

Zmluva o spolupráci č. 4600008205/PN/2024

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „**Zmluva**“)
medzi týmito zmluvnými stranami:

Obchodné meno: **Železničná spoločnosť Slovensko, a. s.**
Sídlo: Rožňavská 1, 83272 Bratislava
IČO: 35 914 939
IČ DPH: SK2021920076
Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3497/B
Zastúpený: Mgr. Peter Helexa, predseda predstavenstva
Mgr. Martin Bahurinský, podpredseda predstavenstva

Ďalej len ako „**ZSSK**“

Zástupca poverený vedením projektu je: Ida Jarošová jarosova.ida@slovakrail.sk

a

Obchodné meno: **INPROP, s. r. o.**
Sídlo: Rosinská cesta 12, 010 08 Žilina
IČO: 31 609 066
DIČ: 2020449871
IČ DPH: SK2020449871
Zapísaný: Obchodný register Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, vložka číslo:1997/L
Zastúpená: Ivan Jančura, e-mail: jancura@inprop.sk

Zástupca poverený vedením projektu je: Ivan Jančura, e-mail: jancura@inprop.sk

Ďalej len ako „**INPROP**“

a

Obchodné meno: **MAFRA Slovakia, a.s.**
Sídlo: Kalinčiakova 33, 831 04 Bratislava
IČO: 51 904 446
DIČ: 2120837224
IČ DPH: SK2120837224
Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, vložka číslo:6998/B
Zastúpená: Vladimír Mužík, podpredseda predstavenstva
Martin Mráz, člen predstavenstva

Zástupca poverený vedením projektu je: Ivan Netík, e-mail: ivan.netik@mafraslovakia.sk

Ďalej len ako „**MAFRA**“

(ZSSK , INPROP a MAFRA ďalej spolu ako „**Zmluvné strany**“ alebo samostatne aj ako „**Zmluvná strana**“)

Preambula

1. ZSSK a INPROP sa rozhodli vstúpiť do spolupráce, v rámci ktorej budú služby ZSSK a to najmä predaj cestovných lístkov, refundácia cestovných lístkov, zdieľanie údajov o spojeniach a podobne (ďalej iba „Služby ZSSK“) sprístupňované prostredníctvom predajných kanálov INPROP, ktorými sú webové stránky www.cp.sk a www.idos.cz a mobilné aplikácie Cestovné poriadky CP a Jízdní řády IDOS. Cieľom tejto spolupráce je rozšírenie služieb online nákupu cestovných lístkov na vlak, a to prostredníctvom využitia predajných kanálov INPROP. Obe zmluvné strany pristupujú k spolupráci dobrovoľne a s víziou dlhodobého strategického partnerstva.
2. ZSSK na základe Dohody o ochrane dôverných informácií uzatvorenej dňa 15.05.2024 medzi ZSSK a INPROP, sprístupnila zmluvnej strane INPROP technickú špecifikáciu API rozhrania. Jeho integráciou na strane INPROP budú predajné kanály INPROP schopné zabezpečené komunikovať s predajným systémom ZSSK za účelom vyhľadania cestovného spojenia vlakmi prevádzkovanými ZSSK, predaja a refundácie cestovných lístkov do vlakov prevádzkovaných ZSSK. Pre vylúčenie pochybností, tržby za cestovné lístky v rozsahu ceny cestovného lístka po odčítaní ceny vrátených cestovných lístkov budú v plnom rozsahu poukazované sprostredkovateľom predaja spoločnosťou ČSAD SVT Praha s.r.o., Křižíkova 4-6, 186 50 Praha 8 – Karlín (spoločnosť poverená INPROP, ďalej ako „Sprostredkovateľ“) na účet ZSSK podľa Prílohy č. 3 Kontaktné osoby, pričom strana INPROP si voči ZSSK má právo účtovať za sprostredkovanie Služby predaja Cestovných lístkov ZSSK províziu dohodnutú v zmysle článku V. Zmluvy.
3. MAFRA zabezpečuje na základe Zmluvy o spolupráci č. 0140/17 z 28. septembra 2017, ktorú MAFRA uzatvorila so spoločnosťou INPROP, obchodovanie reklamných plôch na webovej stránke www.cp.sk, monitoring a meranie návštevnosti webovej stránky www.cp.sk a výkonu online reklamy na Webovej stránke, pričom táto stránka je v rámci IAB monitoru indexovaná na spoločnosť MAFRA.

Článok I

Predmet Zmluvy

1. Zmluvné strany na základe tejto Zmluvy upravujú vzájomné práva a povinnosti pri svojej spolupráci, ktorej predmetom je sprístupnenie Služieb ZSSK prostredníctvom predajných kanálov INPROP počas doby platnosti tejto Zmluvy a spôsobom podľa tejto Zmluvy.
2. Sprístupnenie Služieb ZSSK cez predajné kanály INPROP je realizované prostredníctvom technického riešenia (ďalej len „**Riešenie**“), ktorého vývoj zabezpečí INPROP a ktoré prepája informačné systémy ZSSK slúžiace na predaj a refundáciu cestovných lístkov a na poskytovanie dopravných informácií (ďalej len „**API-ZSSK**“) s predajnými kanálmi INPROP a sprístupňuje v nich dohodnuté Služby.
3. Predmetom tejto zmluvy je aj bezodplatný prevod domény <http://vlakysk.sk/> na ZSSK.

