

Cenový model

A)

1. Cena za poskytovanie plnenia Objednávateľovi v zmysle Zmluvy je stanovená podľa cien uvedených v tabuľke množstvených pásiem. Cena je bez DPH a platí pre príslušný Prevádzkový rok.

CRIF SK bude v rámci uvedenej ceny zabezpečovať vrátane služieb v zmysle Zmluvy aj podporu riadneho fungovania Rozhrania v súlade s podmienkami uvedenými v časti B tejto Prílohy, a to odo Dňa uvedenia IT riešenia na zasielanie Žiadostí a Príkazov do rutínnej prevádzky.

Pásma počtu transakcií na 12 mesiacov	Cena (EUR)	Jednotková cena za transakciu nad rámec množstveného pásma
menej ako 100	25 EUR / mesiac	3,00 EUR
101 - 500	80 EUR / mesiac	1,92 EUR
501 – 1000	140 EUR / mesiac	1,60 EUR
1001 – 3000	300 EUR / mesiac	1,20 EUR

- a) Množstvenné pásmo počtu transakcií, ktoré si Objednávateľ na základe ním odhadovaného počtu transakcií za Prevádzkový rok zvolí a záväzne ho, najneskôr v deň uzatvorenia Zmluvy oznámi CRIF SK na emailovú adresu sees@crif.com je platné na celý Prevádzkový rok. V prípade uzatvorenia Zmluvy v priebehu Prevádzkového roka, sa horná hranica množstveného pásma počtu transakcií určí alikvótne k počtu mesiacov trvania Zmluvy počas Prevádzkového roka. Prevádzkový rok znamená kalendárny rok; Prevádzkový rok sa vždy začína 1.1. príslušného kalendárneho roka a končí vždy 31. 12. toho istého kalendárneho roka.
 - b) Transakciami, ktoré budú spoplatnené v zmysle cenového modelu sú Žiadosť zaslaná na všetky banky a Príkaz na začatie exekúcie zaslaný Objednávateľom na jednu alebo viacero bánk, ktoré potvrdili existenciu účtu Povinnej osoby/ a/alebo Klienta.
 - c) V prípade presiahnutia hornej hranice pásma odhadovaného počtu transakcií bude Objednávateľovi doúčtovaný počet transakcií realizovaných nad hornú hranicu pásma odhadovaného počtu transakcií ku koncu príslušného Prevádzkového roka podľa jednotkovej ceny transakcie pre dané pásmo podľa tabuľky množstvených pásiem uvedenej v tomto bode 1. Vyúčtovanie podľa tohto bodu bude zahrnuté vo faktúre za posledný kalendárny štvrtrok.
 - d) Objednávateľ je oprávnený zmeniť množstvenné pásmo počtu transakcií, len v období 1 mesiaca pred koncom príslušného Prevádzkového roka.
 - e) Objednávateľ bude cenu uhrádzať na základe faktúry, v štvrtročných platbách.
2. Cena bude splatná do štrnástich (14) dní od doručenia faktúry Objednávateľovi. Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti účtovného dokladu podľa ustanovenia § 10 zákona č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, náležitosti daňového dokladu podľa ustanovenia § 71 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
 3. Faktúry budú vystavované a zasielané na adresu Objednávateľa alebo na inú osobu a/alebo adresu, ktorú Objednávateľ písomne oznámi CRIF SK.

Zmluvné strany súhlasia, že faktúry môžu byť tiež vyhotovené v elektronickej forme a zaslané na adresu, pričom elektronická faktúra je plnohodnotnou faktúrou v písomnej forme.

4. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou splatných faktúr má CRIF SK právo žiadať od Objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania až do zaplatenia dlžnej sumy.

