovať minimálne:
 - a) opis požadovaného predmetu riešenia a koncepčný návrh požadovaného plnenia alebo popis a rozsah poskytovaných služieb Dodávateľa;
 - b) dobu poskytnutia plnenia alebo rozvrh plnenia;
 - c) cenu za realizáciu plnenia Zmenovej požiadavky stanovenú v súlade s cenníkom, ktorý je prílohou č. 4 tejto Zmluvy;
 - d) požiadavky na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa pri realizácii plnení;
 - 8.2.5. V prípade, že Objednávateľ súhlasí s navrhnutou ponukou Zmenovej požiadavky, bude Dodávateľa o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať. V prípade, že si Objednávateľ vyžiada úpravu ponuky Zmenovej požiadavky, je Dodávateľ povinný túto úpravu vykonať bez zbytočného odkladu za obdobného použitia tohto článku Zmluvy, pričom ale dodatočnú úpravu zadania môže Objednávateľ po vypracovaní ponuky Objednávateľom vykonať už len jediný raz. Pokiaľ Objednávateľ nebude súhlasiť ani s upravenou ponukou Zmenovej požiadavky, Dodávateľ má právo odmietnuť realizovať Zmenovú požiadavku.
 - 8.2.6. Ponuku Zmenovej požiadavky Objednávateľ potvrdí podpisom oprávnenej osoby na listine ponuky, resp. v dodatku k tejto Zmluve (ďalej ako "**Objednávka**"). Objednávka sa stáva platnou až po jej formálnom potvrdení zo strany Objednávateľa podpisom na listine ponuky alebo dodatku k tejto Zmluve.
 - 8.2.7. Po prijatí Objednávky Dodávateľ začne s realizáciou Zmenovej požiadavky v súlade s podmienkami Objednávky.
 - 8.2.8. Ak sa Zmenová požiadavka týka ISP tak prijatím Objednávky sa špecifikácia Zmenovej požiadavky stáva novou, doplnenou špecifikáciou ISP.
- 8.3. Cena za výkony poskytované Dodávateľom prostredníctvom Zmenových požiadaviek bude účtovaná ako násobok počtu osobohodín a jednotkových sadzieb uvedených v Cenníku prác nachádzajúceho sa v prílohe 4 tejto Zmluvy.
- 8.4. Ceny za osobohodiny definované v tejto Zmluve budú garantované po celú dobu platnosti tejto Zmluvy.
- 8.5. Na dodanie Zmenových požiadaviek sa primerane použijú ustanovenia tejto Zmluvy týkajúce sa dodania Diela.

9. DOHODNUTÁ SÚČINNOSŤ A VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

- 9.1. Strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si bez zbytočného odkladu všetky informácie a dohodnutú súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie svojich záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy a jej príloh. Strany sú povinné informovať druhú Stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto Zmluvy.
- 9.2. Strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto Zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov a s omeškaním úhrad jednotlivých peňažných záväzkov.
- 9.3. Strany poskytnú dohodnutú súčinnosť bez zbytočného omeškania najneskôr do 5 pracovných dní po predložení písomnej požiadavky druhej Strany, pokiaľ sa Strany nedohodnú inak.
- 9.4. Objednávateľ vynaloží primerané úsilie na to, aby prípadné tretie strany spolupracujúce s Objednávateľom, ktorých činnosť je predpokladom poskytovania služieb podľa tejto Zmluvy, poskytovali Dodávateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie tejto Zmluvy. Dodávateľ pritom nezodpovedá za včasnosť, úplnosť a kvalitu poskytovania takejto súčinnosti zo strany týchto tretích strán.
- 9.5. Objednávateľ zabezpečí v prípade požiadaviek Dodávateľa osobný (onsite) prístup pracovníkom Dodávateľa priamo v priestoroch alebo na pracoviskách Objednávateľa či tretích strán.
- 9.6. Pre potreby realizácie Diela podľa tejto Zmluvy Objednávateľ umožní Dodávateľovi kontrolovaný prístup k informačným systémom Objednávateľa pomocou diaľkového prenosu dát a to v rozsahu vymedzenom Objednávateľom, pričom Dodávateľ je povinný absolútne rešpektovať ochranu všetkých dát Objednávateľa. V prípade, že bude Dodávateľ využívať diaľkový prenos dát za účelom plnenia svojich povinností podľa tejto Zmluvy, Dodávateľ sa zaväzuje že:
 - 9.6.1. bude používať metódu diaľkového prístupu schválenú obidvoma Stranami;
 - 9.6.2. zabezpečí, aby žiadne počítače a ostatné zariadenia používané svojimi zamestnancami a/alebo spolupracovníkmi na diaľkový prístup k Dielu, prípadne iným informačným systémom Objednávateľa nemali súčasne nechránený prístup na počítačové siete tretích osôb, a to počas celej doby pripojenia k Dielu a/alebo informačným systémom Objednávateľa.
- 9.7. Objednávateľ poskytne Dodávateľovi nevyhnutné informácie alebo dokumenty podľa odôvodnených požiadaviek Dodávateľa, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie tejto Zmluvy.

10. ZÁRUKA A ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 10.1. Dodávateľ výslovne zodpovedá za to, že Dielo bude mať ku dňu podpisu Akceptačného protokolu funkčné vlastnosti uvedené v technickej špecifikácii, ktorá je prílohou č. 1 tejto Zmluvy a tieto si zachová po dobu záruky, ktorá trvá po dobu trvania Servisnej podpory podľa tejto Zmluvy.
- 10.2. Dodávateľ v rámci záruky garantuje, že Dielo bude mať vlastnosti dohodnuté Stranami v špecifikácii Diela, jeho funkcionality nebudú vykazovať vady pri používaní. Za vadu Diela sa nepovažuje skutočnosť, že Dielo nemá funkcionality, ktorá nie je uvedená v špecifikácii Diela, ani zmena grafického dizajnu a ani nepodstatná zmena, resp. pridanie funkčnej vlastnosti.
- 10.3. Akékoľvek práva zo záruky vrátane záručnej doby začínajú plynúť až finálnou akceptáciou celého Diela Objednávateľom na základe podpísania Akceptačného protokolu.
- 10.4. Záruka podľa tejto Zmluvy sa vzťahuje na všetky odovzdané časti Diela.

- 10.5. Záruka podľa predchádzajúceho odseku sa nevzťahuje na vady vzniknuté z dôvodu nesprávneho používania Diela alebo užívania v rozpore s pokynmi Dodávateľa a pokynmi uvedenými v dokumentácii k Dielu. Záruka sa taktiež nevzťahuje na vady, ktoré vznikli akoukoľvek úpravou Diela Objednávateľom, subdodávateľmi Objednávateľa alebo tretími osobami, alebo z dôvodu nedostatkov v podkladoch, alebo zadaniach Objednávateľa, na základe ktorých bolo Dielo vyhotovené.
- 10.6. Dodávateľ prehlasuje, že všetky jeho plnenia dodané podľa tejto Zmluvy budú bez právnych vád a zaväzuje sa odškodniť Objednávateľa v prípade, že tretia osoba úspešne uplatní autorskoprávny alebo iný nárok plynúci z právnej vady poskytnutého plnenia.
- 10.7. Záručná podpora a záručné opravy Diela sú vykonávané Dodávateľom ako súčasť Servisnej podpory za podmienok dohodnutých v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 10.8. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť nevyhnutnú na odstránenie záručnej vady Diela.

11. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY

- 11.1. Strany sú oslobodené od zodpovednosti za nesplnenie predmetu tejto Zmluvy, pokiaľ takéto nesplnenie zmluvných povinností je spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle ustanovenia § 374 Obchodného zákonníka v platnom znení. V prípade vyskytnutia sa okolností vylučujúcich zodpovednosť musí príslušná Strana bezodkladne informovať druhú Stranu a uviesť dôvody, povahu, veľkosť a predpokladaný čas takéhoto ovplyvnenia, ako aj potrebné opatrenia, podniknuté na eliminovanie takéhoto vplyvu. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť oslobodzujú čiastočne alebo celkom príslušnú Stranu spod jej povinností uvedených v tejto Zmluve a to po dobu trvania týchto okolností.
- 11.2. Žiadna zo Strán nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania alebo informácií, ktoré dostala od druhej Strany. V prípade, že Objednávateľ poskytol Dodávateľovi chybné zadanie a Dodávateľ vzhľadom na svoju povinnosť dodať Dielo alebo jeho časť s odbornou starostlivosťou mohol a mal chybnosť takého zadania zistiť, smie sa Dodávateľ ustanovenia predchádzajúcej vety odvolávať len v prípade, že na chybné zadanie Objednávateľa písomne upozornil a Objednávateľ trval na pôvodnom zadaní.
- 11.3. Žiadna zo Strán nie je povinná nahradiť škodu, ktorá vznikla v dôsledku omeškania sa s splnením záväzkov druhej Strany. Žiadna zo Strán nezodpovedá za porušenie podmienok vyplývajúcich z tejto Zmluvy v prípade, že takéto porušenie bolo preukázateľne spôsobené neposkytnutím nevyhnutnej a dohodnutej súčinnosti druhou Stranou alebo s ňou spolupracujúcich tretích strán.
- 11.4. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú Objednávateľovi v dôsledku nerealizácie opatrení alebo porušením postupov uvedených Dodávateľom v príslušnej dokumentácii Diela.

12. SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 12.1. Strany sú povinné pri svojej činnosti zabezpečiť ochranu osobných údajov v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016, o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov (ďalej len "GDPR") a zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov v platnom znení (ďalej len „**Zákon o ochrane osobných údajov**“).
- 12.2. Strany sa dohodli, že keďže súčasťou údajov spracúvaných v ISP sú aj osobné údaje dotknutých osôb uzatvárajú Strany týmto zmluvu o spracovaní osobných údajov podľa článku 28 ods. 3 GDPR. Osobnými údajmi, ktoré budú spracúvané v rámci ISP, sú osobné údaje rezidentov a návštevníkov, ktorí sa registrovali do parkovacieho systému v meste Dubnica nad Váhom (meno, priezvisko, trvalý pobyt, rodné číslo, EČV vozidla, geolokačné údaje odparkovaného vozidla, platobné údaje, údaje o IP adrese, údaje zo súborov cookies a pod.).