Článok II

Práva a povinnosti ZSSK

1. ZSSK sa zaväzuje po celú dobu platnosti tejto Zmluvy a prevádzkovania API-ZSSK umožniť zmluvnej strane INPROP prepojenie API-ZSSK s Riešením tak, aby bol na strane INPROP umožnený riadny chod Riešenia. ZSSK sa zaväzuje uskutočniť všetky úkony nevyhnutné na zabezpečenie prevádzkovania API-ZSSK.

2. ZSSK bude v prípade aktualizácie API-ZSSK informovať INPROP o zrealizovaných úpravách, ktoré sprístupnia nové funkcionality. Ak nastane taká zmena funkcionality API-ZSSK, ktorá by mala za následok znefunkčnenie pôvodného Riešenia, ZSSK vyvinie úsilie informovať INPROP o možných zmenách a rozvoji API-ZSSK v čo možno najskoršom termíne ešte pred implementáciou tejto zmeny. INPROP sa zaväzuje zapracovať potrebné úpravy v Riešení najneskôr do 3 mesiacov od implementovania zmeny zo strany ZSSK.
3. ZSSK berie na vedomie, že INPROP nie je povinný integrovať každú novú funkcionality API-ZSSK okrem prípadu nových tarifných podmienok a nových typov lístkov, ak tieto budú nahrádzať lístky už dostupné v predajných kanáloch INPROP. V prípade záujmu zo strany INPROP o niektoré nové funkcionality Riešenia poskytne ZSSK súčinnosť pri implementácii zmien do Riešenia.
4. ZSSK berie na vedomie, že klient INPROP bude pri vstupe do prostredia Riešenia oboznámený s tým, že vstupuje do prostredia ZSSK, a že predávajúcim cestovného lístku je ZSSK.
5. ZSSK berie na vedomie, že klient INPROP bude pri prvom vstupe do prostredia Riešenia informovaný o tom, že spracovateľom v postavení prevádzkovateľa jeho osobných údajov bude pre účely kúpy cestovného lístka ZSSK. Zároveň ZSSK berie na vedomie, že podmienkou pre kúpu cestovného lístka je udelenie súhlasu klienta so Všeobecnými obchodnými podmienkami definovanými ZSSK a s oboznámením sa s podmienkami spracúvania osobných údajov zo strany ZSSK.
6. ZSSK sa zaväzuje upraviť svoje všeobecné obchodné podmienky, ktoré sa v Riešení zobrazia klientovi prístupujúcim cez predajné kanály INPROP tak, že v nich INPROP resp. Sprostredkovateľ budú vystupovať ako subjekt, ktorý prostredníctvom nich sprístupňuje Služby. Zároveň bude vo Všeobecných obchodných podmienkach kanálov INPROP uvedený odkaz na vybavovanie reklamácií zo strany ZSSK.
7. ZSSK týmto prehlasuje, že je oprávnená umožniť strane INPROP používanie API-ZSSK v plnom rozsahu ich existujúcej alebo budúcej funkcionality a to výlučne na účely prepojenia API-ZSSK s iným dielom, ktorým sa pre účely tejto Zmluvy rozumejú webové stránky www.cp.sk a www.idos.cz a mobilné aplikácie Cestovné poriadky CP a Jízdní řády IDOS, ako aj sieť partnerov strany INPROP, pričom ZSSK prehlasuje, že takýmto použitím diela zo strany INPROP nedôjde k porušeniu autorských práv resp. iných práv duševného vlastníctva tretej osoby. Pod prepojením v zmysle predchádzajúcej vety sa rozumie umožniť strane INPROP získavanie informácií a údajov z API-ZSSK do predajných kanálov INPROP tak, aby bola na strane INPROP umožnená riadna prevádzka Riešenia. V prípade, ak sa vyhlásenie ZSSK podľa prvej vety tohto odseku ukáže ako nepravdivé, ZSSK zodpovedá strane INPROP za škodu, ktorá jej v dôsledku nepravdivosti vyhlásenia vznikne a zaväzuje sa ju odškodniť za akékoľvek nároky tretích osôb vyplývajúce z porušenia ich autorských práv k API-ZSSK uplatnené voči spoločnosti INPROP, a to až do výšky poskytnutých plnení.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ukončenia tejto Zmluvy, alebo jej zániku, neúčinnosti, nevymáhateľnosti alebo neplatnosti z akéhokoľvek dôvodu, ZSSK je povinná bezodkladne o tom, ako nastane ktorákoľvek z uvedených skutočností, uzatvoriť so spoločnosťou INPROP platnú a účinnú zmluvu vo forme vyžadovanej pravidlami SK-NIC, ktorej predmetom bude spätný bezodplatný a bezpodmienečný prevod domény vlaky.sk, ktorú INPROP v súlade s čl. III bodmi 4 a 5 tejto Zmluvy previedol na ZSSK, a bezodplatne a bezpodmienečne previesť doménu vlaky.sk späť na INPROP. ZSSK je povinná splniť povinnosti podľa tohto bodu najneskôr do siedmich dní odkedy ju na ich splnenie INPROP písomne vyzve. Pod prevodom sa rozumejú všetky úkony nevyhnutné k prevodu vlastníctva domény a jej držby na INPROP, najmä požiadanie registrátora o vykonanie zmeny vlastníka a držiteľa domén v prospech INPROP, o zmenu fakturačných a kontaktných údajov na INPROP.