B)

1. CRIF SK vyvinie náležitú snahu pri náprave opakovaných, reprodukováných, závažných chýb Rozhrania, ktoré Objednávateľ oznámi CRIF SK na emailovú adresu uvedenú nižšie. CRIF SK zabezpečí nápravu len takých chýb, ktoré sa objavia v najnovšej verzii Rozhrania za predpokladu, že nasledujúce podmienky boli dodržané:
 - 1.1. Rozhranie bolo vždy používané riadne v súlade s technickou dokumentáciou k rozhraniu;
 - 1.2. Žiadne úpravy, zmeny, dodatky, prispôbenia, prípadne integrácia neboli vykonané v Rozhraní nikým iným, než CRIF SK;
 - 1.3. Technické a funkčné špecifikácie týkajúce sa zdrojov dát, na ktoré musí byť Rozhranie napojené, sa nezmenili;
 - 1.4. Služby údržby Rozhrania zabezpečovala CRIF SK, alebo spoločnosti resp. osoby poverené CRIF SK.
2. CRIF SK určí harmonogram vydávania nových verzií Rozhrania SEES. Ak CRIF SK vydá novú verziu Rozhrania SEES, a/alebo aktualizáciu systémovej dokumentácie pre svojich zákazníkov všeobecne, CRIF SK zaktualizuje Rozhranie na novú verziu a poskytne Objednávateľovi automaticky bezplatne takúto novú verziu a aktualizovanú dokumentáciu aj bez súhlasu Objednávateľa. O aktualizácii Rozhrania na novú verziu bude CRIF Objednávateľa informovať prostredníctvom emailu (emailová adresa je uvedená v tejto prílohe). Zároveň CRIF SK po dohode s Objednávateľom zabezpečí možnosť pripojenia na Rozhranie z IS využívaného Objednávateľom prostredníctvom existujúcich webových služieb Rozhrania.
3. Nasledujúce služby nebudú tvoriť súčasť Služieb údržby: (i) akékoľvek služby týkajúce sa softvéru, alebo hardvéru tretej strany; (ii) integrácia systému; (iii) mapovanie dát, alebo konverzia; (iv) operačné postupy (napr. tvorba reportov, atď.); (v) riadenie siete a/alebo riešenie problémov v sieti; (vi) riešenie problémov vyplývajúcich z Objednávateľovho nesprávneho používania Rozhrania SEES-a, alebo používania Rozhrania SEES-a; (vii) riešenie problémov vyplývajúcich z technických a funkčných špecifikácií akéhokoľvek zdroja dát tretej strany; (viii) údržba a podpora akéhokoľvek iného vydania, ako najnovšieho; (ix) akékoľvek úpravy Rozhrania SEES-a (okrem nových verzií Rozhrania SEES-a alebo aktualizácie systémovej dokumentácie vydané spoločnosťou CRIF SK pre svojich zákazníkov všeobecne);
4. V rámci ďalších služieb rozšírenej podpory procesu vymáhania daňových pohľadávok Objednávateľom v oblasti obchodných informácií, ktorých

poskytovateľom pre Objednávateľa je CRIF SK, bude CRIF SK poskytovať tieto služby Objednávateľovi prostredníctvom Rozhrania na základe dohody a medzi Objednávateľom a CRIF SK, pričom týmito službami sú najmä:

- a) vybrané údaje z ORSR a monitoring zmien údajov z Obchodného vestníka
- b) prístup k údajom z Centrálného registra exekúcií
- c) prístup k údajom z Katastra nehnuteľností

„Pracovné hodiny“ sú definované ako čas medzi 08:00 a 17:00 od pondelka do piatku. Pracovné hodiny sa nevzťahujú na hodiny počas dní, ktoré sú určené ako štátne sviatky Slovenskej republiky a dni pracovného pokoja podľa § 1 a 2 zákona č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch v znení neskorších predpisov;

„Pracovné dni“ znamenajú dni od pondelka do piatka okrem dní, ktoré sú uvedené ako štátne sviatky Slovenskej republiky a dni pracovného pokoja podľa § 1 a 2 zákona č. 241/1993 Z.z. o štátnych sviatkoch v znení neskorších predpisov;

„Workaround“ znamená dočasné riešenie, alebo alternatívny spôsob, ako sa vyhnúť problému a zabezpečiť dostupnosť aplikácie. Workaround vyžaduje zdieľanie a dohodu s Objednávateľom a je poskytnutý s plánom na definitívne riešenie poruchy;

Doba platnosti Služieb Údržby

Táto Dohoda o úrovni zabezpečenia Služieb údržby Rozhrania SEESa bude platiť odo dňa platnosti a účinnosti tejto Zmluvy až do ukončenia platnosti a účinnosti Zmluvy.

Spôsob nahlásenia poruchy a komunikácie

Cieľom Služieb Údržby nie je byť help deskom na úrovni konečných užívateľov Objednávateľa.