Dotknutými osobami sú rezidenti a návštevníci, ktorí sa registrovali do parkovacieho systému v meste Dubnica nad Váhom. Účelom spracúvania osobných údajov dotknutých osôb v systémoch ISP je registrácia dotknutej osoby v parkovacom systéme v meste Dubnica nad Váhom a platby úhrady za parkovanie v zmysle príslušného všeobecne záväzného nariadenia. Povaha spracúvaných osobných údajov: bežné osobné údaje.

- 12.3. Objednávateľ ako prevádzkovateľ (ďalej len „**Prevádzkovateľ**“) týmto poveruje Dodávateľa ako sprostredkovateľa (ďalej len „**Sprostredkovateľ**“), aby v jeho mene spracúval vyššie uvedené kategórie osobných údajov vyššie uvedených dotknutých osôb v súlade s touto Zmluvou a GDPR. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa aby vykonával spracovateľské operácie, ktoré sú nevyhnutné na plnenie zmluvných povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a to (i) získavanie osobných údajov, (ii) vyhľadávanie osobných údajov, (iii) uchovávanie osobných údajov, (iv) zálohovanie osobných údajov, (v) anonymizovanie osobných údajov, (vi) zverejňovanie osobných údajov, (vii) po ukončení spracovania osobných údajov ich vymazanie.
- 12.4. Prevádzkovateľ prehlasuje a nesie výlučnú zodpovednosť za to, že osobné údaje spracúvané v súvislosti s poskytovaním služieb Sprostredkovateľom sú získavané v súlade s podmienkami GDPR, že spracúvanie osobných údajov Dotknutých osôb nadobudnutých v súvislosti s poskytovaním služieb Sprostredkovateľom je zákonné v zmysle čl. 6 GDPR a že si splnil vo vzťahu k Dotknutým osobám všetky informačné povinnosti v zmysle čl. 13 a 14 GDPR.
- 12.5. Prevádzkovateľ ďalej prehlasuje a nesie výlučnú zodpovednosť za to, že je oprávnený poveriť Sprostredkovateľa na spracúvanie osobných údajov v Zmluve stanovenom rozsahu, za zmluvne stanoveným účelom a na stanovenú dobu a bude so Sprostredkovateľom spolupracovať na plnení jeho povinností v oblasti ochrany osobných údajov, ktoré mu vyplývajú z GDPR a zo Zákona o ochrane osobných údajov.
- 12.6. Osobné údaje budú Sprostredkovateľom spracúvané do doby určenej Prevádzkovateľom, najneskôr do skončenia Zmluvy medzi Stranami, prípadne aj po tejto dobe, ak to umožňujú všeobecne záväzné právne predpisy.
- 12.7. Sprostredkovateľ bude spracúvať osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa, ktoré musia byť zákonné. Pre vylúčenie pochybností Strany potvrdzujú, že pokyn na spracúvanie osobných údajov nemôže byť Zmenovou požiadavkou a môže znieť len na spracúvanie osobných údajov spôsobom, ktorý informačný systém funkčne a technicky umožňuje a v rozsahu dohodnutých spracovateľských činností a operácií.
- 12.8. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že po dobu trvania Zmluvy bude zabezpečovať technické a organizačné zabezpečenie ochrany osobných údajov a prijme primerané technické a organizačné opatrenia, aby v tejto dobe nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, ako aj k ich inému zneužitiu. Jedná sa najmä o:
 - 12.8.1. zabezpečenie prístupu do aplikácie dvojfaktorovým prístupom (menom, heslom a overením cez mobilný telefón),
 - 12.8.2. zabezpečenie prístupu len z konkrétnej vopred zadefinovanej IP adresy Prevádzkovateľa,
 - 12.8.3. zabezpečenie šifrovanej komunikácie so serverom prostredníctvom protokolu HTTPS,
 - 12.8.4. zabezpečenie prístupu do systému len vopred schváleným a poučeným zamestnancom Sprostredkovateľa,
 - 12.8.5. zabezpečenie logovania prístupov do systému a podľa potreby ich vedieť sprístupniť Prevádzkovateľovi,

- 12.8.6. zabezpečenie zálohovania uložených údajov.
- 12.9. Strany sa zaväzujú, že si, s prihliadnutím na povahu spracúvania a informácie dostupné Stranám, poskytnú všetku súčinnosť:
- 12.9.1. pri styku a rokovaníach s Dotknutými osobami či inými subjektmi, ktorých sa spracúvanie osobných údajov týka, a dozorným orgánom;
 - 12.9.2. pri plnení ich povinností reagovať na žiadosti o výkon práv Dotknutej osoby ustanovených v kapitole III GDPR;
 - 12.9.3. pri plnení ich povinností oznámiť dozornému orgánu porušenie ochrany osobných údajov a povinností oznámiť takéto porušenie ochrany osobných údajov Dotknutej osobe v súlade s článkami 33 a 34 GDPR;
 - 12.9.4. pri plnení ich povinností v súlade s článkami 32, 35 a 36 GDPR.
- 12.10. Ak Sprostredkovateľ obdrží akékoľvek vyjadrenie či žiadosť Dotknutej osoby súvisiace s jej osobnými údajmi, zaväzuje sa takéto vyjadrenie či žiadosť Prevádzkovateľovi bez zbytočného odkladu odovzdať a Dotknutú osobu o tejto skutočnosti informovať.
- 12.11. Prevádzkovateľ oprávňuje Sprostredkovateľa na prenos osobných údajov, ktoré sa spracúvajú a/alebo sú určené na spracúvanie po prenose výlučne len v rámci krajín Európskeho hospodárskeho priestoru ako aj do krajín, ktoré poskytujú primeranú úroveň ochrany osobných údajov podľa GDPR.
- 12.12. Prevádzkovateľ je kedykoľvek oprávnený kontrolovať plnenie a dodržiavanie ktoréhokoľvek z ustanovení týkajúcich sa dodržiavania pravidiel ochrany súkromia podľa GDPR a Sprostredkovateľ je povinný takúto kontrolu Prevádzkovateľovi umožniť. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností stanovených v GDPR.
- 12.13. Prevádzkovateľ aj Sprostredkovateľ sa zaväzujú dodržiavať všetky pravidlá a ostatné povinnosti stanovené v GDPR a ďalších právnych predpisoch, aj keď tak nie je výslovne uvedené v Zmluve.
- 12.14. Sprostredkovateľ sa po skončení Zmluvy zaväzuje na písomnú výzvu Prevádzkovateľa osobné údaje vrátiť Prevádzkovateľovi alebo ich zlikvidovať vrátane akýchkoľvek ich kópií v závislosti od pokynu Prevádzkovateľa. Vrátenie alebo likvidácia musí byť vykonaná bez zbytočného odkladu po ukončení Zmluvy ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie takýchto osobných údajov.
- 12.15. Prevádzkovateľ berie na vedomie, že poverením Sprostredkovateľa sa nezbavuje zodpovednosti za dodržiavanie pravidiel spracúvania osobných údajov.
- 12.16. Strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch Dotknutých osôb. Strany sa zaväzujú ďalej zachovávať mlčanlivosť o bezpečnostných opatreniach, ktorých zverejnenie by ohrozilo zabezpečenie osobných údajov. Strany sú povinné povinnosťou mlčanlivosti v rozsahu tohto článku Zmluvy zaviazat aj svojich zamestnancov (alebo iné osoby v rovnakom postavení), ktorí sa budú priamo alebo nepriamo zúčastňovať na spracovaní osobných údajov podľa tejto Zmluvy.

13. SANKCIE

- 13.1. V prípade omeškania Dodávateľa s odovzdaním Diela vrátane jeho spustenia do produkčnej prevádzky, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z celkovej Ceny Diela, a to za každý aj začatý deň omeškania. Týmto nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody.

- 13.2. V prípade nesplnenie povinnosti Dodávateľom stanovenej v ods. 4.12. tejto Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške Ceny Diela. Objednávateľ má zároveň právo odstúpiť od zmluvy. Týmto nie je dotknuté právo Objednávateľa na náhradu škody.
- 13.3. Ak Dodávateľ neodstráni vadu Diela reklamovanú Objednávateľom v termínoch a spôsobom podľa tejto Zmluvy alebo neodstráni vadu Diela uvedenú v Akceptačnom protokole v termíne určenom v Akceptačnom protokole na jej odstránenie, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Dodávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,2 % z celkovej Ceny Diela, a to za každý aj začatý deň omeškania a každú neodstránenú reklamovanú vadu zvlášť.
- 13.4. V prípade omeškania Dodávateľa s poskytnutím služby Servisnej podpory v zmysle Zmluvy riadne a včas má Objednávateľ nárok požadovať za každú vadu zvlášť zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške:
- 13.4.1. [•] EUR za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Kritickej vady,
- 13.4.2. [•] EUR za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Vážnej vady
- 13.4.3. [•] EUR za každý aj začatý deň omeškania s odstránením Nekritickej vady.
- 13.5. V prípade nesplnenia alebo neúplného splnenia povinností Dodávateľa uvedených v ods. 15.2.2 a 15.2.3 tejto Zmluvy má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške Doplatku za dielo.
- 13.6. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou niektorého finančného plnenia podľa tejto Zmluvy má Dodávateľ právo na zmluvnú pokutu vo výške 0,2% z dlžnej čiastky za každý aj začatý deň omeškania.
- 13.7. Uplatnením nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo na náhradu preukázateľnej škody, pričom poškodená Strana má nárok na náhradu škody prevyšujúcu dohodnutú zmluvnú pokutu.
- 13.8. Zmluvná pokuta je splatná do troch dní odo dňa jej uplatnenia.

