

ZMLUVA O SPRÍSTUPNENÍ SOFTVÉROVÉHO PRODUKTU A POSKYTNUTÍ LICENCIE

uzatvorená v zmysle ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v spojení s ust. § 65 a nasl. zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov
medzi nasledovnými zmluvnými stranami

ZMLUVNÉ STRANY

Dodávateľ **Lighting Beetle s.r.o.**
Sídlo: Svätoplukova II. 18892/2 A, 821 08 Bratislava
IČO: 44 864 892
Zápis: v OR Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 59475/B
Štatutárny orgán: Marek Šolc, konateľ
 Michal Blažej, konateľ

(ďalej len „**Dodávateľ**“)

a

Zákazník: **Sociálna poisťovňa**
Sídlo: Ul. 29. augusta 8 a 10, 813 63 Bratislava
IČO: 30807484
DIČ: 2020592332
Štatutárny orgán: Ing. Michal Tariška
 generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

(ďalej len „**Zákazník**“)

(Dodávateľ a Zákazník spolu aj ako „**Zmluvné strany**“ a individuálne aj ako „**Zmluvná strana**“)

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Dodávateľ je obchodná spoločnosť, ktorá vyvinula softvérový Produkt.
- 1.2. Zákazník má záujem o zakúpenie a využívanie Produktu, prípadne aj služieb Dodávateľa spojených s dodaním Produktu.
- 1.3. Za účelom úpravy vzájomných práv a povinností Zmluvných strán v súvislosti so zakúpením Produktu sa Zmluvné strany dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o sprístupnení softvérového produktu a poskytnutí licencie (ďalej len „**Zmluva**“).

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Predmetom Zmluvy je záväzok Dodávateľa dodať Zákazníkovi Produkt, umožniť mu jeho implementáciu (napojenie na systém alebo službu Zákazníka) a poskytnúť mu prístup na používanie Produktu, viesť zálohovanie dát a záväzok Zákazníka zaplatiť za Produkt dohodnutú odmenu.
- 2.2. Zmluvné strany sa dohodli, že záväzkový vzťah založený Zmluvou sa okrem práv a povinností uvedených v tejto Zmluve bude spravovať Všeobecnými obchodnými podmienkami Dodávateľa (ďalej len „**VOP**“), ktoré tvoria prílohu a neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tejto Zmluvy majú prednosť pred ustanoveniami upravenými v rámci VOP.

- 2.3. Zmluvné strany sa dohodli, že predmetom dodania na základe tejto Zmluvy bude Typ produktu– „**Úrady, agentúry a iné OVM**“ definovaný na stránke www.odozva.sk.
- 2.4. Zmluvné strany sa dohodli, že v rámci dodania Produktu podľa tejto Zmluvy poskytne Dodávateľ Zákazníkovi aj nasledovnú Službu: služba podpory, ktorá spočíva v poskytnutí základných telefonických alebo emailových usmernení zo strany Dodávateľa v súvislosti s implementáciou Produktu, a to v rozsahu najviac štyri (4) hodiny za mesiac (ktoré sa do ďalšieho mesiaca neprenášajú). Odmena za Službu je zahrnutá v Odplate stanovená v bode 3.1 tejto Zmluvy.

3. ODPLATA

- 3.1. Zmluvné strany sa dohodli, že odmena za dodanie Produktu a udelenie licencie na jeho používanie na 12 mesiacov je **1 699,00 EUR bez DPH (ďalej len „Odmena“)**. K Odmene bude pripočítaná DPH v zákonom stanovenej výške platnej v čase fakturácie.
- 3.2. Odmena za dodanie a udelenie licencie na používanie Produktu bude Zákazníkovi fakturovaná na kvartálnej báze, t. j. vždy po 3 mesiacoch užívania Produktu Zákazníkom, za predchádzajúce 3 mesiace a to faktúrou so splatnosťou tridsať (30) kalendárnych dní od doručenia faktúry, pokiaľ nebude na faktúre uvedený dlhší čas splatnosti. Pokiaľ sa predmet Zmluvy nebude poskytovať za celý mesiac, bude sa fakturovať alikvótna časť ceny.
- 3.3. Zmluvné strany sa dohodli, že po prvých 12 mesiacoch odo dňa účinnosti tejto Zmluvy je Dodávateľ oprávnený navrhnúť jedenkrát ročne zvýšenie Odmeny (ďalej len Rozhodné obdobie), a to o výšku miery ročnej inflácie zverejnenej Štatistickým úradom SR za uplynutý rok, a to formou dodatku k Zmluve podpísaného oboma Zmluvnými stranami. Upravená odmena bude účinná od účinnosti dodatku, teda dňom nasledujúcim po zverejnení dodatku k zmluve v Centrálnom registri zmlúv vedenom na Úrade vlády Slovenskej republiky.
- 3.4. V prípade ukončenia Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, má Dodávateľ nárok na zaplatenie alikvotnej časti Odmeny za obdobie užívania Produktu Zákazníkom.

4. TERMÍN DODANIA

- 4.1. Produkt vrátane technickej špecifikácie bude dodaný v lehote 10 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy. Dokladom o prevzatí produktu je preberací protokol podpísaný oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán.

5. VYHLÁSENIA A GARANCIE

- 5.1. Zákazník vyhlasuje, že na prijatie a implementáciu Produktu podľa podmienok Zmluvy má potrebné personálne a technické schopnosti a kapacity. Zákazník zároveň vyhlasuje, že má zabezpečené softvérové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že riadne a včasné plnenie povinností Dodávateľom bude možné vykonať v súlade so Zmluvou.
- 5.2. Zákazník vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami na prepojenie Produktu so svojim systémom a na tieto účely mu boli udelené všetky potrebné licencie a oprávnenia.
- 5.3. Zákazník týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 5.4. Dodávateľ vyhlasuje, že Produkt spĺňa funkcionality v súlade s požiadavkami pre zber a vyhodnotenie spätnej väzby k elektronickej službe podľa Vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 547/2021 Z.z. o elektronizácii agendy verejnej správy v znení účinnom od 01.01.2022 (ďalej len „**Vyhláška**“).
- 5.5. Dodávateľ vyhlasuje, že Produkt beží na serveroch spoločnosti Amazon (AWS) a zároveň sa zaväzuje, že vynaloží komerčne primerané úsilie, aby bola funkcionality Produktu zabezpečená v maximálnej možnej miere tak, že si Zákazník bude môcť plniť povinnosti vyplývajúce mu z Vyhlášky.

6. TRVANIE ZMLUVY

- 6.1. Táto Zmluva nadobúda platnosť v deň jej podpísania oboma Zmluvnými stranami a účinnosť po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR (ďalej len „CRZ“), dňom 1. apríla 2025, podľa podmienok zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií). V prípade, ak táto Zmluva nebude zverejnená v CRZ najneskôr dňa 31. marca 2025, tak nadobudne účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.
- 6.2. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 48 mesiacov odo dňa jej účinnosti. Zmluvné strany sa dohodli, že túto Zmluvu môže ktorákoľvek Zmluvná strana vypovedať bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola druhej Zmluvnej strane doručená výpoveď.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zdržať akéhokoľvek konania, ktoré by malo za následok zmarenie možnosti plnenia ich záväzkov z tejto Zmluvy. V prípade, ak by v budúcnosti malo dôjsť z akéhokoľvek dôvodu k zmareniu možnosti plnenia ich záväzkov, oznámia si Zmluvné strany túto skutočnosť s dostatočným časovým predstihom.
- 7.2. Táto Zmluva môže byť zmenená alebo doplnená len na základe písomných dodatkov, ktoré budú podpísané Zmluvnými stranami a ako také budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú povinné sa vzájomne bez zbytočného odkladu informovať o každej zmene relevantných údajov uvedených v tejto Zmluve.
- 7.3. Práva a povinnosti stanovené v tejto Zmluve prechádzajú aj na právnych nástupcov Zmluvných strán.
- 7.4. Každé ustanovenie tejto Zmluvy bude vykladané takým spôsobom, aby bolo účinné a platné podľa platného právneho poriadku Slovenskej republiky. Ak by niektoré ustanovenia tejto Zmluvy mali byť neplatnými už v čase jej uzavretia, alebo ak sa stanú neplatnými neskôr po uzavretí tejto Zmluvy, nie je tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Právne vzťahy vzniknuté medzi Zmluvnými stranami podľa tejto Zmluvy a VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 7.5. Táto Zmluva je vyhotovená v troch (3) rovnopisoch, z ktorých každý je považovaný za originál, pričom Dodávateľ prevzal jeden (1) rovnopis Zmluvy a dva (2) rovnopisy Zmluvy prevzal Zákazník.
- 7.6. Zmluvné strany svojimi podpismi potvrdzujú, že sa so všetkými ustanoveniami tejto Zmluvy riadne oboznámili, tieto sú im jasné a zrozumiteľné, pričom vyjadrujú ich slobodnú a vážnu vôľu upraviť vzájomné vzťahy dohodnutým spôsobom, zmluvná voľnosť Zmluvných strán nie je žiadnym spôsobom obmedzená a táto Zmluva nie je uzavretá v tiesni a ani za nápadne nevýhodných podmienok, na dôkaz čoho pripájajú osoby oprávnené konať za Zmluvné strany svoje podpisy.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Dodávateľ:

Zákazník:

Marek Šolc
konateľ
Lighting Beetle s.r.o.

Ing. Michal Tariška
generálny riaditeľ
Sociálnej poisťovne

Michal Blažej
konateľ
Lighting Beetle s.r.o.