Článok III

Práva a povinnosti INPROP a MAFRA

1. Za účelom prvotného prepojenia API-ZSSK a predajných kanálov INPROP sa strana INPROP zaväzuje na vlastné náklady zabezpečiť vývoj Riešenia, ktoré bude integrovať do svojej mobilnej aplikácie INPROP a webovej stránky a ktoré je bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy. ZSSK týmto vyhlasuje, že je oprávnená udeliť svoj súhlas a týmto zároveň udeľuje svoj výslovný súhlas s prepojením API – ZSSK a predajných kanálov INPROP prostredníctvom Riešenia. Dodávateľom Riešenia bude spoločnosť INPROP s. r. o.
2. V prípade rozširovania Riešenia o ďalšie funkcionality požadované zo strany INPROP, budú špecifikácie týchto úprav vopred predstavené zo strany INPROP a odsúhlasené zo strany ZSSK pred začiatkom vývoja. Bez súhlasu osoby poverenej vedením projektu na strane ZSSK s príslušnou úpravou nie je strana INPROP oprávnená zrealizovať úpravu Riešenia, pričom tento súhlas nebude bezdôvodne zo strany ZSSK odopretý. ZSSK však poskytne potrebnú súčinnosť v prípade implementácie nových funkcionalít Riešenia. Povinnosť získať súhlas ZSSK s úpravami Riešenia sa nevzťahuje na drobné úpravy Riešenia, ktoré nemajú zásadný dopad na danú funkcionality Riešenia, a to najmä nie však výlučne: úprava textov, doplnenie chybovej hlášky, úprava UI komponentov ako aj úprav nevyhnutných na zabezpečenie riadneho chodu alebo bezpečnosti Riešenia.
3. V prípade, ak INPROP prejaví záujem integrovať do Riešenia nové funkcionality, ktoré bude ZSSK dopĺňať do svojej mobilnej aplikácie v budúcnosti, je INPROP povinný hradiť len tie náklady, ktoré bezprostredne súvisia so špecifikami potrebnými pre funkčnosť Riešenia, t. j. INPROP nehradí vývoj potrebný v rámci API-ZSSK.
4. INPROP sa zaväzuje bezodplatne previesť na ZSSK po dobu trvania tejto Zmluvy všetky svoje práva a povinnosti viažuce sa k registrácii, správe a držbe domény vlaky.sk tak, aby ZSSK mohla následne prostredníctvom týchto práv v dobrej viere, nerušene, neobmedzene a podľa svojho uváženia najmä sprístupniť a prevádzkovať akúkoľvek internetovú stránku alebo internetovú aplikáciu a/alebo prepojiť doménu s akýmkoľvek serverom prostredníctvom siete internet.
5. Doména uvedená v bode 4 tohto článku Zmluvy je registrovaná v centrálnom registri SK-NIC, a.s.. SK-NIC, a.s. je právnickou osobou poverenou prevádzkovaním registra domén najvyššej úrovne .sk a tiež správou internetovej domény najvyššej úrovne. INPROP sa zaväzuje, že prevod domény podľa bodu 4 tohto článku Zmluvy vykoná lehotu 15 (slovom pätnásť) dní po podpise tejto Zmluvy. Pod prevodom sa rozumie všetky úkony nevyhnutné k prevodu vlastníctva domény a jej držby na ZSSK, najmä požiadanie registrátora o vykonanie zmeny vlastníka a držiteľa domén v prospech ZSSK, o zmenu fakturačných a kontaktných údajov na ZSSK.
6. Zmluvné strany sa pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností dohodli, že MAFRA nezodpovedá za poskytovanie a zabezpečovanie Služieb ZSSK na základe tejto Zmluvy, ani za prevádzkovanie a dostupnosť webových stránok www.cp.sk a www.idos.cz, za ktoré nesie plnú zodpovednosť INPROP. Spoločnosť MAFRA nemá voči ZSSK na základe tejto Zmluvy práva, povinnosti ani zodpovednostné záväzky a ZSSK nemá voči spoločnosti MAFRA akékoľvek práva a povinnosti súvisiace so Službami ZSSK. Všetky právne vzťahy medzi spoločnosťou MAFRA a INPROP sú obsahom Zmluvy o spolupráci č. 0140/17 z 28. septembra 2017, ktorú MAFRA uzatvorila so spoločnosťou INPROP, a osobitnej dohody podľa čl. V ods. 2 tejto Zmluvy.