14. TRVANIE A SKONČENIE ZMLUVY

- 14.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to **12 mesiacov od spustenia ISP v produkčnom prostredí**.
- 14.2. Ak v ustanoveniach tejto Zmluvy nie je určené inak, tak s výnimkou odstúpenia od Zmluvy spôsobom uvedeným ďalej v Zmluve, je túto Zmluvu možné ukončiť iba na základe dohody Strán v písomnej forme alebo z dôvodov ustanovených zákonom alebo výpoveďou Objednávateľa podľa tohto článku Zmluvy.
- 14.3. Objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade:
- 14.3.1. jej podstatného porušenia zo strany Dodávateľa; podstatným porušením zo strany Dodávateľa je:
- a) nedodržanie termínov stanovených v ods. 3.1 tejto Zmluvy
 - b) nedodanie Diela v súlade s prílohou č. 2 tejto Zmluvy
 - c) porušenie garancie uvedenej v ods. 10.2 Zmluvy
 - d) neodovzdanie zdrojových kódov spolu s technickou dokumentáciou v zmysle ods. 4.12 tejto Zmluvy
- 14.3.2. Dodávateľ aj napriek predchádzajúcej písomnej výzve porušuje ustanovenia tejto Zmluvy,
- 14.3.3. na majetok Dodávateľa je vyhlásený konkurz alebo Dodávateľ sám podá návrh na začatie konkurzného konania; na Dodávateľa bolo začaté reštrukturalizačné konanie alebo bola povolená reštrukturalizácia Dodávateľa;

- 14.3.4. Dodávateľ vstúpi do likvidácie alebo reštrukturalizácie;
- 14.3.5. v iných prípadoch ak tak ustanoví zákon.
- 14.4. Dodávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť v prípade:
 - 14.4.1. jej podstatného porušenia zo strany Objednávateľa;
 - 14.4.2. ak je na vykonanie Diela potrebná súčinnosť Objednávateľa alebo spolupracujúcich tretích strán a Objednávateľ takúto dohodnutú súčinnosť Strán neposkytne ani 15 dní po výzve Dodávateľa, je Dodávateľ po jej márnom uplynutí oprávnený od Zmluvy odstúpiť;
 - 14.4.3. Objednávateľ je v omeškaní s úhradou splatnej faktúry o viac ako 15 dní;
 - 14.4.4. Objednávateľ aj napriek predchádzajúcej písomnej výzve porušuje ustanovenia tejto Zmluvy;
 - 14.4.5. na majetok Objednávateľa je vyhlásený konkurz alebo Objednávateľ sám podá návrh na začatie konkurzného konania; na Objednávateľa bolo začaté reštrukturalizačné konanie alebo bola povolená reštrukturalizácia Objednávateľa;
 - 14.4.6. v iných prípadoch ak tak ustanoví zákon.
- 14.5. Odstúpenie je účinné momentom jeho doručenia druhej Strane v súlade s touto Zmluvou.
- 14.6. Objednávateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu aj bez uvedenia dôvodu po odovzdaní Diela a podpise Akceptačného protokolu (teda počas trvania Servisnej podpory) s výpovednou lehotou 3 mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, ktorý nasleduje po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená Dodávateľovi.
- 14.7. Zánik Zmluvy nemá vplyv na práva Objednávateľa k už zhotoveným a odovzdaným častiam Diela vrátane Licencie, ani na už uhradenú Cenu Diela alebo jej časť (resp. už vzniknutý nárok na zaplatenie Ceny Diela alebo jej časti), ani na už uhradenú Cenu Servisnej podpory alebo jej časť (resp. už vzniknutý nárok na zaplatenie Ceny Servisnej podpory alebo jej časti), nároky Strán na zmluvné pokuty, nároky zo zodpovednosti za vady a za škodu, ochranu Dôverných informácií a iné práva a povinnosti, ktoré podľa obsahu majú platiť aj po zániku tejto Zmluvy.
- 14.8. Po skočení Zmluvy už Dodávateľ nie je povinný poskytovať žiadne služby Servisnej podpory ani Zmenové požiadavky.

15. ODOVZDANIE ZDROJOVÝCH KÓDOV, DOKUMENTÁCIE A UDELENIE ROZŠÍRENEJ LICENCIE

- 15.1. Strany sa dohodli, že Objednávateľ má právo bezprostredne pred ukončením Zmluvy alebo do 3 mesiacov od ukončenia Zmluvy písomne požiadať Dodávateľa o odovzdanie zdrojových kódov a technickej dokumentácie k Dielu a získanie rozšírenej licencie k Dielu podľa tohto článku Zmluvy za podmienok podľa tohto článku Zmluvy.
- 15.2. Ak Objednávateľ požiada o odovzdanie zdrojových kódov a technickej dokumentácie k Dielu a získanie rozšírenej licencie k Dielu podľa tohto článku Zmluvy, je
 - 15.2.1. Dodávateľ je povinný pripraviť a odovzdať v elektronickej forme na USB/DVD nosiči alebo na repozitár zdrojových kódov do niektorej cloudovej služby do konta Objednávateľa (podľa dohody Strán) všetky aktuálne a úplné zdrojové kódy Diela v ich poslednej verzii a v elektronickej forme odovzdať aktuálnu a úplnú technickú dokumentáciu k Dielu a odovzdať všetky dáta patriace Objednávateľovi, pričom Strany o takomto odovzdaní podpíšu preberací protokol; zdrojové kódy

Dielo a technická dokumentácia musia byť odovzdané Objednávateľovi v takom stave a rozsahu a s takým popisom jednotlivých častí diela, ktoré umožnia Objednávateľovi okamžité užívanie, správu, upravovanie, vykonávanie zmien a všetkých činností súvisiacich s dielom a v celom rozsahu a následne

- 15.2.2. Objednávateľ je povinný Dodávateľovi v lehote 3 mesiacov po odovzdaní zdrojových kódov a technickej dokumentácie uhradiť Doplatok za Dielo podľa podmienok odseku 5.6.3 tejto Zmluvy za predpokladu, že odovzdaná dokumentácia a zdrojové kódy umožňujú Objednávateľovi úplné, nerušené a bezproblémové užívanie diela v zmysle jeho technickej špecifikácie, ktorá tvorí prílohu č. 1 tejto Zmluvy; a následne
- 15.2.3. Dodávateľ je povinný počas 5 mesiacov od odovzdania zdrojových kódov a technickej dokumentácie Diela podľa odseku 15.2.1 tejto Zmluvy poskytovať Objednávateľovi súčinnosť, konzultácie, poradenstvo a vysvetlenia k zdrojovým kódom a technickej dokumentácii Diela a ich nasadeniu na serverové prostredie Objednávateľa, k migrácií a prenosu dát Objednávateľa a to v primeranom rozsahu vrátane poskytnutia základného školenia pre pracovníkov Objednávateľa v súvislosti s nasadením a vlastnou prevádzkou Diela avšak pre vylúčenie pochybností Dodávateľ v rámci tejto súčinnosti nie je povinný vykonávať žiadne programátorské, servisné, administrátorské alebo iné práce na Diele a na serverovom prostredí Objednávateľa.
- 15.3. Úplným splnením všetkých záväzkov Strán podľa predchádzajúceho odseku 15.2 tohto článku Zmluvy udeľuje Dodávateľ Objednávateľovi rozšírenú licenciu k Dielu za nasledujúcich podmienok (ďalej len „**Rozšírená licencia**“):
- 15.3.1. **Spôsob použitia:** Objednávateľ nadobúda Rozšírenú licenciu na nasledovné spôsoby použitia Diela: sám alebo prostredníctvom svojho dodávateľa (i) pozmeňovať, (ii) upravovať, (iii) meniť, (iv) tvorivo spracovať, (v) adaptovať, (vi) prekladať, (vii) vytvárať odvodené diela z Diela, (viii) vytvárať k Dielu update, upgrade, patch, (ix) vytvárať nové verzie Diela, (x) zaraďovať Dielo do súborných diel, (xi) spájať Dielo s inými dielami, (xii) vyhotovovať rozmnoženiny Diela, (xiii) verejne rozširovať originál Diela alebo ich rozmnoženiny predajom alebo inou formou prevodu vlastníckeho práva, (xiv) verejne rozširovať originál Diela alebo jeho rozmnoženiny nájmom alebo vypožičaním, (xv) verejne prezentovať Dielo, (xvi) vyvíjať alebo vyrábať Dielo, (xvii) obchodovať s Dielom.
- 15.3.2. **Rozsah Rozšírenej licencie:** Objednávateľ nadobúda Rozšírenú licenciu v neobmedzenom rozsahu. Objednávateľ je oprávnený využívať Rozšírenú licenciu bez akýchkoľvek územných, časových alebo vecných obmedzení.
- 15.3.3. **Trvanie Rozšírenej licencie:** Objednávateľ je držiteľom Rozšírenej licencie na čas trvania majetkových práv k Dielu.
- 15.3.4. **Odmena za udelenie Rozšírenej licencie:** Objednávateľ nadobúda Rozšírenú licenciu po zaplatení Doplatku za dielo za podmienok stanovených v odseku 5.6.3 tejto zmluvy.
- 15.3.5. **Nevýhradnosť Rozšírenej licencie:** Objednávateľ nadobúda nevýhradnú Rozšírenú licenciu.
- 15.3.6. **Prechod a zánik Rozšírenej licencie:** Strany sa dohodli, že všetky práva a povinnosti z Rozšírenej licencie prechádzajú na právnych nástupcov Strán. Strany sa dohodli, že zmena v osobe Dodávateľa v právnom vzťahu založenom touto Zmluvou nemá vplyv na trvanie, platnosť a účinnosť tejto Zmluvy a Rozšírenej licencie. Strany sa dohodli, že zánik Dodávateľa bez právneho nástupcu nemá vplyv na trvanie, platnosť a účinnosť Rozšírenej licencie. Rozšírená licencie trvá naďalej, po celú dobu trvania majetkových práv k Dielu.