Všeobecné obchodné podmienky

Odozva.sk

Článok 1

1. Základné ustanovenia

- 1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „**VOP**“) upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami zmluvy o dodaní softvérovej služby, kedy na jednej strane je spoločnosť Lighting Beetle s.r.o., so sídlom Svätoplukova II. 18892/2 A, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 44 864 892 ako Dodávateľ a na strane druhej Zákazník. Ďalšie informácie o Dodávateľovi sú uvedené na webovej stránke www.odozva.sk v sekcii obchodné podmienky.
- 1.2. Toto je úplné znenie VOP. Tieto VOP upravujú všetky (i) právne vzťahy, (ii) právne úkony, (iii) postupy v súvislosti dodaním Produktu, ako aj (iv) práva, povinnosti, vzťahy a nároky Zmluvných strán vznikajúce zo Zmluvy alebo v súvislosti so Zmluvou a jej plnením/porušením. Aplikácia akýchkoľvek všeobecných obchodných podmienok Zákazníka na právny vzťah medzi Zmluvnými stranami je vylúčená, a to aj vtedy, ak im v konkrétnom prípade ustanovenia týchto VOP a/alebo Zmluvy neodporujú. Uzatvorením Zmluvy sa Zákazník vzdáva práva na aplikáciu jeho všeobecných obchodných podmienok v súvislosti so zmluvným vzťahom založeným Zmluvou.
- 1.3. V prípade rozporu medzi ustanoveniami VOP a/alebo Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia VOP a Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy a týmito VOP majú prednosť ustanovenia Zmluvy.
- 1.4. V prípade rozporu medzi ustanoveniami VOP a/alebo Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia VOP a/alebo Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

Článok 2

Definícia pojmov

- 2.1 Pojmy použité v týchto VOP majú nasledujúci význam:
 - 2.1.1. „**API kľúč**“ je alfanumerický kód, ktorý slúži na autentifikáciu a autorizáciu prístupu k určitým službám alebo funkciám poskytovaným cez API (rozhranie pre programovanie aplikácií).
 - 2.1.2. „**Autorský zákon**“ je zákon č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov;
 - 2.1.3. „**Cenník produktov**“ je cenník uvedený na webstránke www.odozva.sk, v ktorom sú špecifikované ceny za jednotlivé Typy produktov;
 - 2.1.4. „**Deň uzavretia**“ je deň uzavretia Zmluvy, t.j. deň, v ktorom došlo k uzatvoreniu Zmluvy niektorým spôsobom podľa týchto VOP alebo Zmluvnými stranami individuálne dohodnutým spôsobom;
 - 2.1.5. „**Dôvernými informáciami**“ sú najmä:
 - 2.1.5.1. všetky skutočnosti a informácie obchodnej, výrobnjej, technickej, finančnej alebo akejkoľvek inej povahy súvisiace s podnikom a podnikaním Dodávateľa,

ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu, nie sú v príslušných obchodných kruhoch, v ktorých Dodávateľ pôsobí alebo bude pôsobiť, bežne dostupné, podľa vôle Dodávateľa majú byť utajené a sú predmetom obchodného tajomstva podľa ustanovenia § 17 Obchodného zákonníka; a/alebo

- 2.1.5.2. všetky iné skutočnosti a informácie obchodnej, výrobnjej, technickej, finančnej alebo akejkoľvek inej povahy súvisiace s podnikom a podnikaním Dodávateľa, ktoré nie sú predmetom obchodného tajomstva podľa ustanovenia § 17 Obchodného zákonníka, avšak ktoré podľa vôle Dodávateľa majú byť utajené, vrátane, avšak nielen, mien, kontaktných a osobných údajov zamestnancov Dodávateľa (či už bývalých alebo súčasných), externých spolupracovníkov Dodávateľa, ako aj všetkých obchodných záznamov, pravidiel, politiky, postupov, skutočností a informácií týkajúcich sa procesov, techník, technológií, softvéru, počítačových programov, zdrojového kódu, schém, dizajnov, teórií, účtovných výkazov, finančnej situácie, podniku a podnikania Dodávateľa, výskumných projektov, vnútornej organizačnej štruktúry Dodávateľa, vlastníckej štruktúry Dodávateľa, zmlúv Dodávateľa, informácií o obchodných partneroch, dodávateľoch a zákazníkoch/klientoch, výrobných plánoch, strategických plánoch, marketingových a predajných aktivitách a zámeroch a cenovej politike Dodávateľa; a/alebo
- 2.1.5.3. všetky skutočnosti a informácie, ktoré sa Zákazník dozvedel pri vykonávaní činností v súlade so Zmluvou a/alebo týmito VOP, a ktoré súvisia s činnosťou Dodávateľa.
- 2.1.1. „**GDPR**“ sa pre účely tejto Zmluvy rozumie nariadenie 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);
- 2.1.2. „**Produkt**“ je počítačový program (softvér) s názvom Odozva, pričom ide o softvérový nástroj slúžiaci predovšetkým na zber spätnej väzby od užívateľov príslušnej elektronickej služby;
- 2.1.3. „**Občiansky zákonník**“ je zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov;
- 2.1.4. „**Obchodný zákonník**“ je zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov;
- 2.1.5. „**Objednávka**“ je ústna, písomná, alebo cez Web zadaná objednávka Produktu, ktorá bude obsahovať špecifikáciu typu Produktu, prípadne iné, špecifické podmienky požadované Zákazníkom. Zákazník súhlasí a potvrdzuje, že si je vedomý, že každá špecifická požiadavka týkajúca sa Produktu nad rámec základnej a ponúkanej funkcionality bude súčasťou Zmluvy iba v prípade písomného súhlasu Dodávateľa;
- 2.1.6. „**Odmena**“ je odmena za dodanie Produktu a/alebo jeho častí a za poskytnutie Licencie k Produktu a/alebo k jeho častiam za podmienok stanovených v týchto VOP;
- 2.1.7. „**Oznámenia**“ sú akékoľvek oznámenia, výzvy alebo iné podania medzi Zmluvnými stranami;
- 2.1.8. „**Služby**“ predstavujú zákaznícku podporu, aktualizácie Produktu v rozsahu zakúpeného typu (balíčka) Produktu a/alebo iné služby, rozsah a špecifikácia ktorých

sú dohodnuté v Zmluve;

2.1.9. „**Vyššou mocou**“ – sa pre účely tejto Zmluvy rozumie výnimočná okolnosť, ktorá je:

2.1.9.1. mimo kontroly Zmluvnej strany; a

2.1.9.2. proti vzniku ktorej sa Zmluvná strana nemohla primerane zabezpečiť pred uzavretím tejto Zmluvy; a

2.1.9.3. ktorej sa pred jej vznikom nemohla Zmluvná strana patrične vyhnúť alebo ju po jej vzniku prekonať; a

2.1.9.4. ktorú nie je možné v zásade pripísať druhej Zmluvnej strane;

Vyššou mocou je najmä, nie však výlučne:

a) vojna, vojnový stav (či bola alebo nebola vojna vyhlásená), pandémie, invázia, činnosť cudzích nepriateľov; alebo

b) vzbury, teroristické akcie, revolúcia, povstanie, ozbrojená alebo uchvatiteľská sila, alebo občianska vojna v krajine; alebo

c) nepokoje, neporiadok, štrajk alebo blokovanie vyvolané osobami inými ako sú Zmluvné strany; alebo

d) prírodné katastrofy, akými sú napr. zemetrasenie, hurikán, tajfún alebo vulkanická činnosť;

2.1.10. „**Nevýhradná licencia**“ je súhlas na použitie Produktu poskytnutý Zákazníkovi zo strany Dodávateľa, a to podľa podmienok a v rozsahu ako stanovuje Článok 6 týchto VOP;

2.1.11. „**Typ produktu**“ je špecifikácia rozsahu Produktu z hľadiska funkcionality a počtu digitálnych služieb a počtu webových stránok Zákazníka v zmysle aktuálnej ponuky Typov produktov uvedených na Webe, pričom konkrétny Typ produktu si Zmluvné strany určia v Zmluve;

2.1.12. „**Web**“ je internetová stránka Dodávateľa / Produktu s linkom: www.odozva.sk;

2.1.13. „**Zákon o slobodnom prístupe k informáciám**“ zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov;

2.1.14. „**Zmluvou**“ je zmluva uzatvorená podľa podmienok týchto VOP alebo Zmluvnými stranami individuálne dohodnutým spôsobom, predmetom ktorej je záväzok Dodávateľa dodať (sprístupniť) Zákazníkovi Produkt, umožniť mu jeho implementáciu (napojenie na Zákazníkov systém alebo službu) a záväzok Dodávateľa poskytnúť Zákazníkovi Nevýhradnú licenciu na používanie Produktu a záväzok Zákazníka zaplatiť za dodaný Produkt Odmenu podľa podmienok týchto VOP a Zmluvy. V prípade, že sa Zmluvné strany v rámci uzatvorenia Zmluvy dohodnú na iných právach a povinnostiach ako je uvedených v týchto VOP, majú prednosť tieto individuálne dohodnuté podmienky upravené v písomnej Zmluve;

2.1.15. „**Zmluvou o spracúvaní**“ sa rozumie zmluva o spracúvaní osobných údajov, ktorá je uzatvorená medzi Zmluvnými stranami v rovine článku 28 GDPR, prípadne ustanovenia § 34 ZoOOÚ (ak sa má aplikovať ZoOOÚ), znenie ktorej je upravené v prílohe č. 1 k týmto VOP;