Článok IV

Účtovníctvo

1. Na fakturáciu za cestovné doklady predané prostredníctvom predajných kanálov INPROP, sa medzi INPROP s. r. o. a Železničnou spoločnosťou Slovensko, a. s. a sprostredkovateľom predaja spoločnosť ČSAD SVT Praha s.r.o. vzťahuje tento časový harmonogram:
 - Spoločnosť ČSAD SVT Praha zašle ZSSK a v kópii INPROP podklad o mesačných tržbách z predaja cestovných lístkov do 7 dňa nasledujúceho mesiaca. INPROP podľa súhrnu mesačných tržieb vystaví príslušnú províziu faktúru podľa čl. V Zmluvy: do 10. dňa nasledujúceho mesiaca.

- ZSSK vystaví faktúru – nedaňový doklad voči spoločnosti ČSAD SVT Praha s.r.o. podľa jeho podkladov na pohľadávky z predaja cestovných dokladov cez predajné kanály INPROP: do 10. dňa nasledujúceho mesiaca.
- Dátum platby zo strany ČSAD SVT Praha s.r.o. na dohodnutý účet ZSSK: do 14 dní odo dňa vystavenia faktúry. V prípade, že splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti faktúry považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.

Dohodnutý účet ZSSK: SK25 0200 0000 0022 3530 4454 SWFT: SUBASKBX

Zmluvné strany sa dohodli, že faktúra sa považuje za včas uhradenú, pokiaľ je fakturovaná čiastka najneskôr v deň splatnosti faktúry pripísaná na bankový účet ZSSK, ktorý je uvedený na faktúre.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že INPROP doručí kópiu faktúry podľa čl. IV ods. 3 tejto Zmluvy aj spoločnosti MAFRA bezodkladne po jej vystavení.
3. Zmluvné strany sa dohodli, že postúpenie a založenie pohľadávok a záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy na tretiu osobu je možné len s predchádzajúcim písomným súhlasom Zmluvných strán.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že INPROP doručí kópiu faktúry podľa čl. IV ods. 3 tejto Zmluvy aj spoločnosti MAFRA bezodkladne po jej vystavení.

Článok V **Odmena**

1. ZSSK požaduje vo faktúre uviesť údaje: číslo zmluvy 4600008205/PN/2024 a číslo zúčtovacej objednávky 357011.
Zmluvné strany sa dohodli, že INPROP má za predaj cestovných dokladov ZSSK nárok na províziu vo výške 3% z každej transakcie po odčítaní tržieb za vrátené cestovné lístky, pričom táto provízia zahŕňa aj úhradu bankových/kartových poplatkov. Províziu z predaja cestovných dokladov za každý kalendárny mesiac trvania tejto zmluvy INPROP vypočíta a uplatní si voči ZSSK faktúrou, ktorú vystaví a doručí ZSSK najneskôr do 10. dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. K vypočítanej sume provízie za predchádzajúci kalendárny mesiac podľa predchádzajúcej vety sa uplatní DPH v zmysle platných právnych predpisov. Provízia je splatná najneskôr do 30 dní od vystavenia faktúry. V prípade, že splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti faktúry považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
2. INPROP a MAFRA sa dohodli, že MAFRA má nárok na podiel z provízie podľa čl. V ods. 1 tejto Zmluvy, pričom výška tohto podielu je predmetom osobitnej dohody uzatvorenej medzi spoločnosťami MAFRA a INPROP. Podiel spoločnosti MAFRA na provízii zaplatí INPROP v súlade s platobnými podmienkami dohodnutými v osobitnej dohode uzatvorenej medzi spoločnosťami MAFRA a INPROP.
3. Zmluvné strany sa pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností dohodli, že ZSSK nemá nárok na akúkoľvek odmenu alebo podiel z výnosov z reklamy uverejnenej na webových stránkach www.cp.sk a www.idos.cz ani v iných kanáloch INPROP.

Článok VI **Ochrana, spracúvanie a bezpečnosť osobných údajov**

1. Zmluvné strany sú v zmysle článku 4 ods. 7 Nariadenia Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov - ďalej len „GDPR“) a § 5 písm. o) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“) samostatnými prevádzkovateľmi. Za bezpečnosť osobných údajov zodpovedá zmluvná strana až do okamihu, keď ich preukázateľne odovzdá (poskytne) druhej zmluvnej strane dohodnutým spôsobom, pričom momentom odovzdania (poskytnutia) osobných údajov za ich bezpečnosť zodpovedá zmluvná strana, ktorej boli preukázateľne odovzdané (poskytnuté).