- 15.3.7. **Nakladanie s Rozšírenou licenciou:** Dodávateľ nie je v rámci Rozšírenej licencie oprávnený Rozšírenú licenciu previesť alebo postúpiť na tretiu osobu a ani nie je oprávnený udeliť sublicenciu k Dielu v rozsahu Rozšírenej licencie na tretiu osobu.
- 15.3.8. **Súbeh Licencie a Rozšírenej licencie:** Udelenie Rozšírenej licencie neruší podmienky udelenej Licencie a obe licencie (Licencia aj Rozšírená licencia) platia popri sebe a navzájom sa dopĺňujú.

16. DÔVERNOSŤ

- 16.1. Dodávateľ sa týmto zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách. Pod pojmom „**Dôverné informácie**“ sa na účely tejto Zmluvy rozumejú akékoľvek informácie a údaje Objednávateľa týkajúce sa Diela a informácii a dát doň ukladaných, ako aj informácií spojených s činnosťou vykonávanou Objednávateľom (domény), ktoré sa Dodávateľ dozvedel od Objednávateľa v súvislosti s poskytovaním plnení podľa tejto Zmluvy a z podkladov dodaných mu Objednávateľom. Dôverné informácie zahŕňajú najmä, avšak nie len, všetky informácie a údaje Objednávateľa týkajúce sa obchodných tajomstiev, osobných údajov Dotknutých osôb, iných dát a informácií v informačnom systéme Objednávateľa, procesov, postupov, vzorcov, finančných a komerčných údajov, údajov o členoch Objednávateľa, doménových štúdiách a prebiehajúcich prácach, doménových vizuálnych demonštráciách, podnikateľských plánoch, rozpočtoch a prognózach Objednávateľa, údajoch o klientoch Objednávateľa, doménových nápadoch a koncepciách, znakoch, náčrtoch a iných doménových údajov v ústnej, písomnej, grafickej, elektronickej alebo akejkoľvek inej forme alebo médiu obsahujúcom doménové informácie a ktoré si Strany môžu vymieňať za účelom splnenia účelu tejto Zmluvy.
- 16.2. Pre účely tejto Zmluvy nezahrňujú Dôverné informácie žiadne informácie, ktoré:
- 16.2.1. sú v dobe použitia alebo sprístupnenia verejne dostupné;
 - 16.2.2. stanú sa verejne dostupnými inak ako nepovoleným zverejnením, či použitím;
 - 16.2.3. sú získané na základe postupu nezávislého na tejto Zmluve alebo Objednávateľovi, pokiaľ je Dodávateľ schopný túto skutočnosť doložiť;
 - 16.2.4. sú prípadne poskytnuté Dodávateľovi treťou osobou, ktorá má k týmto informáciám právo a je oprávnená ich sprístupniť alebo použiť.
- 16.3. Dodávateľ prehlasuje, že počas trvania Zmluvy a ani po jej skončení bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa:
- 16.3.1. neposkytne ani nesprístupní získané Dôverné informácie tretej osobe a/alebo akýmkoľvek spôsobom nebude sám nakladať s Dôvernými informáciami získanými pri inej činnosti ako činnosti pre Objednávateľa;
 - 16.3.2. nezverejní akýkoľvek údaj týkajúci sa Dôverných informácií, nosičov Dôverných informácií alebo ich obsahu;
 - 16.3.3. nebude Dôverné informácie a/alebo nosiče Dôverných informácií využívať pri inej činnosti ako činnosti pre Objednávateľa.
- 16.4. Dodávateľ zabezpečí, aby jeho príslušné spriaznené osoby, právni zástupcovia, účtovníci, konzultanti, zamestnanci a iní zástupcovia nesprístupnili Dôverné informácie žiadnej osobe, ani ich nepoužili, či nevyužili pre žiadny účel okrem toho, čo je výslovne povolené v tejto Zmluve.
- 16.5. Dodávateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa okamžite o zistení neoprávnenej manipulácie s Dôvernými informáciami, alebo o inom porušení povinnosti podľa tejto Zmluvy.

17. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 17.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv, pričom zverejnenie tejto Zmluvy zabezpečí objednávateľ.
- 17.2. Vzťahy účastníkov Zmluvy založené Zmluvou, ak ich táto Zmluva výslovne neupravuje, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, Autorského zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 17.3. Pre riešenie sporov si Strany dohodli právomoc všeobecných súdov Slovenskej republiky.
- 17.4. Akékoľvek zmeny a doplnky Zmluvy musia mať písomnú formu a musia byť podpísané všetkými Stranami.
- 17.5. Každé ustanovenie tejto Zmluvy, pokiaľ je to možné, sa interpretuje tak, aby bolo účinné a platné podľa platných právnych predpisov SR. Pokiaľ by však niektoré ustanovenie tejto Zmluvy bolo podľa platných právnych predpisov SR nevymožiteľné alebo neplatné, nebude tým dotknutá platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré budú i naďalej záväzné a v plnom rozsahu platné a účinné. V prípade takejto nevymožiteľnosti alebo neplatnosti budú Strany Zmluvy v dobrej viere rokovať, aby sa dohodli na zmenách alebo doplnkoch Zmluvy, ktoré sú potrebné na realizáciu zámerov tejto Zmluvy, potrebných v súvislosti s príslušnou nevymožiteľnosťou alebo neplatnosťou.
- 17.6. Táto Zmluva sa vyhotovuje v 2 rovnopisoch, pričom každá zo Strán obdrží po podpise po jednom rovnopise s platnosťou originálu.
- 17.7. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú nasledujúce prílohy:
 - 17.7.1. Príloha č. 1 – Technická špecifikácia Diela;
 - 17.7.2. Príloha č. 2 – Parametre poskytovaných služieb Servisnej podpory (SLA);
 - 17.7.3. Príloha č. 3 – Kontaktné osoby
 - 17.7.4. Príloha č. 4 – Cenník Zmenových požiadaviek
- 17.8. Strany si Zmluvu prečítali, všetky jej ustanovenia sú im jasné a zrozumiteľné, pričom vyjadrujú ich slobodnú a vážnu vôľu zbavenú akýchkoľvek omylov, na dôkaz čoho pripájajú svoje podpisy.

PRÍLOHA č. 1
Technická špecifikácia Diela

1. LEGISLATÍVNY RÁMEC

Mesto Dubnica nad Váhom podľa § 6 ods. 1 zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a podľa § 6a zákona č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách (cestný zákon) v znení neskorších predpisov vydalo Všeobecne záväzné nariadenie č. 4/2024 o dočasnom parkovaní motorových vozidiel na území mesta Dubnica nad Váhom v znení zmien a doplnkov (ďalej aj len „VZN“). Toto VZN vymedzuje úseky miestnych komunikácií na parkovanie motorových vozidiel (ďalej len „parkovacie miesta“) na území mesta Dubnica nad Váhom (ďalej len „mesto“), spôsob zabezpečenia prevádzky parkovacích miest, výšku úhrady za dočasné parkovanie motorových vozidiel, spôsob jej platenia a spôsob preukázania jej zaplatenia.

2. ROZSAH A CIELE PROJEKTU

Predmetom tejto zákazky je požiadavka verejného obstarávateľa na vytvorenie, dodanie a implementovanie softvérovej infraštruktúry informačného systému regulovaného parkovania (ďalej aj len „ISP“), jeho spustenie do skúšobnej a následne produkčnej prevádzky, jeho servisné spravovanie vykonávaním služieb pri výbere poplatkov za krátkodobé parkovanie, realizácií kontroly parkovania vozidiel v regulovaných zónach, pozostávajúcej z informačného systému určeného na administráciu a elektronickú komunikáciu s obyvateľmi a návštevníkmi zón, umožňujúceho realizovať platby za parkovanie motorových vozidiel v zóne s plateným státím na spoplatnenej časti územia mesta prostredníctvom mobilnej aplikácie a webového rozhrania, to všetko vrátane správy aktualizácií.

Úhrady zrealizované zo strany užívateľov parkovacích miest za krátkodobé parkovanie, tzv. parkovné (prostredníctvom mobilnej aplikácie, resp. webového rozhrania) budú uhrádzané užívateľmi parkovacích miest priamo na účet mesta.

K dispozícii bude možnosť úhrady formou bezhotovostnej platby prostredníctvom virtuálnych elektronických kariet, parkovacích automatov, SMS platieb (nie je súčasťou tohto projektu) alebo elektronických aplikácií.

Parkovací lístok rovnako aj parkovacia karta bude viazaná na evidenčné číslo vozidla (EČV), ktoré bude zároveň jedinečným identifikátorom daného užívateľa nového informačného systému.

Parkovné – finančná úhrada za užívanie tohto systému parkovania bude závisieť od toho, kde sa dané parkovisko nachádza, t.j. do ktorého tarifného pásma je zaradené. V regulovaných zónach parkovania na celom území mesta budú platiť dve tarifné pásma.