Objednávateľ určí Referenčnú osobu, alebo tím ľudí, ktorý bude mať na starosti komunikáciu s Podporným tímom CRIF SK v súvislosti so Službami Údržby (ďalej len „kontaktná osoba Objednávateľa pre Rozhranie SEES“), keďže Služba Údržby Rozhrania je štruktúrovaná tak, aby mala pre každého zákazníka iba jeden kontaktný bod.

Každá požiadavka na podporu od Objednávateľa (nahlásenie) príde od kontaktnej osoby Objednávateľa pre Rozhranie prostredníctvom emailu na emailovú adresu CRIF SK Podporného tímu: helpdesk.sk@crif.com spolu s prílohou, v ktorej bude vyplnený príslušný vzor (template) Požiadavky na podporu alebo Požiadavky na informáciu podľa vzoru uvedeného nižšie.

Objednávateľ bude posilať Požiadavky na podporu v anglickom jazyku. CRIF SK bude každopádne akceptovať Požiadavku na podporu aj v slovenskom alebo českom jazyku. Bez ohľadu na vyššie uvedené, je Objednávateľ uzrozumený s tým, že anglický jazyk bude preferovaným jazykom pre vzájomnú komunikáciu.

Spôsob zistenia či je porucha pokrytá Službami údržby

Podporný tím CRIF SK preverí nahlásenú poruchu, rozhodne či uvedená porucha podlieha Službám údržby alebo nie a v prípade, že nahlásená porucha nepodlieha Službám údržby, alebo ide o požiadavku na úpravu Rozhrania SEES-a, oznámi vopred Objednávateľovi náklady s tým súvisiace.

Miesto odstránenia poruchy

Aktivity podliehajúce Službám údržby budú realizované prostredníctvom emailu, alebo telefonického kontaktu.

Technická referencia Objednávateľa

Podporný tím CRIF SK požaduje priamy, alebo nepriamy kontakt na zodpovedných technických pracovníkov Objednávateľa. Tento kontakt bude používaný na zdieľanie technických informácií súvisiacich s odstraňovaním problémov.

Kontakty

Každá Požiadavka na podporu (nahlásenie) od Objednávateľa musí byť poslaná prostredníctvom Kontaktnej osoby Objednávateľa pre Rozhranie na nasledovnú emailovú adresu Podporného tímu CRIF SK: **helpdesk.sk@crif.com**

Podporný tím CRIF SK bude posielat' odpovede na nasledovnú emailovú adresu Kontaktnej osoby Objednávateľa pre Rozhranie: zelmira.lackovicova@trnava.sk.

UPOZORNENIE: Vzhľadom na citlivosť informácií je dôležité, aby bol používateľ, ktorý používa Rozhranie a IT riešenie v mene Objednávateľa detailne oboznámený s postupmi daňového exekučného konania a podmienkami využívania elektronickej komunikácie upravenými touto Zmluvou. Využívanie elektronickej komunikácie v rámci projektu osobitného informačného systému pre elektronickú komunikáciu medzi Objednávateľom a Bankami nahrádza papierovú formu komunikácie, ale žiadnym spôsobom nemení procesnú stránku úkonov súvisiacich s výkonom daňovej exekúcie. Každý používateľ Rozhrania a IT riešenia v mene Objednávateľa plne zodpovedá za ochranu prístupových oprávnení, ktoré mu boli poskytnuté a za ich stratu, krádež, či zneužitie. Prístupové oprávnenie generuje pri vytváraní nového užívateľa automaticky aplikácia CNAV a nikto by ho používateľovi Objednávateľa nemal poskytovať inou formou, ani ho od neho nemal žiadnym spôsobom požadovať. Akékoľvek situácie, z ktorých vyplýva nutnosť zmeniť, pozastaviť, alebo odobrať prístupové oprávnenia, je nutné bezodkladne nahlásiť na e-mailovú adresu helpdesk.sk@crif.com.

Doby trvania odstránenie poruchy

Časový plán ako aj začiatok prác na odstránení poruchy a doba trvania odstránenia poruchy je počítaná na základe Pracovných hodín.