2. Pod osobnými údajmi sa tu rozumejú údaje, prostredníctvom ktorých môže byť osoba klienta identifikovaná v systémoch ZSSK alebo údaje viažuce sa k zakúpeným cestovným lístkom.
3. Zmluvné strany sú oprávnené ďalej spracúvať odovzdané osobné údaje, ktoré sú predmetom poskytovania podľa tejto zmluvy, v súlade s GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z.
4. Ostatné podmienky spracúvania osobných údajov sa riadia všeobecne platnými právnymi predpismi platnými a účinnými v čase spracúvania osobných údajov na území Slovenskej republiky.
5. Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými prídu do styku pri realizácii tejto zmluvy. Mlčanlivosť podľa prvej vety tohto odseku zmluvy musia zachovať všetky fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi, a to aj po skončení zmluvného vzťahu so zmluvnou stranou, pričom za týmto účelom sú zmluvné strany povinné zaviazat tieto osoby mlčanlivosťou.
6. Zmluvné strany sú v súlade s GDPR a zákonom č. 18/2018 Z. z. povinné prijať také technické, personálne a organizačné opatrenia, ktoré zabezpečia primeranú ochranu poskytovaných predmetných osobných údajov a zabránia hoci aj náhodnému zneužitiu, poškodeniu, zničeniu, strate, zmene alebo nedovolenému prístupu či sprístupneniu údajov, ako aj akýmkoľvek iným neprípustným formám ich spracúvania.
7. Zmluvné strany sú povinné pravidelne preverovať trvanie účelu spracúvania osobných údajov a po jeho splnení bez zbytočného odkladu zabezpečiť výmaz osobných údajov vrátane ich všetkých existujúcich kópií, pokiaľ osobitný predpis neustanovuje inak.
8. Zmluvné strany zodpovedajú v plnom rozsahu za škodu, ktorá vznikne porušením alebo nesplnením povinností druhej zmluvnej strane pri spracúvaní a ochrane osobných údajov, vyplývajúcich z ustanovení tejto dohody a všeobecne záväzných právnych predpisov.
9. Ochrana osobných údajov podľa tejto zmluvy, vrátane povinnosti mlčanlivosti podľa bodu 5 tohto článku zmluvy trvá aj po ukončení zmluvného vzťahu založeného touto zmluvou a zaväzuje aj právnych nástupcov zmluvných strán. Ukončenie zmluvného vzťahu nemá vplyv na prípadný nárok na náhradu škody, ktorá zmluvnej strane vznikla porušením povinností druhou zmluvnou stranou.

Článok VII

Externá marketingová spolupráca

1. Zmluvné strany majú záujem spolupracovať aj pri komunikačných aktivitách, ktorých rozsah a forma budú predmetom spoločnej dohody.
2. Zverejnenie a použitie obchodného mena a označenia INPROP vo všetkých online aj offline komunikačných kanáloch a nosičoch (vrátane mobilných aplikácií) podlieha súhlasu zo strany marketingu INPROP, kontaktnou osobou za INPROP je zástupca poverený vedením projektu.
3. Zverejnenie a použitie loga a obchodného mena ZSSK vo všetkých online aj offline komunikačných kanáloch a nosičoch (vrátane mobilných aplikácií) podlieha súhlasu, kontaktnou osobou za ZSSK je zástupca poverený vedením projektu.

4. Zverejnenie a použitie loga a obchodného mena MAFRA vo všetkých online aj offline komunikačných kanáloch a nosičoch (vrátane mobilných aplikácií) podlieha súhlasu spoločnosti MAFRA. Kontaktnou osobou za spoločnosť MAFRA je zástupca poverený vedením projektu.