3. SÚČASNÝ STAV

Mesto Dubnica nad Váhom vydalo VZN č. 4/2024 o dočasnom parkovaní motorových vozidiel na území mesta Dubnica nad Váhom v znení zmien a doplnkov schválených Mestským zastupiteľstvom mesta Dubnica nad Váhom v roku 2024. Úplné znenie VZN je dostupné na web stránke <https://parkovanie.dubnica.eu/>. Celý obsah stránky je venovaný parkovacej politike v meste Dubnica nad Váhom, ktorá vstúpila do platnosti a účinnosti 01.09.2024

4. ŠPECIFIKÁCIA CIEĽOVÉHO STAVU

Cieľom verejného obstarávania je dodanie, implementovanie a aktualizácia diela softvérovej infraštruktúry ISP vrátane poskytovania služieb pri jeho prevádzkovaní, ktoré spočívajú najmä v realizácii, dodaní, prevádzkovaní, výbere poplatkov za krátkodobé parkovanie a spravovaní elektronického informačného systému pre riešenie automatizovaného riadenia a kontroly parkovacej politiky pozostávajúceho z týchto častí:

- Webový portál;
- IS pre správu regulovaného parkovania;
- Mobilná aplikácia na online úhradu parkovného a správu parkovacích kariet;
- Príprava pripojenia na kontrolu úhrad parkovného cez parkovacie automaty
- Príprava pripojenia na kontrolu úhrad parkovného cez SMS platby

Informačný systém bude pokrývať komplexné procesy správy a regulácie parkovania. Pre potreby efektívnej regulácie a výberu parkovania a so zohľadnením náročnosti celého procesu je potrebné prevádzkovať softvérovú podporu Mestom Dubnica nad Váhom, ktorá zabezpečí dodržanie podmienok VZN pri vydávaní rezidentských parkovacích kariet.

Dodaný informačný systém musí spĺňať legislatívne požiadavky na informačné systémy verejnej správy. (zákon č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky č. 78/2020 Z. z. pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy)

5. BIZNIS ARCHITEKTÚRA

ISP bude predstavovať komplexný informačný systém, ktorý bude architektonicky a z biznis hľadiska rozdelený na 2 hlavné časti, ktorým zodpovedajú rozdielne funkcionality, t.j. časť pre verejných používateľov a časť pre neverejných používateľov.

V rámci cieľového stavu sú identifikované služby spočívajúce v zabezpečení možnosti platby za stále (rezidenčné) a dočasné parkovanie motorových vozidiel v zónach s plateným státím na území mesta Dubnica nad Váhom prostredníctvom mobilného telefónu (mobilnou aplikáciou), webovej aplikácie a zabezpečenie systému na overenie platnosti úhrady za parkovanie, vrátane odborného zaškolenia.

Cieľové riešenie musí spĺňať nasledovné nevyhnutné parametre:

- a) poskytovať možnosť rozlišovať pásma spoplatnenia a taktiež v priebehu platnosti zmluvy možnosť rozšírenia o ďalšie pásma;
- b) realizovať pravidlá a podmienky definované v úplnom znení VZN mesta Dubnica nad Váhom č. 4/2024 v znení zmien a doplnkov;
- c) možnosť predĺženia doby parkovania;
- d) možnosť zaplatiť za parkovanie vopred, tzn. aj mimo prevádzkových hodín daného pásma s tým, že čas začiatku plynutia uhradeného parkovného systém automaticky nastaví až od začiatku prevádzkovej doby;
- e) základná časová jednotka, t.j. tarifikačia je 1 hodina;
- f) možnosť upravovať a rozširovať systém (nové cenové hladiny, iná prevádzková doba parkovania, rozširovanie alebo zmenšovanie pásiem, pridávanie nových pásiem, nové pravidlá zliav, príp. poskytnutie možnosti bezplatného parkovania, a pod.);
- g) potvrdenie zaplataenia úhrady vrátane notifikácie expirácie už realizovanej úhrady;
- h) možnosť získania daňového dokladu o úhrade parkovného;
- i) zabezpečenie online kontrolného systému na overenie platnosti úhrady za dočasné parkovanie;
- j) zabezpečenie výstupov z databázových štatistík poskytovanej služby;
- k) systém musí rozlišovať čas doby spoplatnenia, počas ktorej sa platí úhrada za parkovanie v jednotlivých pásmach. V prípade, že v pásme sú na jednotlivých parkoviskách rôzne prevádzkové doby;
- k) úhradu parkovného bude možné zrealizovať úhradou prostredníctvom mobilnej alebo webovej aplikácie, mobilnou platbou prostredníctvom platobnej karty a taktiež bude možnosť zakúpenia virtuálnych rezidentských kariet.

6. APLIKAČNÁ ARCHITEKTÚRA

Architektúra riešenia popisuje základné architektonické požiadavky na informačný systém, popis rozhraní systému a technologických vlastností riešenia, ktoré budú podstatné z hľadiska jeho ďalšieho rozvoja.

IS musí poskytovať nasledovné funkcionality:

- **Webový portál** – funkcionalita zabezpečí webové rozhranie prístupné používateľom systému, na ktorom budú pre prihlásených používateľov dostupné informácie a nástroje pre vyhľadávanie informácií a registráciu do IS. Prihlásení používatelia budú môcť realizovať činnosti týkajúce sa vyhľadávania informácií a podávania žiadostí v súvislosti s parkovacími kartami alebo vykonávať platby za krátkodobé parkovanie;
- **IS pre správu regulovaného parkovania**

IS bude obsahovať nasledovné časti:

- **Evidencia a manažment parkovacích kariet** - funkcionalita zabezpečí všetky prislúchajúce činnosti a procesy vo vzťahu k doméne na vydávanie parkovacích kariet. Okrem toho zabezpečí:

- Definíciu pravidiel pre posúdenie nárokov na rezidentskú parkovaciu kartu;
 - Systém pre výpočet výšky poplatku za rezidentskú parkovaciu kartu;
 - Automatizovanú notifikáciu evidencie vlastníkov rezidentských parkovacích kariet.
- **Lokálne registre** – zabezpečia uchovanie základných informácií, číselníkov a evidencií týkajúcich sa domény, a zabezpečia aj výstup dát a budú rozdelené do týchto registrov :
 - Register držiteľov parkovacích kariet;
 - Register parkovacích zón;
 - Register platieb.
- **Správcovské (administračné) rozhranie** prístupné cez web, ktoré musí umožňovať detailný, prehľadný a kontrolovateľný spôsob evidencie všetkých príjmov z parkovania, vrátane prehľadu počtu a výšky transakcií, informácie o čase platnosti lístka a EČV.
- **Integračná platforma** pre zabezpečenie integrácie dát na alebo z dotknutých IS z pohľadu externého prostredia:
 - Informačný systém samosprávy (v súčasnosti systém od spoločnosti Avis Pro) – integračné požiadavky sú špecifikované v prílohe
 - IS operátora SMS platieb
 - IS parkovacích automatov

Webový portál

Verejne dostupná webová stránka, ktorá bude poskytovať základné informácie o parkovaní v meste a zároveň umožní registráciu používateľa do jeho privátnej zóny.

Verejná časť portálu umožní:

- vyhľadávať parkovacie miesta/zóny;
- v prípade úhrady parkovného v čase po skončení doby spoplatnenia v danom kalendárnom dni, informovanie vodiča, že si chcel zakúpiť parkovné mimo doby spoplatnenia, v systéme bude nastavená najdlhšia doba zo všetkých dôb spoplatnenia v danom pásme;
- v prípade úhrady parkovného v čase pred začatím doby spoplatnenia v danom kalendárnom dni, platnosť úhrady parkovného začne plynúť až od začiatku doby spoplatnenia v danom pásme;
 - úhradu parkovného, pričom je možné rozlíšiť parkovacie pásma, prevádzkový čas jednotlivých pásiem, dobu platnosti parkovného a cenové hladiny,
 - potvrdenie zaplatenia úhrady,
 - notifikáciu exspirácie už realizovanej úhrady;
 - overenie validácie parkovného lístka priradeného EČV.

Rozhranie musí prostredníctvom privátnej zóny poskytovať nasledovnú funkcionálnosť:

- úhradu parkovného na viac hodín;

- uložiť informácie o platobnej karte pre realizáciu platieb;
- možnosť pridať automobil

Informačný systém pre správu regulovaného parkovania

IS musí obsahovať systém na manažment regulácie parkovania tak, aby sa zmeny v parkovacej politike prejavili naprieč celým systémom, pričom tieto zmeny musia byť zobrazované v aplikácii.

Po prihlásení budú môcť prevádzkovateľ systému realizovať všetky prislúchajúce činnosti a procesy vo vzťahu k doméne. Jednotliví používatelia systému budú mať prístup k rôznym funkcionalitám a častiam systému obmedzený na základe ich rolí a pracovných pozícií a ním prideleným oprávneniam.

V prípade, ak dôjde pri ukladaní dát na server dodávateľa k prenosu osobných údajov mimo Európsku úniu, dodávateľ sa zaväzuje, že prenos uskutoční výhradne v zmysle ustanovení článkov 46, 47 alebo 49 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“). Dodávateľ sa zároveň zaväzuje, že uzatvorí s verejným obstarávateľom zmluvu o spracúvaní osobných údajov v súlade s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov.