C)

1. Objednávateľ poveruje CRIF SK, ako svojho sprostredkovateľa v zmysle článku 28 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016, ktorým sa zrušuje Smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „Nariadenie“) spracúvaním osobných údajov nachádzajúcich sa v aplikácii Rozhrania, ktoré Objednávateľ používa za účelom pripojenia sa k Web portálu Objednávateľa, a to za účelom výkonu Služieb údržby a poskytovania hostingových služieb v aplikácii Rozhrania v zmysle tejto Zmluvy. Poverenie a doba spracúvania podľa predchádzajúcej vety trvá po celú dobu platnosti tejto Zmluvy.
2. Typ a kategórie osobných údajov sú uvedené v Zmluve.
3. CRIF SK je oprávnený spracúvať osobné údaje na základe zdokumentovaných pokynov Objednávateľa v rozsahu nevyhnutnom na dosiahnutie účelu spracúvania osobných údajov podľa predchádzajúceho článku.

4. Objednávateľ týmto vyhlasuje, že pri výbere CRIF SK, ako sprostredkovateľa, dbal na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť úroveň bezpečnosti spracúvaných osobných údajov prijatím technických a organizačných opatrení v súlade s článkom 32 Nariadenia a CRIF SK sa zaväzuje vykonať všetky požadované opatrenia podľa článku 32 Nariadenia.
5. Zmluvné strany sú povinné chrániť osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmikoľvek inými neprípustnými spôsobmi spracúvania. Na tento účel zmluvné strany prijali primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov a rizikám v zmysle článku 32 Nariadenia, berúc do úvahy najmä použiteľné technické prostriedky, dôvernosť a dôležitosť spracúvaných osobných údajov, ako aj rozsah možných rizík, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť alebo funkčnosť informačného systému.
6. CRIF SK potvrdzuje Objednávateľovi, že zabezpečil, že sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje zaviazali, že zachovajú dôvernosť informácií v zmysle článku 28, odsek 3, písmeno b) Nariadenia.
7. CRIF SK sa zaväzuje voči Objednávateľovi, že bude riadne a včas plniť povinnosti, ktoré mu vyplývajú z článku 28, odsek 3, písmená e), f), g) a h) Nariadenia.

Lehoty na odstránenie poruchy Rozhrania v závislosti od kategorizácie problému

Priorita	Typ problému	Definícia Typu problému	Lehoty na odstránenie poruchy
Priorita 1	Problémy znemožňujúce prevádzku Rozhrania	Zlyháva prevádzka Rozhrania v produkčnom prostredí. Hlavné funkcie sú všetky nedostupné. Nie je možné vykonávať jeho funkcie žiadnym iným spôsobom, a to z dôvodu, že workaround nebol poskytnutý.	Prvý feedback bude poskytnutý zo strany CRIF SK Objednávateľovi na báze “best efforts” (tzn., že pracovníci CRIF SK vyvinú maximálne úsilie, aby uvedené lehoty splnili) do 4 pracovných hodín od nahlásenia poruchy Objednávateľom CRIF SK. Odstránenie poruchy, alebo poskytnutie Workaround bude realizované do 20 pracovných hodín od Prvého feedbacku Objednávateľovi zo strany CRIF SK na báze “best efforts”.
Priorita 2	Problémy majúce vplyv na prevádzku	Problém je v produkčnom prostredí. Funkcie Rozhrania zlyhávajú, alebo sú negatívne ovplyvnené. Vykonávanie funkcií systému je možné zabezpečiť iným spôsobom (workaround, alebo môže byť rozumne odložené bez toho, aby to malo dopad na prevádzku).	Prvý feedback bude poskytnutý zo strany CRIF SK Objednávateľovi na báze “best efforts” do 4 pracovných hodín od nahlásenia poruchy Objednávateľom CRIF SK. Odstránenie poruchy, alebo poskytnutie Workaround bude zo strany CRIF SK prevedené na báze “best efforts” najneskôr do 5 pracovných dní od nahlásenia poruchy.
Priorita 3	Malé, alebo nepodstatné problémy. Problémy v testovacom prostredí.	Problém je v produkčnom prostredí, ale spôsobuje len malé komplikácie v Rozhraní. Porucha nemá vplyv, alebo má minimálny vplyv na prevádzku Rozhrania. Ďalší typ problému, ktorý stanovuje Priorita 3, je problém, ktorý sa nachádza iba v Testovacom prostredí.	Prvý feedback bude Objednávateľovi poskytnutý zo strany CRIF SK na báze “best efforts” do 4 pracovných hodín od nahlásenia poruchy. Odstránenie poruchy bude zo strany CRIF SK realizované na báze “best efforts” najneskôr do 20 dní od nahlásenia poruchy.