Článok VIII

Dohoda o riešení prevádzkových problémov

1. Pod pojmom „Prevádzkové Služby ZSSK“ sa rozumejú tie služby ZSSK, technicky realizované ako súčasť API-ZSSK, ktoré sú potrebné pre chod Riešenia a ktorých chybovosť alebo nedostupnosť by spôsobila chybovosť alebo nedostupnosť Riešenia.
2. Obe strany sa zaväzujú prevádzkovať svoje funkčné komponenty (INPROP mobilnú aplikáciu, webstránku www.cp.sk, a Riešenie a ZSSK Prevádzkové Služby ZSSK a API ZSSK) tak, aby bol umožnený bezproblémový chod Riešenia. V prípade zistenia prevádzkového problému vynaloží tá strana, v ktorej systémoch sa nachádza príčina problému, všetko primerané úsilie na to, aby problém v čo najkratšom možnom čase odstránila. ZSSK sa zaväzuje dodržať parametre dostupnosti Služieb ZSSK tak, ako sú špecifikované v Prílohe č. 2.
3. ZSSK vynaloží maximálne úsilie pre vyriešenie prípadných sťažností zákazníkov súvisiacich s nákupom cestovného lístka prostredníctvom predajných kanálov INPROP (napr. s nedoručením lístka, jeho neplatnosťou atď.). ZSSK je tzv. „first point of contact“ pre zákaznícke dopyty. V prípade, že sa zákazník obráti na reklamačné kanály INPROP s reklamáciou služieb ZSSK, bude presmerovaný na Kontaktné centrum ZSSK. Prípadné reklamácie budú riešené v zmysle Obchodných podmienok e-shopu ZSSK a Prepravného poriadku ZSSK. Pravidlá obsiahnuté v týchto dokumentoch sú pri využívaní Riešenia záväzné. Zákazníkom v predajných kanáloch INPROP je Riešenie sprístupnené až po vyjadrení súhlasu s týmito podmienkami.
4. Po nahlásení problému zákazníkom ZSSK vynaloží maximálne úsilie za účelom bezodkladného vykonania analýzy prípadu a stanovenia, na komponente ktorej strany nastal problém. Ak sa preukáže nefunkčnosť komponentu na strane INPROP, ZSSK je povinná informovať INPROP o tejto skutočnosti a INPROP zjedná nápravu. Ak sa preukáže nefunkčnosť komponentu na strane ZSSK, ZSSK je povinná informovať INPROP o tomto probléme a zároveň zrealizovať nápravu. ZSSK bude oprávnená vyžiadať si vyjadrenie od dodávateľa Riešenia INPROP, či Riešenie funguje správne, a či chyba nebola spôsobená práve nefunkčnosťou Riešenia, alebo nesprávnou funkčnosťou Riešenia. INPROP poskytne ZSSK všetku súčinnosť a úsilie, ktoré možno od nej spravodlivo očakávať pre účely poskytnutia vyjadrenia dodávateľa Riešenia. Pre popísaný účel poskytne ZSSK strane INPROP dohodnutý e-mailový kontakt pre nahlasovanie všetkých prípadných incidentov súvisiacich s Riešením.
5. ZSSK používa na zaznamenávanie, riešenie a vyhodnocovanie zákazníckych sťažností svoj vlastný systém. INPROP využíva na zaznamenávanie, riešenie a vyhodnocovanie prevádzkových incidentov vlastný systém, ktorý je integrovaný s helpdeskom INPROP.
6. Každý zistený technický problém Služieb ZSSK poskytovanými cez Riešenie, zaznamenaný na strane INPROP alebo dodávateľom Riešenia alebo zo strany ZSSK, zaeviduje INPROP ako incident v systéme a prideli na príslušného riešiteľa – INPROP, dodávateľa Riešenia alebo ZSSK. ZSSK bude incidenty súvisiace s Riešením evidovať na svojej strane vo vlastnej réžii, pre nahlasovanie problémov zo strany INPROP je záväzný dohodnutý e-mailový kontakt v zmysle bodu 4 tohto článku.

Článok IX

Sankcie, náhrada škody

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zodpovednosť jednej zmluvnej strany za škodu spôsobenú druhej zmluvnej strane pri plnení záväzkov z tejto Zmluvy alebo inak v súvislosti s touto Zmluvou sa riadi ustanoveniami § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení.

Článok X

Trvanie Zmluvy, spôsoby jej ukončenia

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády SR v zmysle ustanovení § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. INPROP berie na vedomie, že znenie zmluvy bude v plnom rozsahu zverejnené v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – 24 mesiacov od nadobudnutia jej účinnosti alebo do vyčerpania finančného limitu vo výške 200.000.- EUR bez DPH (slovom: dvestotisíc EUR bez DPH), podľa toho, ktorá zo skutočností nastane skôr. Stanovenie finančného limitu zmluvy neoprávňuje INPROP domáhať sa vyčerpania finančného limitu a nemá nárok na náhradu škody, ušlý zisk ani na akúkoľvek inú sankciu či finančnú kompenzáciu pri jeho nevyčerpaní
3. Túto Zmluvu je možné ukončiť:
 - a) Dohodou zmluvných strán,
 - b) Odstúpením podľa bodu 4 nižšie,
 - c) Písomnou výpoveďou zo strany ktorejkoľvek zmluvnej strany aj bez uvedenia dôvodu s výpovednou lehotou 3 (tri) mesiace odo dňa doručenia písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
4. Písomným odstúpením možno túto Zmluvu ukončiť v prípade:
 - a) nepodstatného porušenia zmluvných a/alebo zákonných povinností druhou zmluvnou stranou, pričom toto porušenie nebolo odstránené ani v dodatočnej primeranej lehote 10 pracovných dní, ktorá jej bola na splnenie povinnosti poskytnutá,
 - b) podstatného porušenia zmluvných a/alebo zákonných povinností druhou zmluvnou stranou. Odstúpenie od tejto Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane.

Za podstatné porušenie Zmluvy sa považuje najmä neplnenie si prevádzkových povinností podľa článku VIII tejto zmluvy alebo neinformovanie o plánovanom nasadení nových funkcionalít zo strany ZSSK.
5. Odstúpenie od Zmluvy musí byť písomné a jeho účinky nastávajú dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane. Odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti strán zo Zmluvy s výnimkou tých, ktoré podľa zákona, prejavenej vôle strán alebo vzhľadom na svoju povahu majú trvať aj po ukončení Zmluvy a to najmä, nie však výlučne, ustanovenia o náhrade škody, ochrane dôverných informácií. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany ZSSK sa INPROP zaväzuje zastaviť prevádzku Riešenia v najkratšom možnom čase.