2.1.16. „**ZoOOÚ**“ sa rozumie zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a

doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Článok 3

Spôsob objednania a dodania produktu

- 3.1 Zákazník je oprávnený objednať si dodanie Produktu (i) osobne na pobočke Dodávateľa alebo u obchodného zástupcu Dodávateľa alebo (ii) prostredníctvom Webu. Podaním Objednávky Zákazník súhlasí s aplikáciou týchto VOP (vrátane všetkých príloh) a Cenníka. Objednávka je záväzný prejav vôle Zákazníka, po akceptovaní ktorej je uzatvorená Zmluva.
- 3.2 Obsahové náležitosti Objednávky sú špecifikované na Webe a Objednávka musí obsahovať všetky náležitosti podľa formulára objednávky zverejneného na Webe. Žiadna iná Objednávka sa nebude považovať za návrh na uzatvorenie Zmluvy. Objednávka môže byť vyplnená, podpísaná a zadaná elektronicky alebo v písomnej forme na pobočke Dodávateľa alebo u obchodného zástupcu Dodávateľa.
- 3.3 Zmluva môže byť uzatvorená, zmenená alebo zrušená aj v písomnej (tlačenej) alebo elektronickej podobe. Zmluva je uzatvorená v elektronickej podobe, ak je opatrená elektronickými podpismi oboch Zmluvných strán.
- 3.4 Ak Zmluva predstavuje povinne zverejňovanú zmluvu podľa Zákona o slobodnom prístupe k informáciám, Zákazník je povinný zabezpečiť zverejnenie Zmluvy a týchto VOP podľa podmienok Zákona o slobodnom prístupe k informáciám bezodkladne po Dni uzatvorenia a zároveň je povinný splnenie tejto povinnosti bezodkladne preukázať Dodávateľovi. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Zmluva a tieto VOP predstavujú povinne zverejňovanú zmluvu podľa Zákona o slobodnom prístupe k informáciám a Zákazník nepreukáže splnenie povinnosti zverejniť Zmluvu a tieto VOP podľa podmienok Zákona o slobodnom prístupe k informáciám v lehote do pätnástich (15) kalendárnych dní odo Dňa uzatvorenia, Zmluva automaticky v celom rozsahu zaniká od začiatku (*ex tunc*) deň bezprostredne nasledujúci po márnom uplynutí predmetnej lehoty.
- 3.5 Pokiaľ nebude v Zmluve dohodnuté inak, Dodávateľ zabezpečí dodanie Produktu, resp. konkrétneho Typu produktu, najneskôr do desiatich (10) pracovných dní po nadobudnutí účinnosti Zmluvy a v prípade, že ide o povinne zverejňovanú Zmluvu podľa Zákona o slobodnom prístupe k informáciám, Dodávateľ zabezpečí dodanie Produktu najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od nadobudnutia účinnosti Zmluvy (a aj týchto VOP) a zaslaní informácie o tejto skutočnosti Dodávateľovi. Informáciu o nadobudnutí účinnosti Zmluvy a týchto VOP v prípade povinne zverejňovanej zmluvy podľa Zákona o slobodnom prístupe k informáciám Zákazník zašle Dodávateľovi na e-mail Dodávateľa uvedený v Zmluve.
- 3.6 Po dobu omeškania Zákazníka so splnením jeho povinností zo Zmluvy a po dobu neposkytnutia potrebnej súčinnosti zo strany Zákazníka, neplynú lehoty na plnenie, na ktoré je zo Zmluvy povinný Dodávateľ. Lehoty v ktorých je Dodávateľ povinný plniť sa preto v zmysle predchádzajúcej vety predlžujú o dobu omeškania Zákazníka so splnením jeho povinností a/alebo poskytnutím súčinnosti.
- 3.7 Zmluvné strany sa dohodli, že Produkt spoločne s prislúchajúcou dokumentáciou (ak bude/je dokumentácia vyhotovená) bude odovzdávaný spôsobom uvedeným v bode 3.8 týchto VOP). Za implementáciu (napojenie) Produktu na systém a/alebo službu Zákazníka je zodpovedný výlučne Zákazník.

- 3.8 Dodanie Produktu sa uskutoční dodaním potrebného softvéru, vytvorením dohodnutého počtu profilov a poskytnutím API kľúča.

Článok 4

Služby spojené so zakúpením Produktu

- 4.1 Súčasťou zakúpenia Produktu môžu byť aj Služby, ak sa tak Dodávateľ a Zákazník dohodnú v Zmluve, pričom Zákazník berie plne na vedomie a súhlasí s tým, že pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté výslovne inak Zákazník, za implementáciu Produktu do Zákazníkovho systému je zodpovedný vždy výlučne Zákazník.

Článok 5

Vznik nároku na Odmenu a podmienky jej zaplataenia

- 5.1 Za dodanie Produktu, resp. konkrétneho Typu produktu stanoveného v Zmluve, Dodávateľovi vzniká nárok na Odmenu vo výške dohodnutej v Zmluve v deň nadobudnutia účinnosti Zmluvy a týchto VOP.
- 5.2 Odmena bude Dodávateľovi zaplatená na základe faktúry vystavenej Dodávateľom podľa podmienok týchto VOP, pričom Dodávateľ vystaví Zákazníkovi faktúru na Odmenu najneskôr do desiatich (10) kalendárnych dní odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy a týchto VOP. Splatnosť vystavenej faktúry bude vždy štrnásť (14) kalendárnych dní od vystavenia faktúry, pokiaľ nebude v Zmluve dohodnuté inak. K Odmene bude pripočítaná príslušná daň z pridanej hodnoty ak tak budú ustanovovať príslušné právne predpisy.
- 5.3 Odmena sa považuje za uhradenú v deň pripísania príslušnej fakturovanej sumy v prospech účtu Dodávateľa uvedeného v príslušnej faktúre. Zmluvné strany sa dohodli, že úhrada Odmeny je základnou podmienkou pre používanie Produktu, v prípade neuhradenia alebo do momentu uhradenia Odmeny môže Dodávateľ znemožniť užívanie Produktu zo strany Zákazníka a z tohto dôvodu nevzniká Zákazníkovi akýkoľvek nárok na náhradu škody a/alebo ušlého zisku. Dodávateľ je takisto oprávnený od Zmluvy a týchto VOP odstúpiť, ak Zákazník neuhradí Odmenu v lehote splatnosti podľa bodu 5.2 týchto VOP.

Článok 6

Podmienky a rozsah udelenia licencie

- 6.1 Výhradné majetkové práva k Produktu, k jeho častiam, aktualizáciám, vylepšeniam, zmenám a akýmkoľvek možným alebo potrebným doplnkom vytvorených na základe alebo v súvislosti s Produktom, bude vždy vykonávať vo svojom mene a na svoj účet výlučne Dodávateľ, pričom Dodávateľ poskytuje Zákazníkovi súhlas na použitie Produktu Nevýhradnú licenciu podľa podmienok stanovených v tomto článku týchto VOP a v Zmluve.
- 6.2 Pokiaľ sa Zmluvné strany v rámci Zmluvy nedohodnú inak, v deň, kedy Zákazník riadne uhradí Dodávateľovi celú Odmenu za dodaný Produkt, Dodávateľ udeľuje v zmysle podmienok uvedených v týchto VOP Zákazníkovi Nevýhradnú licenciu na používanie Produktu, výlučne spôsobom a v rozsahu špecifikovanom v tomto článku týchto VOP a v príslušnej Zmluve. Odplata za Nevýhradnú licenciu je zahrnutá v Odmene.

- 6.3 Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazník nezískava Produkt (dáta) do svojej dispozície, Zákazník na základe Zmluvy a týchto VOP získava iba prístup k Produktu, predovšetkým prostredníctvom API kľúča, pričom Nevýhradná licencia nezahŕňa zdrojový kód Produktu.
- 6.4 Pokiaľ sa Zmluvné strany v rámci Zmluvy nedohodnú inak, Zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa poskytnúť tretej osobe súhlas na použitie Produktu (sublicencia).
- 6.5 (Vecný rozsah Nevýhradnej licencie) Pokiaľ sa Zmluvné strany v rámci Zmluvy nedohodnú inak, Zákazník je udelenou Nevýhradnou licenciou oprávnený Produkt užívať výlučne nasledovnými spôsobmi:
- (i) použitím na účel, na ktorý má Produkt slúžiť;
 - (ii) v rozsahu podľa ustanovenia § 89 ods. 3 Autorského zákona;
 - (iii) vkladáním dát a údajov do Produktu.
- 6.6 Pokiaľ sa Zmluvné strany v rámci Zmluvy nedohodnú inak, Zákazník nie je a nebude oprávnený postúpiť Nevýhradnú licenciu k Produktu tretej osobe.
- 6.7 (Spätný preklad a úprava Produktu) Zákazník nie je oprávnený uskutočniť spätný preklad Produktu do zdrojového kódu a ani inak pristupovať ku zdrojovému kódu Produktu, zdrojový kód Produktu užívať, či nakladať so zdrojovým kódom Produktu a/alebo vykonávať spätný preklad Produktu do zdrojového kódu, nad rozsah stanovený v ustanovení § 89 ods. 3 Autorského zákona.
- 6.8 Pokiaľ sa Zmluvné strany v rámci Zmluvy nedohodnú inak, bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa nie je nikto oprávnený meniť, upravovať, vytvárať odvodené diela, poškodzovať, dekompilovať, rozoberať a ani spätne zostavovať softvér, ktorý je súčasťou Produktu. Ak je obsah zobrazený na alebo prostredníctvom Produktu, predmetom osobitných autorských alebo iných práv tretích osôb, Zákazník nie je oprávnený používať ho bez súhlasu oprávnenej osoby.
- 6.9 Zákazník berie plne na vedomie a súhlasí s tým, že súčasťou Produktu môžu byť aj počítačové programy, kódy, aplikácie a/alebo iné diela, ku ktorým majú práva tretie osoby, prípadne ide o počítačové programy, kódy, aplikácie alebo iné diela, ktoré majú voľnú/otvorenú licenciu (open source softvér), pričom tieto súčasti Produktu sa spravujú osobitnými licenčnými podmienkami tretích strán a nevzťahuje sa na nich Nevýhradná licencia. Zmluvné strany sa dohodli, že na vykonanie akýchkoľvek dodatočných úprav alebo zmien na Produkte nad rámec plnenia dohodnutého plnenia Zmluvy, bude vždy poverený výlučne Dodávateľ podľa osobitnej dohody Zmluvných strán.
- 6.10 Dodávateľ je vlastníkom zdrojového kódu Produktu a Zákazník nemá k tomuto zdrojovému kódu žiadne oprávnenia (t.j. Dodávateľ má ako jediný výhradné majetkové práva k zdrojovému kódu Produktu). Dodávateľ si vyhradzuje právo použiť a využiť zdrojový kód Produktu, ktorého je vlastníkom podľa predchádzajúcej vety, na vytvorenie akéhokoľvek počítačového programu, aplikácie a iného diela aj pre tretie strany a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom vo svoj prospech.
- 6.11 Zákazník môže v niektorých situáciách poskytnúť Dodávateľovi návrhy, komentáre na vylepšenia alebo funkčnosť alebo inú spätnú väzbu, s výnimkou údajov od klientov/zákazníkov, v súvislosti s Produktom a/alebo Službou. Dodávateľ podľa vlastného uváženia určí, či bude alebo nebude pokračovať vo vývoji požadovaných vylepšení alebo nových funkcií. Zákazník týmto udeľuje

Dodávateľovi bezodplatnú, územne, vecne a časovo neobmedzenú, postúpiteľnú, sublicencovateľnú, neodvolateľnú licenciu na používanie predmetnej spätnej väzby.