Informácia	Žiadosť o informáciu	Je požadovaná informácia, keďže nie je jasne definovaná v Dokumentácii poskytnutej Objednávateľovi.	Informácia je poskytnutá písomne prostredníctvom emailu. Čas poskytnutia informácie nie je preddefinovaný, ale bude poskytnutý na báze “best efforts” vo vzťahu k typu a dôležitosti predmetu informácie, maximálne však do 30 dní odo dňa Žiadosti.
------------	----------------------	---	---

Lehota na poskytnutie feedbacku a na vyriešenie problému začína plynúť od momentu, kedy Podporný tím CRIF SK obdrží email od kontaktnej osoby Objednávateľa pre zabezpečenie podpory pre Rozhranie. Požiadavku na Podporu s prílohou Incident report – riadne vyplnenú podľa vzoru uvedeného nižšie. Ak CRIF SK bude musieť čakať na doplňujúce informácie alebo iné ďalšie informácie potrebné podľa Zmluvy, súvisiaca čakacia doba bude odpočítaná od Lehoty na poskytnutie feedbacku a od Lehoty na odstránenie poruchy.

Vzor (Template) ROZHRANIE Incident report - Požiadavka na podporu/Request for Support

Rozhranie INCIDENT REPORT - REQUEST FOR SUPPORT (hrubo orámované časti vyplní Objednávateľ)

Suggested Priority <i>Navrhovaná priorita</i>			Reference Nb /Ref. <i>číslo (CRIF SK)</i>
1	2	3	IR_YYYYMMDD_N
Problems disabling Rozhrania operations / Problémy znemožňujúce prevádzku Rozhrania	Issues having influence on the CNAV operations/ Problémy majúce vplyv na prevádzku	Small or unimportant issues Issues on test environment / Malé, nepodstatné problémy. Problémy v testovacom prostredí.	
Reported by <i>Nahlásené kým</i>	Date, and time <i>Dátum a čas odoslania do CRIF SK</i>	Tel Number <i>Tel číslo</i>	E-mail
(poverená osoba Objednávateľa)	dd/mm/yyyy hh		
Short description <i>Krátky popis:</i>			
Attachments prílohy: Please attach any document that could help in analysing the Incident (print screens, excel files, ...) / Prosím pripojte všetky dokumenty ktoré pomôžu pri analýze incidentu			
Date and Time of incident <i>Dátum a čas incidentu</i>			
Problem description and any initial analysis performed (User)/ Popis problému a úvodná analýza (Užívateľ) Please insert the EXACT application error message (if applicable)/ prosím vložte presné chybové hlásenie (ak je aplikovateľné)			

Description of the Analysis performed and Cause of problem / <i>Popis uskutočnenej analýzy a dôvodu problému (CRIF SK)</i>
Description of resolution and planned dates of implementation to be filled/ <i>Popis riešenia a plánovaného termínu implementácie (CRIF SK)</i>

Current status <i>Aktuálny status</i>	Date of last status change <i>Dátum poslednej zmeny statusu</i>	Scheduled /applied Fix date <i>Plánovaný /aplikovaný datum riešenia problému</i>	Closed date <i>Dátum uzatvorenia</i>

Template požiadavky na informáciu

REQUEST FOR INFORMATION

Požiadavka na informáciu

Reference Number <i>Referenč. číslo (vyplní CRIF SK)</i>
REQ_YYYYMMDD_N

Hrubo orámované časti vyplní Objednávateľ

Reported by <i>Zaslaná kým</i>	Date <i>Dátum</i>	Tel Number <i>Tel číslo</i>	E-mail
	dd/mm/yyyy		

Short description <i>Krátky popis :</i>	
---	--

Attachments (*prílohy*):

Please attach any document that could help in answering this request (print screens, excel files, ...)
Prosím pripojte dokumenty, ktoré môžu doplniť objasnenie požiadavky (printscreen, excel dokumenty...)

Description of request (User) / <i>Popis požiadavky (užívateľ)</i>

Response / <i>Odpoveď (vyplní CRIF SK)</i>