Modul: Správcovské (administračné) rozhranie

Modul musí umožňovať:

- Manažovať parkovacie miesta/zóny, čím bude umožňovať upravovať a rozširovať systém (nové cenové hladiny, iná prevádzková doba parkovania, rozširovanie alebo zmenšovanie pásiem, pridávanie nových pásiem, nové pravidlá zliav, príp. poskytnutie možnosti bezplatného parkovania)
 1. Pridanie parkovacieho miesta;
 2. Úprava parkovacieho miesta;
 3. Odstránenie parkovacieho miesta;
 4. Prehľad definovaných parkovacích miest;
 5. Prehľad celkových príjmov;
 6. Možnosť zaevidovať nové parkovacie miesto alebo plochu:
 - Meno;
 - Popis parkovacieho miesta alebo zóny;
 - Typ parkovacieho miesta;
 - Počet parkovacích miest dostupných (voliteľné alebo automatizované);
 - Ďalšie možnosti (dobíjacia stanica, rýchlo dobíjacia stanica, miesto pre ZŤP a iné);
 - Dostupnosť od, do (aj neobmedzene);

- Cena (Hodina, deň, týždeň, mesiac, iné);
- „adresa“ (v prípade garáží);
- Možnosť nastavenia na mape (GPS súradnice);
- Aktívne parkovacie miesta/zóny (zoznam)
- Poskytuje zabezpečenie kontrolného mechanizmu na overenie platnosti úhrady za dočasné parkovanie online.
- Poskytovať základný prehľad (dashboard) v rozsahu:
 - uskutočnené rezervácie a parkovania;
 - prijaté (budúce) rezervácie;
 - počet automobilov;
- Poskytovať pokročilý prehľad (advanced dashboard)
 - počet parkujúcich – obsadenosť;
 - počet rezervácií (platieb) – denné, tohto mesačné, posledný mesiac;
 - počet parkovaní – denné, tohto mesačné, posledný mesiac;
 - denný príjem, tohto mesačný, posledný mesiac;
 - prehľad platieb;
 - štatistika platieb;
 - priemerná doba parkovania;
 - priemerná spotreba;
 - rozdelenie parkujúcich;
 - využitie v čase (rush hours);
 - tarify;
 - nastavenia;
 - pridávanie administrátorov a iných používateľských rolí;
 - možnosť úpravy a pridania ďalších reportov;
 - filtrovanie výstupov;
- Nastavenie
 - používateľský profil používateľských rolí;
 - prihlasovacie údaje;
 - možnosť zmeny jazyka rozhrania.
- Systém automaticky na konci definovaného obdobia vygeneruje report obsahujúci celkové tržby za parkovanie.

Modul: Evidencia a manažment parkovacích kariet

Hlavnou funkčnosťou tohto modulu bude zabezpečenie automatizovaného vydávania virtuálnych parkovacích kariet. Modul bude slúžiť na vytváranie nových a správu existujúcich, tzv. virtuálnych rezidentských parkovacích kariet.

Modul musí spĺňať nasledovné požiadavky:

- Aplikácia musí byť konfigurovateľná tak, aby spĺňala pravidlá, zabezpečila proces a podmienky pre získanie elektronickej parkovacej karty, ktoré sú definované v prijatom VZN č. 4/2024;

- Aplikácia musí poskytovať podporu pre celý životný cyklus parkovacích kariet, a to predovšetkým:
 - žiadosť o vydanie parkovacej karty;
 - kontrolu, či žiadateľ má vyrovnané finančné záväzky voči mestu;
 - schvaľovanie žiadosti o vydanie parkovacej karty;
 - platba poplatku za vydanie parkovacej karty;
 - vydanie/pridelenie parkovacej karty;
 - zmena typu parkovacej karty;
 - obnovenie parkovacej karty;
 - zánik platnosti parkovacej karty;
 - kontrolu platnosti parkovacej karty
 - kontrolu počtu už vydaných parkovacích kariet na byt.
- Aplikácia musí podporovať kompletný a ukončený proces podania žiadosti o vydanie parkovacej karty v režime on-line (na diaľku) ako aj proces, kedy si žiadateľ príde o parkovaciu kartu požiadať na kontaktné miesto (obslúži ho pracovník kontaktného centra);

Používateľské rozhrania, ako pre užívateľa – obyvateľa mesta, tak aj pre používateľa – pracovníka Mestského úradu musia spĺňať legislatívne požiadavky na prístupnosť webových a mobilných aplikácií pri dodržaní vhodných UI/UX pravidiel.

- Registrovaní používatelia musia mať možnosť bezpečného uloženia svojich údajov v systéme bez nutnosti údaje zakaždým vyplňať nanovo, pričom budú mať možnosť vytvoriť používateľský profil (napr. zmena bydliska)
- Aplikácia musí vedieť zasielať e-mailové notifikácie žiadateľovi, resp. držiteľovi elektronickej parkovacej karty, o stave jeho žiadosti, resp. automatizovanú pripomienku o blížiacom sa konci platnosti parkovacej karty, ako aj iné súvisiace oznámenia;
 - Aplikácia musí umožňovať kontrolu platnosti parkovacích kariet;
 - Aplikácia musí umožňovať dynamickú konfiguráciu jednotlivých typov elektronických kariet a to minimálne v nasledujúcom rozsahu:
 - Typ parkovacej karty;
 - Cena parkovacej karty (pre prvé, druhé, tretie vozidlo ...);
 - Podmienky získania parkovacej karty;
 - Zóna platnosti parkovacej karty;
- Aplikácia musí umožňovať úhradu poplatku za vydanie, resp. zmenu parkovacej karty nasledovnými spôsobmi:
 - vygenerovaním zúčtovacích údajov pre poukázanie prostriedkov na IBAN účet mesta s možnosťou potvrdenia úspešnej realizácie úhrady na základe automatického alebo ručného párovania s výpisom o prijatých prostriedkoch. Generovanie predpisu platby a potvrdenia úhrady musí byť automatizované prepojené na informačný systém mesta – prostredníctvom integračného rozhrania. (funkcionalita č.6 a č.7)
- Aplikácia musí umožňovať registráciu používateľov;

- Systém automaticky vypočíta cenu za parkovaciu kartu. Systém automaticky prepočíta pomerne (podľa dátumu podania žiadosti) výšku DPH uplatnenú v roku podania žiadosti a výšku DPH uplatnenú v nasledujúcom roku;
- Po ukončení procesu vytvorenia karty obdrží žiadateľ potvrdenie emailom, že je držiteľom parkovacej karty s číslom, ktorý vygeneruje automaticky systém, karta je neprenosná, je platná od dátum do dátum a len pre EČV: zadané v žiadosti. Zároveň obdrží daňový doklad o zaplatení;
 - Po ukončení procesu zmeny údajov na parkovacej karte obdrží žiadateľ potvrdenie emailom, že boli vykonané zmeny na parkovacej karte.
 - Editor systému má prístup k celej funkcionalite systému a môže robiť zmeny alebo úpravy alebo zadávanie nových záznamov manuálne, v prípade, že príde občan osobne.
- Pred uplynutím platnosti parkovacej karty pošle systém v dostatočnom časovom predstihu (10 dní) užívateľovi notifikačný email s upozornením na blížiaci sa koniec platnosti.

Integračná platforma

Platforma pre zber a spracovanie údajov bude poskytovať nasledujúce služby:

- Integrácia s informačnými systémami - platforma zabezpečí vytvorenie transformácií vstupných a výstupných dát na jednotlivých technologických rozhraniach;
- Systém musí automaticky umožniť zber dát zo všetkých aplikácií a systémov na platenie parkovného:
 - Webový portál;
 - Mobilná aplikácia pre online úhradu parkovného;
 - IS operátora SMS platieb.
 - IS operátora hotovostných a bezhotovostných platieb cez parkovacie automaty
- Zaznamenávanie auditných log o každej vykonanej transakcii.

Všetky zozbierané dáta budú okamžite ukladané v jednotnej podobe do spoločnej databázy. Databázu, resp. register platieb za dané EČV bude využívať mobilná aplikácia na kontrolu zaplatenia parkovného.

Mobilná aplikácia na online úhradu parkovného

Mobilná aplikácia musí spĺňať minimálne tieto požiadavky:

Natívna mobilná aplikácia pre platformy iOS a Android, ktorá umožní obyvateľom a návštevníkom mesta platiť parkovné s použitím platobnej karty (debetnej/kreditnej).

Mobilná aplikácia musí spĺňať minimálne tieto požiadavky:

- bezpečné uloženie identifikačných údajov platobnej karty;
- legislatívne požiadavky na prístupnosť mobilných aplikácií (Vyhláška č. 78/2020 Z.z.) ;

- pridať/odobrať platobnú kartu z používateľského profilu priamo v používateľskej aplikácii;¹³
- doručenie push notifikácie o blížiaci sa expirácii parkovacieho lístka s možnosťou predĺženia;
- vystavenie daňového dokladu o platbe priamo v aplikácii a jeho zaslanie vo forme PDF na e-mail klienta, resp. pre registrovaného a prihláseného používateľa uchovanie a možnosť stiahnutia daňového dokladu priamo v systéme/aplikácii;
- Aplikácia musí podporovať a byť v súlade s cieľmi ustanovenými v úplnom znení VZN č. 4/2024 v znení zmien a doplnkov;
- Aplikácia musí byť nastaviteľná na Slovenský jazyk a Anglický jazyk;
- Aplikácia musí podporovať rozdelenie mesta do jednotlivých zón;
- možnosť vyhľadať parkovacie plochy;
- možnosť navigácie k zvoleným parkovacím plochám;
- možnosť filtrovania parkovacích plôch podľa ich vlastností alebo služieb (Elektro dobíjanie, rýchlodobíjanie, prístupné pre ZŤP, obsluha, napojenosť na kyvadlovú dopravu, zastrešené (princíp suchej nohy), podľa doby parkovania a iné);
- moje vozidlá
 - o možnosť úpravy, vymazania existujúcich vozidiel používateľa;
 - o možnosť pridania nového vozidla
 - o Typ (značka)
 - o EČV
- nastavenia
 - o možnosť pridania, výmazu, úpravy platobných metód a kariet;
 - o možnosť zmeny jazyka rozhrania;
 - o možnosť odhlásenia sa;
- pomoc (návod na používanie).

Mobilná aplikácia na kontrolu úhrady parkovného

Mesto Dubnica nad Váhom má funkčnú aplikáciu systému kontroly úhrad parkovného, ktorá je založená na elektronickej evidencii EČV zaregistrovaných žiadateľmi pri kúpe parkovacej karty alebo pri zakúpení krátkodobého parkovania. Z jednotlivých transakcií budú dostupné údaje o konkrétnom vozidle, ako aj o type a platnosti uhradenej parkovacej karty alebo krátkodobého parkovania. Systém funguje na princípe online zberu daných údajov do jednotnej evidencie databázového charakteru, ktorá je následne využívaná na účely kontrolnej činnosti.