Článok XII

Záverečné ustanovenia

1. Túto Zmluvu je možné meniť a dopĺňať len po vzájomnej dohode Zmluvných strán, výlučne vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve, inak sa žiadna zo Zmluvných strán nemôže dovolávať dodatku, resp. zmeny zmluvne dohodnutých podmienok.
2. Zmluva je právne záväzná aj pre prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán.
3. Práva a povinnosti zmluvných strán touto Zmluvou bližšie neupravené sa budú riadiť ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, prípadne inými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
4. Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto Zmluvy alebo inak súvisiace s touto Zmluvou sa zmluvné strany

zaviazali prednostne riešiť vzájomným rokovaním a dohodou. Spory, ktoré sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, bude riešiť súd príslušný v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

5. Písomnosti súvisiace s touto Zmluvou sa doručujú druhej zmluvnej strane doporučenou zásielkou na adresu (adresu sídla) zmluvnej strany uvedenej v záhlaví tejto Zmluvy resp. na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná okrem prípadov, keď v súlade s touto Zmluvou nepostačuje komunikácia prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. Akúkoľvek zmenu uvedených údajov je zmluvná strana povinná vopred oznámiť druhej zmluvnej strane. Všetky písomnosti sa považujú za doručené aj v prípade, ak zmluvná strana svojím konaním alebo opomenutím zmarí doručenie písomnosti a písomnosť pošta vráti ako nedoručenú. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmarenia doručenia účinky doručenia nastávajú v piaty deň od odoslania písomnosti/zásielky druhej zmluvnej strane. Účinky doručenia nastávajú aj vtedy, ak zmluvná strana odmietne prevziať písomnosť, a to dňom tohto odmietnutia.
6. Súčasťou tejto Zmluvy sú jej nasledujúce prílohy, ktorých ustanovenia sa uplatnia v rozsahu neodporujúcom ustanoveniam hlavnej časti tejto Zmluvy:
 - a) Príloha č. 1 - Špecifikácia riešenia
 - b) Príloha č. 2 - Špecifikácia a rozsah dostupnosti Prevádzkových Služieb ZSSK (Service level agreement)
 - c) Príloha č. 3 – Kontaktné osoby
7. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a jej príloh majú prednosť ustanovenia tejto Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami príloh samotných majú prednosť ustanovenia tej z príloh, ktorá je svojím obsahom, vecným zameraním a účelom riešenej otázke najbližšie.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ako aj zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov prijali primerané technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie spracúvania osobných údajov len na konkrétny účel, s dôsledným uplatnením zásady minimalizácie množstva získaných osobných údajov a rozsahu ich spracúvania, doby uchovávania a dostupnosti osobných údajov.
9. Informácia o ochrane osobných údajov v Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. (ZSSK) určená zmluvným partnerom spoločnosti, ich zamestnancom a zástupcom je dostupná na webovej adrese: <https://www.zssk.sk/gdpr/>, o čom zmluvný partner ZSSK je povinný informovať dotknuté osoby.
10. ZSSK netoleruje akúkoľvek formu korupcie a zaväzuje sa konať v súlade so schváleným Protikorupčným programom:
<https://www.zssk.sk/protikorupcny-program/>
INPROP sa zaväzuje sa s Protikorupčným programom oboznámiť a postupovať v súlade s ním.
11. Táto Zmluva je vyhotovená v 7 exemplároch, každý s platnosťou originálu, z ktorých INPROP dostane 2 exempláre, MAFRA dostane 2 exempláre a ZSSK dostane 3 exempláre.
12. Na dôkaz toho, že zmluvné strany si Zmluvu prečítali, porozumeli jej obsahu a bez výhrad s ním súhlasia, prejav ich vôle je slobodný a vážny, určitý a zrozumiteľný a že ich zmluvná sloboda nebola obmedzená, ju oprávnení zástupcovia zmluvných strán vlastnoručne podpisujú.

Podpisová strana k Zmluve o spolupráci uzatvorenej podľa §269
ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

V Bratislave, dňa

V Žiline, dňa

Za ZSSK:

Za INPROP:

.....
Mgr. Peter Helexa
predseda predstavenstva

.....
Ing. Ivan Jančura,
konateľ

.....
Mgr. Martin Bahurinský
podpredseda predstavenstva

Za MAFRA:

.....
Vladimír Mužík
podpredseda predstavenstva

.....
Martin Mráz
člen predstavenstva

Príloha č. 2 - Špecifikácia a rozsah dostupnosti Prevádzkových Služieb ZSSK (Service level agreement):



ma_api_API-pay.pdf



ma_api_quick_start.pdf

Definície a terminológia

- **Plná podpora:** Doba plnej podpory predstavuje časový rámec, kedy Servisné služby musia byť k dispozícii ako podpora pre konečných užívateľov - napr. hodiny, kedy je k dispozícii Service Desk. ZSSK sa zaväzuje, že bude poskytovať Dobu plnej podpory pre prevádzku tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie.
- **Prevádzková doba systému:** Prevádzkové hodiny predstavujú dohodnutú časovú dobu, kedy je konkrétna IT služba k dispozícii s podporou, alebo bez podpory. ZSSK sa zaväzuje, že bude poskytovať Prevádzkové hodiny pre Prevádzkové Služby ZSSK tak, ako je uvedené v tabuľke nižšie.