- 6.12 V prípade, ak Dodávateľ v súlade s podmienkami Zmluvy a/alebo týchto VOP oprávnené zamedzí Zákazníkovi prístup k Produktu, Zákazník sa nemôže odvolávať na oprávnenia z Nevýhradnej licencie, a teda Zákazník bude oprávnený používať Produkt po tom, čo odpadnú dôvody, pre ktoré Dodávateľ zamedzil Zákazníkovi k Produktu prístup.

Článok 7

Záruka

- 7.1 Dodávateľ vyhlasuje, že Produkt bude po dobu trvania Zmluvy a po dobu trvania udelenej Nevýhradnej licencie v podstatných ohľadoch zodpovedať popisu hlavných funkcií. Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú v Zmluve inak, na Služby sa nevzťahuje akákoľvek záruka.
- 7.2 Nakoľko je Produkt počítačovým programom (softvérom), Dodávateľ vyhlasuje a Zákazník berie plne na vedomie a súhlasí s tým, že Produkt je poskytovaný v stave v akom je definovaný v Zmluve, že nie je bez väd, a že Zákazník nemusí byť schopný Produkt užívať bez problémov po celú dobu trvania Nevýhradnej licencie, ani bez väd alebo prerušení. Produkt však nemá také vady, ktoré by bránili ich prevádzkovaníu v zmysle vymienených vlastností podľa príslušnej Zmluvy.
- 7.3 Dodávateľ nezodpovedá za to, ak Produkt:
- (i) nebude fungovať v spojení s hardvérom a/alebo softvérom iných osôb; a/alebo
 - (ii) bude inštalovaný, užívaný a/alebo upravovaný v rozpore so Zmluvou, týmito VOP alebo inštrukciami Dodávateľa; a/alebo
 - (iii) nebude riadne fungovať v prípade neprimeraného zaobchádzania s ním alebo v prípade Vyššej moci.
- 7.4 Zákazník bude používať Produkt na vlastnú zodpovednosť. Dodávateľ na základe týchto VOP nečiní žiadne vyhlásenie ohľadom kvality, bezporuchovosti alebo vhodnosti Produktu na konkrétny účel použitia.
- 7.5 Ak vymienené vlastnosti Produktu predpokladajú na ich používanie vkladanie údajov do Produktu, je Zákazník počas trvania Nevýhradnej licencie povinný vytvárať si zálohy všetkých dát a informácií nachádzajúcich sa v Produkte, ktoré má záujem ďalej používať, a to na nezávislé médium, pokiaľ sa Zmluvné strany v Zmluve nedohodnú inak.
- 7.6 Dodávateľ nezodpovedá za žiadnu stratu údajov nachádzajúcich sa v Produkte, bez ohľadu na to, kto ich tam vložil. Dodávateľ nezodpovedá za správnosť a úplnosť Zákazníkom vkladanych údajov do Produktu.
- 7.7 Pre prípad technických problémov v podobe zlyhania alebo nefunkčnosti Produktu u Zákazníka, je povinný Zákazník povinný kontaktovať Dodávateľa. Na základe konzultácie so Zákazníkom a po identifikácii problému, t.j. či ide o problém na strane Zákazníka a jeho systému, resp. problém, ktorý nastal po zmene alebo aktualizácii systému Zákazníka, Dodávateľ sa so Zákazníkom dohodnú na ďalšom postupe v súvislosti s odstránením nefunkčnosti Produktu. Dodávateľ však nie je povinný zlyhanie alebo nefunkčnosť Produktu odstrániť, ak toto zlyhanie alebo nefunkčnosť je spôsobovaná na strane Zákazníka a/alebo z dôvodov uvedených v bode 7.3 týchto VOP.

Článok 8

Povinnosť mlčanlivosti

- 8.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky Dôverné informácie, ktoré sa Zákazník dozvedel alebo dozvie v súvislosti s plnením Zmluvy a dodaním Produktu, jeho zdrojovým kódom, sú dôverné a Zákazník je povinný o nich zachovávať mlčanlivosť, ak ďalej nie je uvedené inak. Zákazník sa zaväzuje Dôverné informácie ochraňovať a za tým účelom dodržiavať všetky opatrenia na ochranu Dôverných informácií, a to tak dôsledne ako ochraňuje vlastné dôverné informácie alebo na tom stupni, aký je v danom prípade obvyklý a potrebný s prihliadnutím na všetky okolnosti.
- 8.2 Zákazník je oprávnený použiť Dôverné informácie výlučne na účely implementácie a používania Produktu.
- 8.3 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť Zákazníka zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách podľa tohto článku týchto VOP sa nevzťahuje na informácie:
- (iv) ktoré už sú v deň uzavretia Zmluvy verejne známymi, alebo ktoré bolo možné už v predmetný deň získať z bežne dostupných zdrojov; a/alebo
 - (v) ktoré sa stali po dni uzavretia Zmluvy verejne známymi, alebo ktoré je možné po predmetnom dni získať z bežne dostupných zdrojov, a to inak, než v dôsledku porušenia povinnosti Zákazníka zachovávať mlčanlivosť na základe týchto VOP; a/alebo
 - (vi) keď na základe zákona vznikne Zákazníkovi povinnosť poskytnúť Dôverné informácie. Zákazník je povinný bezodkladne informovať Dodávateľa o vzniku povinnosti poskytnúť Dôverné informácie na základe zákona a o spôsobe a rozsahu, akým, resp. v akom ju plnil (ak to zákon dovoľuje); a/alebo
 - (vii) ktoré je potrebné zo strany Zákazníka použiť pri plnení povinností podľa Zmluvy a/alebo týchto VOP, pri poradenstve Zmluvnej strany s osobami viazanými mlčanlivosťou zo zákona (advokáti, daňoví poradcovia, atď.) a v prípadných súdnych, rozhodcovských, správnych a iných konaniach ohľadom práv a povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a/alebo týchto VOP.
- 8.4 Zmluvné strany sa dohodli, že povinnosť Zákazníka zachovávať mlčanlivosť, dodržiavať opatrenia na ochranu Dôverných informácií a zabráňovať neoprávnenej manipulácii s Dôvernými informáciami podľa týchto VOP nie je časovo obmedzená a trvá aj po zániku alebo zrušení Zmluvy, a to po dobu piatich (5) rokov odo dňa zániku alebo zrušenia Zmluvy.

Článok 9

Trvanie Zmluvy

- 9.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, vždy po dobu stanovenej v Zmluve. Zmluvu nie je možné vypovedať pred uplynutím jej trvania.
- 9.2 Zmluvné strany sú oprávnené od Zmluvy odstúpiť zo zákonných dôvodov a/alebo z dôvodov stanovených v Zmluve a/alebo v týchto VOP. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy zaniká ku dňu, kedy Zmluvná strana doručí prejav vôle odstúpiť druhej Zmluvnej strane (*ex nunc* zánik). Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade odstúpenia od Zmluvy má Zákazník nárok na vrátenie pomernej časti Odmeny.

Článok 10

Ochrana osobných údajov

- 10.1 Zmluvné strany berú na vedomie, že pri používaní Produktu Zákazníkom, môže dochádzať k spracúvaniu osobných údajov podľa GDPR a/alebo ZoOOÚ. Vzhľadom na skutočnosť, že na základe plnenia tejto Zmluvy a týchto VOP môže dochádzať k spracúvaniu osobných údajov zo strany Dodávateľa ako sprostredkovateľa alebo ako ďalšieho sprostredkovateľa (subsprostredkovateľa), Zmluvné strany týmto uzatvárajú osobitnú Zmluvu o spracúvaní podľa prílohy č. 1 k týmto VOP, predmetom ktorej je úprava práv a povinností medzi Zmluvnými stranami o podmienkach spracúvania osobných údajov v súlade s GDPR, aplikovateľnými ustanoveniami ZoOOÚ a s ostatnými všeobecne záväznými predpismi v oblasti ochrany osobných údajov. Zmluva o spracúvaní, resp. príloha č. 1 k týmto VOP je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP a rovnako ako tieto VOP je Zmluva o spracúvaní pre Zmluvné strany právne záväzná od momentu uzavretia Zmluvy.