Mestská polícia používa aplikáciu v mobilnom telefóne, ktorou sníma evidenčné čísla vozidiel (možnosť manuálneho zadávania alebo skenovania EČV), pričom systém dáva odpoveď, či vozidlo má alebo nemá riadne zaplatené parkovné prostredníctvom rezidentskej karty alebo niektorou z foriem návštevníckeho zaplatenia (napr. cez mobilnú aplikáciu, SMS platbu alebo cez parkovací automat).

Systém preto musí obsahovať integračné rozhrania v takej podobe, aby bolo možné využívanie súčasnej formy kontroly prostredníctvom aplikácie mesta (resp. aplikácie tretej strany) a v jednom kroku skontrolovať EČV voči všetkým spôsobom úhrady (rezidentská parkovacia karta, SMS platba, platba mobilnú aplikáciu, platba cez parkovací automat.). Systém musí obsahovať také integračné rozhranie,

aby bolo v budúcnosti možné pripojiť automatizované hromadné kontrolné mechanizmy (automatické kamerové brány, kontrolné kamerové vozidlo a pod.) vid' príloha k integráciám.

7. POSKYTOVANIE SERVISNÝCH SLUŽIEB PRI PREVÁDZKOVANÍ ISP

Aktivity realizované v rámci služieb podpory prevádzky musia zabezpečovať nasledovné činnosti v tomto rozsahu:

- monitorovanie prevádzky systému ISP formou evidovania udalostí v logovacom a monitorovacom systéme objednávateľa,
 - poradenská služba - Hot-line (online);
 - odstraňovanie väd po spustení ISP do produkčnej prevádzky,
 - identifikácia a analýza problémov v IS;
- pomoc pri obnovení spracovania údajov predmetným IS po nepredvídateľných udalostiach;
- administratívne údržbové práce zamerané na oblasť konfigurácie a parametrizácie samotných aplikácií ISP pri prevádzke aktuálnych verzií vrátane podpory školiacich verzií pre potreby interného vzdelávania zamestnancov mesta Dubnica nad Váhom

PRÍLOHA č. 2
Parametre poskytovaných služieb Servisnej podpory (SLA)

V rámci Servisnej podpory Dodávateľ poskytne nasledujúce služby. Sledovanie poskytovania Servisnej podpory Dodávateľom sa bude vykonávať prostredníctvom nástroja Service Desk.

2. ROZSAH SERVISNEJ PODPORY

2.1. V rámci Servisnej podpory bude Dodávateľ vykonávať nasledovné činnosti:

- 2.1.1. konfigurácia ISP a serverovej infraštruktúry a serverových systémov v produkčnom prostredí;
- 2.1.2. 24/7 monitorovanie a zabezpečenie prevádzky ISP v produkčnom prostredí;
- 2.1.3. riadenie a riešenie Incidentov ISP podľa priority jednotlivých požiadaviek Objednávateľa v dohodnutých servisných termínoch;
- 2.1.4. prevádzka Service Desk služby;
- 2.1.5. zásahy a úpravy ISP pri odstraňovaní Incidentov;
- 2.1.6. inštalácia update ISP do produkčného prostredia v súvislosti s riešením Incidentov;
- 2.1.7. technická správa a údržba produkčného prostredia ISP;
- 2.1.8. poskytovanie konzultácií k otázkam a problémom v rámci ISP;
- 2.1.9. konfigurácia a udržiavanie testovacieho prostredia (pre vylúčenie pochybnosti, však nie je pre testovacie prostredie deklarované poskytovanie služieb ServiceDesk a riešenie Incidentov).

2.2. „**Incident**“ je akákoľvek skutočnosť, chyba alebo udalosť, ktorá spôsobí neplánovaný výpadok Informačného systému v produkčnom prostredí a jeho riadnej prevádzky alebo obmedzenie jeho funkčnosti, prevádzky či dostupnosti v produkčnom prostredí.

3. PRAVIDELNÝ BACKUP ISP

3.1. Dodávateľ bude zabezpečovať automatický pravidelný backup ISP, či jeho jednotlivých častí v súlade s dohodnutým systémom záloh tak, aby v každom momente bolo možné ISP obnoviť.

4. SLUŽBY SERVICE DESK

4.1. Objednávateľ nahlasuje Incidenty nasledovne:

- 4.1.1. zadaním Incidentu do systému Service Desk s uvedeným presného popisu zisteného Incidentu, prípadne požadovaného zásahu;
- 4.1.2. v prípade, že sa jedná o Incident kategórie Kritický alebo Vážny (A alebo B) paralelne aj telefonickým kontaktovaním Service Desk na telefónnom čísle alebo na emailovú adresu uvedené v prílohe č. 3 tejto Zmluvy s referenciou Incidentu, kde je v systéme Service Desk zadaný a prípadne požadovaného zásahu.

4.2. Ak Incident identifikuje pri poskytovaní Servisnej podpory Dodávateľ, je povinný bezodkladne sám Incident zadať do systému Service Desk.

4.3. Jednotlivé Incidenty sa budú pre účely tejto Zmluvy klasifikovať nasledovne:

- 4.3.1. Kritická vada („Kategória A“) – systém/ komponent/ prostredie je nedostupné, a tým pádom je znemožnené používanie jeho základných funkcií. Spravidla neexistuje alternatívny spôsob, ktorým je možné pokračovať v práci. Tento stav ohrozuje alebo úplne znemožňuje bežnú prevádzku, integritu dát, prípadne má potenciál Objednávateľovi alebo ďalším subjektom spôsobiť finančné alebo iné škody. (ďalej len „**Kritická vada**“).
- 4.3.2. Vážna vada („Kategória B“) – funkčnosť systému/ komponentu/ prostredia je degradovaná tak, že tento stav obmedzuje jeho plnohodnotné používanie, avšak nedochádza k strate dát alebo celkovej nedostupnosti. Spravidla existuje alternatívny spôsob, ktorým je možné pokračovať v práci. (ďalej len „**Vážna vada**“).
- 4.3.3. Nekritická vada („Kategória C“) – ostatné drobné incidenty, ktoré nespádajú do predošlých dvoch kategórií. (ďalej len „**Nekritická vada**“).

4.4. Klasifikáciu priority Incidentu vykoná Dodávateľ po dohode s Objednávateľom v súlade s klasifikáciou podľa ods. 3.3. tejto prílohy. V prípade ak nie je možné podľa vyššie uvedenej kategorizácie s presnosťou určiť kategóriu Incidentu vždy sa Incident zaradí do vyššej kategórie.

4.5. Objednávateľ má právo zmeniť poradie riešenia Incidentov po dohode s Dodávateľom záznamom v rámci systému Service Desk.

4.6. Pre vylúčenie pochybností po dodaní Dočasného riešenia (workaround) sa prioritizácia nahláseného Incidentu nemení.

4.7. O plánovaných odstávkach prostredia bude Dodávateľ Objednávateľa informovať v dostatočnom časovom predstihu.

5. RIEŠENIE INCIDENTOV

5.1. V rámci riešenia Incidentov bude Dodávateľ vykonávať minimálne tieto aktivity:

- 5.1.1. Prijatie a potvrdenie nahlásenia Incidentu v systéme Service Desk;
- 5.1.2. Investigácia a diagnostika;
- 5.1.3. Informácia o zahájení riešenia zaznamenaná do systému Service Desk;
- 5.1.4. Informácia o postupe riešenia zaznamenaná do systému Service Desk pri Kritických a Vážnych vadách;
- 5.1.5. Riešenie a oprava vytvorením Dočasného riešenia (workaround) (použije sa, len ak nie je možné vadu odstrániť ihneď);
- 5.1.6. Riešenie a oprava vytvorením Finálneho riešenia (fix);
- 5.1.7. Informácia o ukončení riešenia Incidentu zaznamenaná do systému Service Desk.

5.2. Akýkoľvek Incident predložený Dodávateľovi do systému Service Desk bude obsahovať minimálne tieto atribúty:

- 5.2.1. ID (jedinečná referencia pre Incident);