Atribút	Popis	
Prevádzková doba systému	Časové obdobie, počas ktorého je aplikácia dostupná pre užívateľov.	7 dní x 24 hodín
Plná podpora	Časové obdobie, počas ktorého je poskytovaná plná ICT podpora.	5x8, len pracovné dni a hodiny od 08:00 do 16:00; Mimo štátnych sviatkov platných v SR

Spôsob výpočtu výslednej priority incidentu:

Mechanizmus výpočtu výslednej priority incidentu je pevne stanovený a je definovaný nasledovne:

$P = D + N - 1$, kde:

P - priorita

D - dopad

N - naliehavosť

Tento mechanizmus je taktiež implementovaný v aplikácii ServiceNow, kde sa výsledná priorita automaticky vypočíta na základe zadaných hodnôt parametrov "Dopad" a "Naliehavosť".

	DOPAD				
		1	2	3	4
NALIEHAVOSŤ	1	P1	P2	P3	P4
	2	P2	P3	P4	P5
	3	P3	P4	P5	P6

DOPAD	NALIEHAVOSŤ
1	1
Nefunkčné celé Riešenie	Neexistuje náhradná alternatíva - tj. skutočne neexistuje náhradné riešenie, činnosť nemôže byť urobená inak, inde a iným užívateľom. Nepoužíva sa v kombinácii s Dopadom úrovne 4.
2	2
Chyba zasahuje väčšiu časť užívateľov, resp. daná chyba zásadne ohrozuje funkcionality, ktorú má daná služba zabezpečiť	Existuje náhradná alternatíva alebo v prípade, že Dopad je úrovne 4, ale užívateľ tvrdí, že náhradná alternatíva neexistuje.
3	3
Chyba zasahuje obmedzenú časť užívateľov, resp. daná chyba zásadne neohrozuje funkcionality, ktorú má daná služba zabezpečiť	Nie je urgentné, resp. užívateľ sám oznámi, že riešenie neponáhľa.
4	
Týka sa individuálnych incidentov pre jednotky užívateľov	

Garantované lehoty

Podľa priority incidentu sú stanovené lehoty na odozvu, sprevádzkovanie a opravu vady podľa jej prejavu v rozpore s Želaným stavom Prevádzkových Služieb ZSSK (prejav vady je ZSSK hlásený ako Incident). Lehoty uvedené v nasledujúcom obrázku sú časové úseky v hodinách začínajúcej okamihom nahlásenie Incidentu na obnovenie funkčnosti Prevádzkových Služieb ZSSK.

Definície reakčných časov:

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

ZSSK sa zaväzuje reagovať na Incidenty a dodávať dočasné a trvalé riešenia pre Prevádzkové Služby ZSSK podľa nasledujúcej tabuľky:

Priorita nahláseného incidentu	Doba odozvy
P1	4 hod
P2-P3	8 hod
P4 – P6	16 hod

Uvedené SLA sa počíta v čase poskytovania servisných služieb (pracovné dni 8:00-16:00 CET) od nahlásenia Incidentu stranou INPROP a priradenia príslušného Incidentu na tím ZSSK. V prípade nahlásenia problému mimo pracovný čas, je čas nahlásenia Incidentu chápaný ako čas 8:00 ďalšieho pracovného dňa.

V prípade čakania na súčinnosť zo strany INPROP sa ZSSK Doba odozvy zastavuje a čas na odozvu a dodanie riešení znova spustí až po dodaní potrebnej súčinnosti.

V prípade incidentov P1 a P2 je nutné, aby strana INPROP nahlásila vzniknutie incidentu ZSSK aj telefonicky.

Príloha č.3 – Kontaktné osoby

za sprostredkovateľa predaja ČSAD SVT Praha s.r.o. Miroslava Kristlová, kristlova@svt.cz, svt@svt.cz, zodpovednosť za vyúčtovanie v súlade v čl. IV Zmluvy a prevod tržieb.

Za stranu INPROP Milan Vilím, vilim@chaps.cz, zodpovednosť za technickú implementáciu API ZSSK

Za stranu ZSSK Iveta Fialková, fialkova.iveta@slovakrail.sk za vyúčtovanie v súlade s čl. IV Zmluvy , Service Desk ZSSK/predajná podpora ZSSK cmorik.boris@slovakrail.sk