Článok 11

Záverečné ustanovenia

- 11.1. Zákazník nie je oprávnený žiadne práva zo Zmluvy a ani z týchto VOP postúpiť na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa.
- 11.2. Zákazník nie je oprávnený jednostranne započítať žiadne svoje pohľadávky voči pohľadávkam Dodávateľovi vzniknutých zo Zmlúv a/alebo z iných zmluvných alebo mimozmluvných záväzkov, a to bez predchádzajúceho písomného súhlasu Dodávateľa. Dodávateľ je oprávnený jednostranne započítať akékoľvek svoje nesplatené a/alebo splatené peňažné pohľadávky, ktoré má voči Zákazníkovi zo Zmlúv a/alebo z iných zmluvných alebo mimozmluvných záväzkov, voči nesplateným a/alebo splateným peňažným pohľadávkam Zákazníka voči Dodávateľovi.
- 11.3. Akékoľvek spory budú vyriešené a urovnané v súlade s týmto ustanovením tejto Zmluvy. Zmluvné strany vynaložia všetko úsilie na to, aby sa akékoľvek spory vyriešili a urovnali najskôr rokovaním Zmluvných strán uskutočneným v dobrej viere. Pokiaľ jedna zo Zmluvných strán nebude súhlasiť alebo odmietne súhlasiť s účasťou alebo sa nezúčastní takéhoto rokovania a v každom prípade pokiaľ príslušný spor nebude vyriešený a urovnaný k spokojnosti oboch Zmluvných strán do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa, kedy jedna Zmluvná strana vyzvala druhú Zmluvnú stranu na riešenie sporu rokovaním, bude takýto spor vyriešený a urovnaný s konečnou platnosťou v rozhodcovskom konaní pred Rozhodcovským súdom Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory Rozhodcovských pravidiel a to troma rozhodcami vymenovanými v súlade s týmto ustanovením VOP a Rozhodcovskými pravidlami. Každá Zmluvná strana ustanoví jedného rozhodcu a takto ustanovení dvaja rozhodcovia spoločne ustanovia predsedu rozhodcovského senátu do tridsiatich (30) kalendárnych dní od ich ustanovenia za rozhodcov. Miestom rozhodcovského konania bude Bratislava, Slovenská republika, a rozhodcovské konanie bude vedené v slovenskom jazyku. Pri riešení podstaty sporov uplatní rozhodcovský senát ako rozhodné právo hmotné právo Slovenskej republiky. Rozhodcovský senát bude vždy prihliadať aj na ustanovenia Zmluvy a týchto VOP a príslušné medzinárodné obchodné zvyklosti. Všetky rozhodnutia rozhodcovského senátu budú konečné a pre Zmluvné strany záväzné a Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa podriadia všetkým rozhodnutiam rozhodcovského senátu, vrátane konečného rozhodcovského rozsudku. Dojednaná právomoc rozhodcovského súdu podľa tohto bodu týchto VOP sa vzťahuje aj na rozhodovanie o sporoch vzniknutých v súvislosti s platnosťou a účinnosťou Zmluvy a VOP, ako aj na spory súvisiace so všetkými mimozmluvnými záväzkami, ktoré vzniknú medzi Zmluvnými stranami.

- 11.4. Akékoľvek zmeny Zmluvy uzatvorenej podľa podmienok týchto VOP je možné vykonať výlučne na základe písomnej dohody Zmluvných strán formou písomných dodatkov podpísaných oboma Zmluvnými stranami.

PRÍLOHA Č. 1 ku
Všeobecným obchodným podmienkam
Odozva.sk

Predmetom tejto prílohy je stanovenie podmienok medzi Zákazníkom ako Prevádzkovateľom a Dodávateľom ako Sprostredkovateľom ohľadom spracúvania Osobných údajov súvisiaceho so Zmluvou a VOP a pre účely zabezpečenia dostatočných záruk, že Sprostredkovateľ v súvislosti so spracúvaním Osobných údajov v mene Prevádzkovateľa prijme technické a organizačné opatrenia tak, aby predmetné spracúvanie spĺňalo požiadavky GDPR a uplatniteľných ustanovení ZoOOÚ a aby sa zabezpečila ochrana práv Dotknutých osôb.

Pojmy začínajúce veľkým písmenom majú pre účely tejto prílohy k VOP nasledovný význam:

„**Dotknutými osobami**“ sa rozumejú fyzické osoby uvedené v Náležitostiach spracúvania;

„**Náležitostiach spracúvania**“ sa rozumejú podmienky spracúvania, ktoré sú súčasťou tejto prílohy k VOP a uvádzajú najmä podrobnosti o účeloch spracúvania, Dotknutých osobách, spracúvaných Osobných údajoch, forme spracúvania, Subsprostredkovateľoch, poskytovanie Osobných údajov iným osobám, prípadne aj podrobnosti o organizačných a bezpečnostných opatreniach alebo iné pokyny dané Sprostredkovateľovi;

„**Oprávnenou osobou**“ sa rozumie každá fyzická osoba u Sprostredkovateľa, ktorá má prístup k Osobným údajom;

„**Osobnými údajmi**“ sa rozumejú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby; identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby, pričom Sprostredkovateľ bude v mene Prevádzkovateľa spracúvať výlučne Osobné údaje uvedené v Náležitostiach spracúvania;

„**Prevádzkovateľom**“ pre účely tejto prílohy je Zákazník;

„**Sprostredkovateľom**“ pre účely tejto prílohy je Dodávateľ;

„**Subsprostredkovateľom**“ sa rozumie ďalší sprostredkovateľ zapojený Sprostredkovateľom do spracúvania Osobných údajov v mene Prevádzkovateľa;

„**Tretou krajinou**“ sa rozumie krajina, ktorá nie je členským štátom Európskej únie a ani zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore;

„**Úradom**“ sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky;

1. Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ berú plne na vedomie, že vzhľadom na povahu predmetu Zmluvy a VOP je potrebné, aby Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ v súlade s článkom 28 GDPR, resp. v zmysle aplikovateľných ustanovení ZoOOÚ, uzavreli aj túto Zmluvu o spracúvaní, ktorá je neoddeliteľnou prílohou VOP.
2. Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ sa dohodli, že spracúvanie Osobných údajov v súvislosti s touto Zmluvou bude vykonávané plne v súlade s GDPR, ZoOOÚ a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ berú na vedomie, že Prevádzkovateľ je v postavení prevádzkovateľa podľa článku 4 ods. 7 GDPR a Sprostredkovateľ je v postavení sprostredkovateľa podľa článku 4 ods. 8 GDPR.
4. Sprostredkovateľ záväzne vyhlasuje, že nemá vedomosť o skutočnostiach, kvôli ktorým by zverením spracúvania Osobných údajov Sprostredkovateľovi mohlo dôjsť k ohrozeniu práv a právom chránených záujmov Dotknutých osôb.

5. Prevádzkovateľ sa zaväzuje si plniť všetky svoje povinnosti, ktoré mu vyplývajú z ustanovení GDPR, uplatniteľných ustanovení ZoOOÚ a ostatných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov z oblasti ochrany osobných údajov. Prevádzkovateľ bude vždy zodpovedný za zákonnosť spracúvania Osobných údajov a za poskytnutie Osobných údajov Sprostredkovateľovi v súlade s ustanoveniami GDPR, uplatniteľnými ustanoveniami ZoOOÚ a ostatnými príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi z oblasti ochrany osobných údajov.
6. Poverenie Sprostredkovateľa spracúvaním: Prevádzkovateľ touto prílohou k VOP a Zmluvou poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním Osobných údajov, ktoré zhromažďuje Prevádzkovateľ vo svojom informačnom systéme/informačných systémoch za podmienok a v rozsahu dohodnutom v tejto prílohe k VOP, vo VOP a v Zmluve.
7. Kategórie Osobných údajov: Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ sa dohodli, že predmetom spracúvania podľa tejto prílohy k VOP, VOP a Zmluvy budú Osobné údaje Dotknutých osôb, ktoré bude Sprostredkovateľ spracúvať v rámci poskytovania prístupu k Produktu Zákazníkovi podľa podmienok VOP a Zmluvy, prípadne v rámci poskytovania Služieb Zákazníkovi (ak poskytovanie Služieb bolo v Zmluve dojednané). Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny kategórie a/alebo rozsahu spracúvaných osobných údajov uvedených v Náležitostiach spracúvania na základe dohody medzi Zmluvnými stranami, nie je potrebné uzatvárať dodatok k Zmluve a/alebo k VOP.
8. Účel/predmet spracúvania: Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať Osobné údaje v mene Prevádzkovateľa výlučne na účel/účely uvedené v Náležitostiach spracúvania. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny účelu spracúvania uvedeného v Náležitostiach spracúvania na základe dohody medzi Zmluvnými stranami, nie je potrebné uzatvárať dodatok k Zmluve a/alebo k VOP.
9. Pokyny Prevádzkovateľa: Sprostredkovateľ berie plne na vedomie, že bez predchádzajúceho výslovného pokynu alebo rozhodnutia Prevádzkovateľa, nie je Sprostredkovateľ oprávnený určovať účely ani prostriedky spracúvania Osobných údajov a súčasne Sprostredkovateľ nie je oprávnený spracúvať Osobné údaje nad rámec vymedzený v tejto prílohe k VOP, vo VOP a v Zmluve.
10. Sprostredkovateľ sa zaväzuje spracúvať Osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa, vrátane pokynov daných prostredníctvom elektronických prostriedkov a ústne, pričom Sprostredkovateľ je oprávnený spracúvať, poskytovať a sprístupňovať Osobné údaje výlučne v prospech Prevádzkovateľa. Sprostredkovateľ bezodkladne informuje Prevádzkovateľa, ak sa podľa jeho názoru pokynom Prevádzkovateľa porušuje GDPR alebo iné právne predpisy Európskej únie alebo predpisy Slovenskej republiky.
11. Sprostredkovateľ je povinný na pokyn Prevádzkovateľa Osobné údaje opraviť, doplniť, vymazať (zlikvidovať) alebo obmedziť spracúvanie Osobných údajov, pričom Prevádzkovateľ sa zaväzuje udržiavať Osobné údaje aktuálne a úplné.
12. Ak sa na základe pokynu Prevádzkovateľa (pokyn týkajúci sa spracúvania Osobných údajov) a/alebo na základe dohody medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom zmenia podmienky spracúvania uvedené v Náležitostiach spracúvania, nie je potrebné uzatvárať dodatok k Zmluve a/alebo k VOP. Pokynom Prevádzkovateľa však nesmie dochádzať k zmene podmienok, práv a povinností stanovených vo VOP (okrem Náležitostí spracúvania) a ani v Zmluve, k čomu je potrebné uzatvoriť písomný dodatok k Zmluve a/alebo VOP medzi Prevádzkovateľom a Sprostredkovateľom.
13. Spracovateľské operácie: Sprostredkovateľ je oprávnený s Osobnými údajmi vykonávať výlučne spracovateľské operácie, ktoré sú uvedené v Náležitostiach spracúvania, pokiaľ Prevádzkovateľ nerozhodne inak alebo pokiaľ Prevádzkovateľ nedá Sprostredkovateľovi iný pokyn. Sprostredkovateľ nie je oprávnený Osobné údaje zverejniť bez predchádzajúceho písomného súhlasu Prevádzkovateľa. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny spracovateľských