- 5.2.2. Osoba Objednávateľa, ktorá Incident zadala;
 - 5.2.3. Priorita Incidentu;
 - 5.2.4. Popis Incidentu (vrátane možnosti nahratia relevantných príloh);
 - 5.2.5. Replikačný scenár (popis spôsobu, ako Incident replikovať v danom prostredí), ak je Incident replikovateľný, resp. ak je možné ho popísať ako súčasť popisu Incidentu;
 - 5.2.6. Dátum a čas predloženia.
- 5.3. Dodávateľ preberie Incident a potvrdí v systéme Service Desk jeho prevzatie. Ďalej Dodávateľ postupuje podľa termínov stanovených v prílohe č. 2 tejto Zmluvy na základe uvedenej úrovne priority Incidentu. Každá reakcia na predložený Incident bude spĺňať minimálne nasledovné atribúty:
- 5.3.1. Dátum a čas vyrozumenia;
 - 5.3.2. Komentár k Incidentu.
- 5.4. V prípade, ak sa počas analýzy ukáže, že príčina Incidentu je v aplikácii tretích strán resp. v infraštruktúre (napr. databáza, aplikačný server alebo iná súčasť, ktorá je podmienkou funkčnosti ISP), je Dodávateľom po schválení Objednávateľom vygenerovaná požiadavka na systémové riešenie s treťou stranou. V prípade, že je servis aplikácií tretích strán krytý zmluvným vzťahom medzi Objednávateľom a treťou stranou, bude na strane Objednávateľa určený zodpovedný zástupca, ktorý bude sprostredkovať komunikáciu medzi Dodávateľom a treťou stranou až do úplného odstránenia Incidentu. Dodávateľ je aj tak v tomto prípade povinný poskytnúť Objednávateľovi nevyhnutnú súčinnosť. V rámci nevyhnutnej súčinnosti budú poskytnuté zo strany Dodávateľa všetky dostupné informácie k Incidentu týkajúce sa ISP.
- 5.5. Ak príčina Incidentu je v aplikácii tretích strán resp. v infraštruktúre (napr. databáza, aplikačný server alebo iná súčasť, ktorá je podmienkou funkčnosti ISP) a Objednávateľ požiada o vyriešenie Incidentu Dodávateľom, bude takáto požiadavka riešená ako zmenová požiadavka na základe osobitnej objednávky.
- 5.6. Pri Finálnom riešení (fix) Incidentu, resp. viacerých Incidentov bude Dodávateľ zabezpečovať opravy priebežne v súlade s plánom nasadenia opráv za dodržania Doby vyriešenia (fix) Incidentov nasledujúcim postupom:
- 5.6.1. Dodávateľ na vývojovom prostredí pripraví opravu Incidentu alebo viacero Incidentov (nový build);
 - 5.6.2. Dodávateľ pripraví všetky súčasti opravy Incidentu alebo viacero Incidentov (nový build) a zaistí nasadenie (inštaláciu) opravy do testovacieho prostredia, kde zrealizuje vlastné testovanie funkčnosti opráv Incidentu alebo viacerých Incidentov, prípadne funkčnosť IS ako celku;
 - 5.6.3. po úspešnom vykonaní testov v testovacom prostredí Dodávateľ nasadí opravy (build) do produkčného prostredia a otestuje odstránenie Incidentu alebo viacerých Incidentov v produkčnom prostredí.
- 5.7. Ak bude vykonaný zásah na pracovisku (on-site), alebo bude riešený Incident priority A vytvorí Dodávateľ v systéme ServiceDesk záznam, ktorý bude obsahovať:
- 5.7.1. dátum a čas predloženia Incidentu on-site zásahu;
 - 5.7.2. popis činnosti vykonaných pri on-site zásahu ako čas, kedy zásah začal a kedy bol ukončený, Objednávateľom požadovaný spôsob odstránenia Incidentu, príčina vzniku Incidentu (dôvod zásahu) a popis dopadu, popis realizovaných prác a spôsobu odstránenia Incidentu a návrhy a opatrenia pre zamedzenie opakovania Incidentu.

- 5.7.3. meno zamestnanca Dodávateľa, ktorý vykonal zásah a záznam o zásahu vytvoril;
- 5.8. Pred akýmkoľvek zásahom do produkčného prostredia je Dodávateľ povinný vždy zabezpečiť opatrenia, ktoré umožnia uvedenie ISP do stavu pred týmto zásahom; Objednávateľ je povinný umožniť Dodávateľovi vykonanie tohto opatrenia.
- 5.9. Neakceptované (odmietnuté) riešenie bude ďalej spracovávané Dodávateľom s použitím rovnakého procesu ako pre zaobchádzanie s novými Incidentmi, ale pri zachovaní pôvodného ISP Incidentu a pri pokračovaní plynutia času (jednotlivých úrovní Servisných služieb) od prvotného predloženia Incidentu.

6. ÚDRŽBA, UPGRADE A UPDATE ISP

- 6.1. Dodávateľ bude v rámci Servisnej podpory v rámci monitoringu a údržby ISP priebežne riešiť a odstraňovať ním zistené Incidenty ISP. Každý takýto zistený Incident Dodávateľ odstráni rovnako ako v prípade Incidentu nahlásenom Objednávateľom.
- 6.2. Dodávateľ je povinný vykonávať všetky údržbové práce ISP v dobe mimo doby poskytovania Servisnej podpory (t.j. v čase od 22:00 hod. do 06:00 hod.) okrem prípadov Kritických a Vážnych Incidentov, kedy je nevyhnutné úpravu ISP vykonať bezodkladne.
- 6.3. Plánované odstávky ISP môžu byť potrebné pre základnú údržbu alebo pre uskutočnenie potrebných upgrade či update ISP. Dodávateľ vopred dohodne všetky plánované odstávky ISP s Objednávateľom a obmedzí počet a trvanie odstávok nasledujúcim spôsobom:
- 6.3.1. Plánované odstávky ISP môžu byť na žiadosť Objednávateľa a so súhlasom Dodávateľa preplánované, ak dôvod pre plánovanú odstávku nie je kritický pre splnenie dohodnutých úrovní Servisnej podpory alebo zmluvných požiadaviek;
- 6.3.2. Minimálny predstih pre oznámenie plánovanej odstávky bude 3 pracovné dni a realizácia odstávky bude musieť byť odsúhlasená Objednávateľom, pričom sa má za to, že pokiaľ Objednávateľ do 2 pracovných dní na informáciu o plánovanej odstávke nezareaguje, tak súhlasí;
- 6.3.3. Plánované odstávky sa budú vykonávať v čase mimo poskytovania Servisnej podpory, pokiaľ nie je Objednávateľom odsúhlasené inak.

7. SLA PARAMETRE

- 7.1. Úrovně poskytovania služieb Servisnej podpory, ktoré má dosiahnuť Dodávateľ podľa tejto Zmluvy, sa merajú nasledujúcimi parametrami:
- 7.1.1. Doba odozvy na Incident;
- 7.1.2. Doba vyriešenia (workaround);
- 7.1.3. Doba vyriešenia (fix);

8. MERANIE SLA PARAMETROV

- 8.1. Strany uznávajú, že účelom merania je zistiť presné informácie o úrovniach poskytovania služieb Servisnej podpory (SLA). Meranie výkonnosti služieb Servisnej podpory zároveň významne neovplyvní žiadnu zo služieb a ani nespôsobí, aby sa niektorá zo služieb dostala pod zmluvné úrovne poskytovania služby Servisnej podpory.
- 8.2. V prípade sporu sú relevantnými údajmi na meranie úrovne poskytovania Služieb údaje a informácie z aplikácie ServiceDesk.

9. GARANTOVANÉ HODNOTY ÚROVNE

9.1. Garantované hodnoty Úrovne poskytovania služieb Servisnej podpory sú sumarizované v nasledovnej tabuľke.

Parameter/Kategória	Vady kritické (A)	Vady vážne (B)	Vady nekritické (C)
Čas poskytovania Servisnej podpory	24 hodín / 7 dní v týždni	pracovné dni 9:00 - 17:00 hod	pracovné dni 9:00 - 17:00 hod
Doba odozvy	1 pracovná hodina	2 pracovné hodiny	1 pracovný deň
Doba vyriešenia (workaround)	1 pracovný deň	3 pracovné dni	5 pracovných dní
Doba vyriešenia (fix)	max 10 pracovných dní (*)	max 15 pracovných dní (*)	dohoda, max 30 dní (*)

Poznámka: (*) Doba trvalého vyriešenia Incidentu (fix) je informatívna, keďže bude závislá od plánu nasadenia nových verzií aplikácií do produkcie a preto je uvádzaný termín trvalého vyriešenia považovaný za najneskorší.

9.2. Dohodnuté a garantované časy definované podľa tohto odseku sú maximálnymi hraničnými časmi na odpoveď a vyriešenie Incidentu formou workaroundu pre ISP. Dodávateľ sa zaväzuje vyvinúť primerané úsilie pre dosiahnutie včasného vyriešenia Incidentu, ktoré sa za optimálnych podmienok nepriblíži maximálnym časom.

9.3. V prípade, že príčina Incidentu je v aplikácii tretích strán resp. v infraštruktúre (napr. databáza, aplikačný server alebo iná súčasť, ktorá je podmienkou funkčnosti ISP), Doba vyriešenia (workaround) alebo Doba vyriešenia (fix) neplynú počas doby, kedy Dodávateľ nemôže príčinu Incidentu opraviť pre potrebu súčinnosti zo strany tretej osoby alebo Objednávateľa. Dodávateľ však v každom prípade garantuje dodržanie Doby odozvy.

PRÍLOHA č. 3
Kontaktné osoby

Oprávnené osoby Objednávateľa

Zoznam oprávnených osôb zo strany Objednávateľa je definovaný nasledovne:

Meno a priezvisko	E-mailová adresa	Telefónne číslo
Peter Wolf	Peter.wolf@dubnica.eu	0918 117 023
Andrea Blajsková	Andrea.blajskova@dubnica.eu	0918 117 028
Jozef Králik	Jozef.kralik@dubnica.eu	0917 401 325

Oprávnené osoby Dodávateľa

Zoznam oprávnených osôb zo strany Dodávateľa je definovaný nasledovne:

Meno a priezvisko	E-mailová adresa	Telefónne číslo
Jakub Ondruš	jakub.ondrus@elmolis.sk	0908 966 972
Martin Hajduček	martin.hajducek@elmolis.sk	0907 883 926

Kontaktné údaje

Kontaktné údaje pre účely poskytovania Servisnej podpory sú nasledovné:

Typ	Kontaktný údaj
Lokalizácia systému Service Desk	https://git.elmolis.sk/support/parkovanie_dubnica
Telefonický kontakt Service Desk	+421907 883 926
Emailový kontakt Service Desk	podpora@elmolis.sk

PRÍLOHA č. 4
Cenník Zmenových požiadaviek

Cenník prác pre dodanie Zmenových požiadaviek je definovaný nasledovne:

Typ/ Disciplína	Cena Človekoden
Projektový manažér	77,50 EUR/ osobohodina
Systémový architekt	72,50 EUR/ osobohodina
Analytik	66,25 EUR/ osobohodina
Programátor	60,00 EUR/ osobohodina
Integračný špecialista	66,25 EUR/ osobohodina
Tester	44,38 EUR/ osobohodina

Všetky uvádzané ceny sú v EUR bez DPH.

PODPISOVÁ STRANA

V, dňa

V, dňa

Za Objednávateľa:

Za Dodávateľa:

Mesto Dubnica nad Váhom

Mgr. et Mgr. Peter Wolf, primátor mesta

Elmolis j.s.a.

Jakub Ondruš, podpredseda predstavenstva