- operácií uvedených v Náležitostiach spracúvania na základe dohody medzi Zmluvnými stranami, nie je potrebné uzatvárať dodatok k Zmluve a/alebo k VOP.
14. V prípade, ak bude mať Sprostredkovateľ pochybnosti o správnosti alebo vhodnosti ním vykonávaných spracovateľských operácií vo vzťahu k Osobným údajom, je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť túto skutočnosť Prevádzkovateľovi a dohodnúť s Prevádzkovateľom ďalšie podmienky spracúvania dotknutých Osobných údajov.
 15. Sprostredkovateľ je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi primeranú súčinnosť na riadne posúdenie vplyvu spracovateľských operácií na ochranu Osobných údajov, a to predovšetkým pri posudzovaní vplyvu na ochranu Osobných údajov, pri opatreniach na riešenie rizík, bezpečnostných opatrení a mechanizmov na zabezpečenie ochrany Osobných údajov.
 16. Práva k Osobným údajom: Sprostredkovateľ berie plne na vedomie a je uzrozumený s tým, že Zmluvou a/alebo VOP nenadobúda žiadne práva a ani licencie k Osobným údajom, okrem práva spracúvať Osobné údaje v mene Prevádzkovateľa podľa podmienok stanovených v tejto prílohe k VOP, vo VOP a v Zmluve.
 17. Spolupráca Sprostredkovateľa s Úradom: Sprostredkovateľ bude spolupracovať s Úradom v rámci dozoru podľa článku 31 GDPR.

OPRÁVNENÉ OSOBY

18. Spracúvanie Oprávnenými osobami: Sprostredkovateľ je povinný, aby každá Oprávnená osoba (najmä zamestnanci Sprostredkovateľa), spracúvala tieto Osobné údaje výlučne na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa s výnimkou prípadov, keď sa to od nej vyžaduje podľa práva Európskej únie alebo práva štátu, ktorý je zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore.
19. Oboznámenie Oprávnených osôb a mlčanlivosť: Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby Oprávnené osoby spracúvali Osobné údaje v súlade s ustanoveniami GDPR a uplatniteľnými ustanoveniami ZoOOÚ a aby sa zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli v súvislosti s plnením Zmluvy a VOP. Sprostredkovateľ a Oprávnené osoby sú povinné zachovávať mlčanlivosť o všetkých Osobných údajoch Dotknutých osôb, ktoré boli poskytnuté, sprístupnené alebo s ktorými prídu do styku v súvislosti s plnením Zmluvy a VOP.
20. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť po zániku Zmluvy: Povinnosti Sprostredkovateľa zachovávať mlčanlivosť podľa vyššie uvedených bodov trvajú aj po zániku/ukončení tejto Zmluvy a VOP.

OCHRANA A BEZPEČNOSŤ ÚDAJOV

21. Bezpečnosť ochrany Osobných údajov: Sprostredkovateľ je povinný so zreteľom na najnovšie poznatky, náklady na vykonanie opatrení a na povahu, rozsah, kontext a účely spracúvania, ako aj na riziká s rôznou pravdepodobnosťou a závažnosťou pre práva a slobody fyzických osôb, zabezpečiť ochranu Osobných údajov podľa článku 32 GDPR a článku 28 ods. 3 písm. c) GDPR.
22. Pri posudzovaní primeranej úrovne bezpečnosti podľa predchádzajúceho bodu vyššie je Sprostredkovateľ povinný prihliadať predovšetkým na riziká, ktoré predstavuje spracúvanie, a to najmä v dôsledku náhodného alebo nezákonného zničenia, straty, zmeny, neoprávneného poskytnutia Osobných údajov, ktoré sa prenášajú, uchovávajú alebo inak spracúvajú, alebo neoprávneného prístupu k Osobným údajom. Sprostredkovateľ je zároveň povinný zabezpečiť trvalú dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov, v rámci ktorých sú Osobné údaje spracúvané. Ak sú v Náležitostiach spracúvania uvedené konkrétne organizačné a bezpečnostné opatrenia, Sprostredkovateľ je povinný dodržiavať aj tieto opatrenia, pričom ak by tieto opatrenia neboli v súlade s aktuálnym stavom techniky a/alebo účinné/relevantné s ohľadom na aktuálne spracovateľské operácie vykonávané s Osobnými údajmi, je Sprostredkovateľ oprávnený príslušné opatrenia zmeniť alebo ich úplne vyradiť.

23. Sprostredkovateľ je oprávnený prijať aj ďalšie primerané technické a organizačné opatrenia pre účely zabezpečenia ochrany Osobných údajov, než ktoré sú uvedené v tejto prílohe k VOP a v článku 32 GDPR.
24. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby bezpečnostné opatrenia stanovené v bodoch vyššie boli priebežne aktualizované vždy v rovine s aktuálnym skutkovým stavom spracúvania vykonávaného u Sprostredkovateľa, ako aj v rovine aktuálnej legislatívy týkajúcej sa oblasti ochrany osobných údajov.
25. Sprostredkovateľova účasť na opatreniach Prevádzkovateľa: Sprostredkovateľ je povinný pomáhať Prevádzkovateľovi zabezpečiť plnenie povinností podľa článkov 32 až 36 GDPR s prihliadnutím na povahu spracúvania Osobných údajov a informácií dostupných Sprostredkovateľovi.

SUBSPROSTREDKOVATELIA

26. Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že spracúvanie Osobných údajov bude vykonávať výlučne osobne, a to výlučne prostredníctvom svojich zamestnancov alebo iných osôb v obdobnom právnom vzťahu, vrátane prostredníctvom oznámených Subsprostredkovateľov.
27. Prevádzkovateľ týmto udeľuje Sprostredkovateľovi všeobecné povolenie na zapojenie ďalšieho sprostredkovateľa (Subsprostredkovateľa) na spracúvanie Osobných údajov v rámci poverenia na spracúvanie podľa tejto prílohy k VOP.
28. V prípade, ak Sprostredkovateľ zapojí ďalšieho sprostredkovateľa (Subsprostredkovateľa) do spracúvania Osobných údajov, je Sprostredkovateľ povinný tohto Subsprostredkovateľa prostredníctvom zmluvy alebo iného právneho úkonu zaviazat' rovnakými povinnosťami týkajúcimi sa ochrany Osobných údajov ako sú stanovené v tejto prílohe k VOP, a to predovšetkým povinnosťou poskytnúť dostatočné záruky na vykonanie primeraných technických a organizačných opatrení takým spôsobom, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky GDPR a uplatniteľných ustanovení ZoOOÚ, vrátane možnosti vykonania auditu a kontroly Prevádzkovateľom u Subsprostredkovateľa v rozsahu a za podmienok ako je stanovené v tejto prílohe k VOP. Ak Subsprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti ochrany Osobných údajov, Sprostredkovateľ zostáva voči Prevádzkovateľovi plne zodpovedný za plnenie povinností Subsprostredkovateľa.
29. V prípade, ak Sprostredkovateľ zapojí ďalšieho sprostredkovateľa (Subsprostredkovateľa) do spracúvania Osobných údajov, je Sprostredkovateľ povinný informovať Prevádzkovateľa o akýchkoľvek zmenách v súvislosti s pridaním alebo nahradením Subsprostredkovateľa / Subsprostredkovateľov, čím je Sprostredkovateľ povinný dať Prevádzkovateľovi možnosť namietat' voči takýmto zmenám.
30. Sprostredkovateľ vyhlasuje, že do spracúvania Osobných údajov zapája a/alebo plánuje zapojiť Subsprostredkovateľov, ktorí sú uvedení v Náležitostiach spracúvania. Zmluvné strany sa dohodli, že na zmenu, pridanie a/alebo odobratie zapojenia Subsprostredkovateľov nie je potrebné uzatvárať dodatok k VOP a/alebo k Zmluve, Sprostredkovateľ je výlučne povinný túto skutočnosť oznámiť Prevádzkovateľovi a umožniť Prevádzkovateľovi namietat' takúto zmenu, pridanie a/alebo odobratie Subsprostredkovateľa.

ZABEZPEČENIE PRÁV DOTKNUTÝCH OSÔB

31. Opatrenia na výkon práv Dotknutých osôb: Sprostredkovateľ je povinný, po zohľadnení povahy spracúvania, v čo najväčšej miere pomáhať Prevádzkovateľovi vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení jeho povinností reagovať na žiadosti o výkon práv Dotknutých osôb stanovených v článkoch 15 až 22 GDPR.
32. V prípade, ak si akoukoľvek formou Dotknutá osoba u Sprostredkovateľa uplatní niektoré z práv stanovených v článkoch 15 až 22 GDPR, je Sprostredkovateľ povinný o tom najneskôr do piatich

- (5) pracovných dní informovať Prevádzkovateľa na emailovú adresu Prevádzkovateľa uvedenú v Zmluve a/alebo na emailovú adresu, ktorá bola Sprostredkovateľovi zo strany Prevádzkovateľa na tento účel oznámená. Prevádzkovateľ sa zaväzuje vybaviť predmetnú žiadosť (uplatnenie práva) Dotknutej osoby plne v súlade s ustanoveniami GDPR a/alebo uplatniteľným ustanoveniami ZoOOÚ.
33. Ak je to podľa povahy žiadosti (uplatnenia práva) možné, Sprostredkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Dotknutú osobu o tom, že jej žiadosť (uplatnenie práva) oznámil a preposlal Prevádzkovateľovi (najmä žiadosti/uplatnenia práva podané Dotknutou osobou osobne alebo elektronicky).
34. Ochrana práv Dotknutých osôb pri spracúvaní: Sprostredkovateľ sa zaväzuje, že spracúvanie Osobných údajov bude vykonávať tak, aby tým nezasiahol do práv a právom chránených záujmov Dotknutých osôb (najmä do osobnostných práv a súkromia).

POSTUP V PRÍPADE PORUŠENIA OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

35. Oznámenie o porušení ochrany Osobných údajov: Sprostredkovateľ berie plne na vedomie, že Prevádzkovateľ je podľa podmienok stanovených v článkoch 33 a 34 GDPR povinný oznámiť porušenie ochrany Osobných údajov. Sprostredkovateľ je oprávnený oznámiť porušenie ochrany Osobných údajov výlučne Prevádzkovateľovi.
36. Sprostredkovateľ je povinný oznámiť Prevádzkovateľovi každé porušenie ochrany Osobných údajov bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o tomto porušení dozvedel, a to na emailovú adresu Prevádzkovateľa uvedenú v Zmluve a/alebo na emailovú adresu, ktorá bola Sprostredkovateľovi zo strany Prevádzkovateľa na tento účel oznámená.
37. Sprostredkovateľ bude bez zbytočného odkladu ďalej vyšetrovať porušenie ochrany Osobných údajov a bude informovať Zákazníka o priebehu tohto vyšetovania, pričom Sprostredkovateľ zároveň prijme všetky primerané kroky na ďalšie minimalizovanie vplyvu predmetného porušenia. Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ sa dohodli, že budú pri takomto vyšetovaní plne a vzájomne spolupracovať a navzájom si poskytovať súčinnosť v súlade s akýmikoľvek požiadavkami a postupmi na oznámenie takéhoto porušenia. Splnenie si povinnosti nahlásiť alebo reagovať na porušenie ochrany osobných údajov nebude vykladané ako uznanie akejkolvek chyby alebo prijatie zodpovednosti v súvislosti s porušením ochrany Osobných údajov.

PRENOS DO TRETÍCH KRAJÍN

38. Sprostredkovateľ nie je oprávnený preniesť Osobné údaje do Tretej krajiny nezabezpečujúcej primeranú úroveň ochrany a ani sprístupniť/poskytnúť Osobné údaje tretej osobe/organizácii, ktorá sa nachádza, sídli alebo vykonáva činnosť v Tretej krajine nezabezpečujúcej primeranú úroveň ochrany, alebo ktorá by Osobné údaje akokoľvek uchovávala v Tretej krajine nezabezpečujúcej primeranú úroveň ochrany. Zákaz podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na prípady, kedy si takéto sprístupnenie/poskytnutie vyžaduje právo Európskej únie alebo právo členského štátu Európskej únie, ktorému Sprostredkovateľ podlieha; v takom prípade je Sprostredkovateľ povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Prevádzkovateľovi túto právnu požiadavku pred takýmto sprístupnením/poskytnutím, pokiaľ dané právo takéto oznámenie nezakazuje zo závažných dôvodov verejného záujmu.

AUDIT/KONTROLA

39. Informácie ohľadom ochrany Osobných údajov: Sprostredkovateľ berie plne na vedomie, že je v zmysle článku 28 ods. 3 písm. h) GDPR povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie a dokumenty potrebné na preukázanie splnenia jeho povinností stanovených v tejto prílohe k VOP a umožniť audity, ako aj kontroly vykonávané Prevádzkovateľom alebo iným auditorom, ktoré poverí Prevádzkovateľ, a prispievať k nim.
40. Poskytnutie informácií a dokumentov: Sprostredkovateľ je povinný na žiadosť Prevádzkovateľa poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie, že si Sprostredkovateľ plní všetky povinnosti stanovené v tejto prílohe k VOP, povinnosti podľa ustanovení GDPR a podľa uplatniteľných ustanovení ZoOOÚ. Informácie a dokumentáciu podľa predchádzajúcej vety je Sprostredkovateľ povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi najneskôr do pätnástich (15) pracovných dní odo dňa, kedy Prevádzkovateľ o predmetné informácie Sprostredkovateľa požiada.
41. Audit zabezpečenia ochrany Osobných údajov: Sprostredkovateľ je povinný na žiadosť Prevádzkovateľa umožniť Prevádzkovateľovi, povereným osobám a auditorom Prevádzkovateľa, vykonať u Sprostredkovateľa a v priestoroch, v rámci ktorých sú Osobné údaje spracúvané alebo uchovávané, kontrolu alebo audit, v rámci ktorých Prevádzkovateľ overí, či Sprostredkovateľ si plní všetky povinnosti stanovené v tejto prílohe k VOP a či plní všetky povinnosti stanovené GDPR, uplatniteľnými ustanoveniami ZoOOÚ a ostatnými príslušnými všeobecné záväznými právnymi predpismi, ktoré sa týkajú ochrany a spracúvania osobných údajov. Sprostredkovateľ je povinný umožniť Prevádzkovateľovi, povereným osobám a auditorom Prevádzkovateľa, vykonať predmetný audit alebo kontrolu najneskôr do dvadsiatich (20) pracovných dní odo dňa, kedy Prevádzkovateľ o to Sprostredkovateľa požiada. Predmetný audit a kontrola nesmie neprimerane zasahovať do činnosti Sprostredkovateľa a Subsprostredkovateľov. Náklady vzniknuté Prevádzkovateľovi a Sprostredkovateľovi v súvislosti s predmetným auditom a kontrolou znáša výlučne Prevádzkovateľ.
42. mlčanlivosť pri audite alebo kontrole: Prevádzkovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa počas predmetného auditu alebo kontroly dozvie. Mlčanlivosť podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na informácie a dokumenty, ktoré bude Prevádzkovateľ a Dotknuté osoby potrebovať na uplatnenie ich práv voči Sprostredkovateľovi, Subsprostredkovateľovi a ďalším tretím osobám.
43. Kontrola štátnych orgánov: Sprostredkovateľ je povinný informovať Prevádzkovateľa o každej kontrole štátneho orgánu ohľadom spracúvania Osobných údajov u Sprostredkovateľa.

DOBA SPRACÚVANIA

44. Začiatok spracúvania Osobných údajov: Sprostredkovateľ je oprávnený v mene Prevádzkovateľa spracúvať Osobné údaje odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy.
45. Obmedzenie doby spracúvania: Prevádzkovateľ a Sprostredkovateľ sa výslovne dohodli, že doba spracúvania Osobných údajov je obmedzená po dobu trvania Zmluvy, resp. po dobu využívania a prístupu k Produktu zo strany Prevádzkovateľa.
46. Najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní od zániku alebo inom skončení Zmluvy alebo po tom, čo Sprostredkovateľ prestane poskytovať prístup k Produktu alebo prestane Sprostredkovateľ činnosť spracúvania Osobných údajov vykonávať na základe písomného rozhodnutia Prevádzkovateľa, je Sprostredkovateľ povinný bez zbytočného odkladu poskytnúť Prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pre účely zabezpečenia kontinuity spracúvania Osobných údajov podľa dôvodných požiadaviek Prevádzkovateľa a Sprostredkovateľ je zároveň v predmetnej lehote povinný Prevádzkovateľovi vrátiť všetky Osobné údaje a vymazať (zlikvidovať) všetky kópie Osobných údajov. V prípade, ak do uplynutia lehoty podľa tohto bodu tejto prílohy k VOP Prevádzkovateľ so Sprostredkovateľom neuzatvorí novú Zmluvu alebo Prevádzkovateľ neposkytne Sprostredkovateľovi potrebnú súčinnosť v súvislosti s vrátením všetkých Osobných údajov do uplynutia lehoty podľa tohto bodu tejto prílohy k VOP, Sprostredkovateľ všetky Osobné

údaje vymaže (zlikviduje). Sprostredkovateľ je oprávnený v lehote podľa tohto bodu tejto prílohy k VOP (ak nedôjde k uzatvoreniu novej Zmluvy) vykonávať spracovateľské operácie, ktorých účelom je vrátenie a/alebo vymazanie Osobných údajov. Povinnosť Sprostredkovateľa vymazať (zlikvidovať) Osobné údaje podľa predchádzajúcej vety sa neuplatní, ak má Sprostredkovateľ povinnosť Osobné údaje uchovávať (archivovať) podľa osobitných všeobecne záväzných právnych predpisov alebo podľa práva Európskej únie, pričom Sprostredkovateľ je v tomto prípade oprávnený pred

47. metné Osobné údaje uchovávať výlučne v nevyhnutnej miere a počas nevyhnutnej doby ako je stanovené v príslušnom osobitnom všeobecne záväznom právnom predpise alebo v práve Európskej únie.
48. Potvrdenie o výmaze (likvidácii): Sprostredkovateľ je povinný na žiadosť Prevádzkovateľa potvrdiť Prevádzkovateľovi výmaz (likvidáciu) Osobných údajov podľa predchádzajúceho bodu vyššie.
49. Ukončenie Zmluvy o spracúvaní: Zmluvu o spracúvaní obsiahnutú v tejto prílohe k VOP nie je možné ukončiť, vypovedať a/alebo od nej odstúpiť samostatne/oddelene od Zmluvy a VOP.

Náležitosti spracúvania Osobných údajov
(neoddeliteľná súčasť Zmluvy o spracúvaní, ako prílohy k VOP)

Účel spracúvania:	- zhromažďovanie a uchovávanie Osobných údajov; - spracúvanie Osobných údajov pre účely vyhodnotenia spätnej väzby k elektronickej službe Prevádzkovateľa.
Kategórie dotknutých osôb:	- používatelia elektronickej služby Prevádzkovateľa; - osoby poskytujúce spätnú väzbu k elektronickým službám Prevádzkovateľa.
Kategórie Osobných údajov:	bežné osobné údaje a osobitné kategórie osobných údajov
Forma spracúvania:	Automatizovaná
Povolené spracovateľské operácie:	získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, vyhľadávanie, štruktúrovanie, prehliadanie, nahliadanie, kombinovanie, premiestňovanie, sprístupňovanie, poskytovanie a uchovávanie
Zoznam Subsprostredkovateľov:	Amazon Web Services EMEA SARL, 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg
Poskytnutie Osobných údajov iným subjektom:	Poskytnutie anonymizovaných Osobných údajov Ministerstvu investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, IČO: 50349287 v súlade s ustanovením § 11 vyhlášky č. 547/2021 Z.z.
Iné pokyny Prevádzkovateľa pre Sprostredkovateľa:	
Organizačné a bezpečnostné opatrenia:	Certifikácia TISAX s aplikáciou metodológie ISO 27001

Integrácia Odozva.sk

Odozva.sk ponúkame ako REST API službu, ktorá je prístupná skrze API kľúč.

API je dostupné na <https://api.odozva.sk>

Swagger dokumentácia

Swagger dokumentácia vo verzii OpenAPI 3.0.0 je dostupná na <https://api.odozva.sk/swagger/public/>

Prerekvizity a integrácia

Keďže poskytujeme len REST API, potrebujete si na svojom backende implementovať metódu, ktorá bude preposielať formulárové dáta k nám na api.odozva.sk.

Je potrebné zabezpečiť:

- **frontend**
 - formulár, ktorý bude zbierať dáta vo vašej službe a odosielať na **váš backend**
- **backend**
 - backendovú službu, ktorá z vášho frontendu preberie dáta, priloží k nim API kľúč a odošle na api.odozva.sk

Využitie backendu je nutné, keďže API kľúč nemôže sídliť niekde na frontende.

Na naše endpointy je možné pristúpiť len s príslušným API kľúčom odosielaným v headeri každého requestu ako **X-API-KEY** parameter. Napríklad:

```
X-API-KEY: d28536d9-ac15-4811-a143-d6c1d61be451
```

API kľúč zatiaľ generujeme my.

Typy zberateľných metrík

Cez našu API je možné zbierať 3 typy metrík - **CES**, **CSAT** a **CSAT %**. Obrázok nižšie a [nasledujúca sekcia](#) vysvetľujú jednotlivé typy metrík podrobnejšie.

NÁZOV METRIKY	Skóre zákaznickej spokojnosti (CSAT)	Skóre zákaznickej náročnosti (CES)	Miera zákaznickej spokojnosti (CSAT %)
HODNOTÍ SA	Digitálna služba ako celok	Digitálna služba ako celok	Kvalita poskytnutých informácií
OTÁZKA	Ako ste spokojný/-á so službou, ktorú ste práve využili?	Aké náročné bolo pre vás využitie tejto digitálnej služby?	Boli tieto informácie užitočné?
ODPOVEĎ	Skóre 1-5 ☐ Veľmi nespokojný/-á (1) ☐ Nespokojný/-á (2) ☐ Ani spokojný/-á, ani nespokojný/-á (3) ☐ Spokojný/-á (4) ☐ Veľmi spokojný/-á (5) *Hodnota 1-5 sa používateľovi nezobrazuje, zaznamenáva sa len v databáze ako číselný ekvivalent slovného hodnotenia	Skóre 1-5 ☐ Veľmi náročné (1) ☐ Náročné (2) ☐ Stredne náročné (3) ☐ Jednoduché (4) ☐ Veľmi jednoduché (5) *Hodnota 1-5 sa používateľovi nezobrazuje, zaznamenáva sa len v databáze ako číselný ekvivalent slovného hodnotenia	Áno/Nie Po odpovedi NIE sa zobrazí otázka: Prečo? ☐ Nenašiel/-a som informácie, ktoré potrebujem. ☐ Informácie sú podľa mňa nesprávne, neaktuálne. ☐ Obsah je nezrozumiteľný. ☐ Iné:
KVALITATÍVNE HODNOTENIE	Po niektorej z odpovedí 1-3 sa zobrazí otázka: Ako by sme mohli túto službu zlepšiť? Používateľ odpovedá napísaním vlastných slov do textového poľa.	Následne sa zobrazí otázka: Chceli by ste poukázať na niečo konkrétne? Používateľ odpovedá napísaním vlastných slov do textového poľa.	Následne sa zobrazí otázka: Čo bolo vašim zámerom na tejto stránke? Používateľ odpovedá napísaním vlastných slov do textového poľa.
VÝPOČET	CSAT (1 - 5) = $\frac{\text{Priemer všetkých hodnotení (za určitý čas apod.)}}{\text{Počet všetkých hodnotení}}$	CES (1 - 5) = $\frac{\text{Priemer všetkých hodnotení (za určitý čas apod.)}}{\text{Počet všetkých hodnotení}}$	CSAT % = $\frac{\text{Počet hodnotení ÁNO}}{\text{Celkový počet odpovedí}} \times 100$
UMIESTNENIE	Ihneď po využití služby, ideálne na tej istej obrazovke (napr. po stlačení hlavného konverzného tlačidla).	Ihneď po využití služby, ideálne na tej istej obrazovke (napr. po stlačení hlavného konverzného tlačidla). Môže nadväzovať na otázku CSAT.	Kedykoľvek, napr. na konci tela stránky.

LB* lbstudio.sk

Logika zbierania jednotlivých metrik

Každá z metrik má konkrétne logiku pod akou sa vstupné dáta môžu zbierať. **Túto logiku je potrebné zapracovať na vašej strane na frontende.** Tieto informácie sa nachádzajú aj v popisoch parametrov vo [swaggeri](#).

CSAT

- Ak je skóre (**value**) medzi **1–3** zobrazí sa textové pole, kde používateľ môže vyplniť dôvod (**description**).
 - Ak vyplní čo i len jeden znak, je povinný zadať svoj email (**replyTo**).
- Ak je **value** medzi **4–5**, textové pole sa nezobrazí

Vstup pre `/feedback/csat`

```
{
  "value": 1, // skóre
  "description": "Description", // dôvod/popis
  "digitalServiceFormId": 1, // ID formulára
  "replyTo": "email@example.com", // email používateľa
  "sourceUrl": "https://example.com/" // stránka z ktorej používateľ
posiela spätnú väzbu
}
```

CES

- Používateľa necháme zvoliť skóre (**value**)

2. Následne sa mu zobrazí textové pole, kde môže zadať dôvod (**description**).

- Ak vyplní čo i len jeden znak, je povinný zadať svoj email (**replyTo**).

Vstup pre </feedback/ces>

```
{
  "value": 1, // skóre
  "description": "Description", // dôvod/popis
  "digitalServiceFormId": 1, // ID formulára
  "replyTo": "email@example.com", // email používateľa
  "sourceUrl": "https://example.com/" // stránka z ktorej používateľ
posiela spätnú väzbu
}
```

CSAT %

Používateľovi je potrebné zobrazíť možnosti **Áno/Nie** (**value**)

- Ak zvolí **Áno**
 - formulár sa odošle
- Ak zvolí **Nie**
 - 1. Zobrazí sa mu sada možností (**optionCode**), z ktorej si môže zvoliť len jednu. Viď. možnosti CSAT % metricky [v obrázku vyššie](#).
 - 2. Následne sa mu zobrazí textové pole, kde môže zadať dôvod (**description**)
 - Ak vyplní čo i len jeden znak, je povinný zadať svoj email (**replyTo**).

Vstup pre </feedback/csac-informacny-obsah>

```
{
  "value": true, // Áno/Nie
  "description": "Description", // dôvod/popis
  "digitalServiceFormId": 1, // ID formulára
  "replyTo": "email@example.com",
  "optionCode": ["not-found"], // Možnosti v prípade ak hodnota value je
false (Nie)
  "sourceUrl": "https://example.com/" // stránka z ktorej používateľ
posiela spätnú väzbu
}
```

Kódy pre možnosti (**optionCode**):

```
not-found
outdated
incomprehensible
other
```

Zobrazenie vyzbieraných dát

Agregované reportovanie

V rámci reporting API si je možné prezrieť celkový priemer a počet vyzbieraných dát pre metriky **CSAT**, **CES** a **CSAT %**. Slúžia na to endpointy:

- `/reporting/csat`
- `/reporting/ces`
- `/reporting/csat-informacny-obsah`

Prezeranie zoznamu metrík a konkrétnej metriky

Je možné si zobrazíť buď zoznam vyzbieraných dát alebo konkrétny záznam pre všetky typy metrík:

- `/feedback/csat`
- `/feedback/csat/:id`

-
- `/feedback/ces`
 - `/feedback/ces/:id`

-
- `/feedback/csat-informacna-schema`
 - `/feedback/csat-informacna-schema/:id`

Podrobnejšie informácie sa nachádzajú vo [swaggeri](#).