Poskytované služby typu STANDARD – rozsah servisnej podpory

1. **Garancia programových úprav – 100 % kompatibilita so všeobecne záväznými právnymi predpismi – stály vývoj**
   a) Garancia 100 % kompatibility s aktuálnymi všeobecne záväznými právnymi predpismi – vývoj a údržba softvéru v súvislosti so zmenami príslušných zákonov, vykonávacích vyhlášok či súvisiacich záväzných výkladov.
   b) Zabezpečovanie základného vývoja doplňaním funkcií programu na základe väčšinových požiadaviek používateľov.
   c) Oznámenie o zmenách, ktoré sú spôsobené napr. zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov a ovplyvňujú spôsob práce s programom.
   d) Poskytnutie zaktualizovaných programov v prípade **zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov** najneskôr do 2 mesiacov od doby platnosti zmien. Ak bude účinnosť predpisu odložená o viac než 2 mesiace od jeho platnosti, zaktualizované programy budú poskytnuté najneskôr tridsať (30) dní pred jeho účinnosťou.
   e) Pravidelné aktualizácie softvéru v súvislosti s doplňovaním (úpravami) funkcií a číselníkov
   f) Forma distribúcie: stiahnutím z https://www.inisoft.sk.
2. **Používateľská podpora**
   a) Helpdesk (otázka priamo z programu) alebo pomocou e-mailovej adresy **helpdesk@inisoft.sk**. Garantovaná doba odozvy od obdržania dopytu predstavuje v pracovných dňoch 24 hodín.
   b) Hot-line (telefonická podpora) v pondelok až piatok (okrem štátnych sviatkov a ostatných sviatkov podľa zákona č. 241/1993 Z. z.) Od 8^{00} do 16^{00} na pevnej linke **+421 (0) 221 028 111**.
   c) Aktualizácia používateľskej dokumentácie.
   d) Nárok na vzdialenú podporu (pripojenie cez vzdialenú plochu operačného systému) podľa zvýhodnených zmluvných cien.
3. **Dátová podpora pri haváriách – zásah vzdialenou podporou najneskôr do 3 pracovných dní.**
   a) Táto pomoc je realizovaná podľa zvýhodnených zmluvných cien.
4. **Dátová podpora pri haváriách – zásah na pracovisku najneskôr do 10 pracovných dní.**
   a) Garantovaný zásah najneskôr do 10 pracovných dní v prípade poškodenia databázy, narušenia integrity dát a pod. podľa zvýhodnených zmluvných cien.
5. **Zľavy**
   a) Na prácu a cestovné nad rámec zmluvy (nadštandard) je poskytovaná zľava oproti štandardným cenám z cenníka. Cenník so započítanými zľavami je uvedený v prílohe č. 3 zmluvy.
6. **Garancia postúpenia licencie na iný subjekt**
   a) Možnosť postúpenia licencie na iného používateľa podľa štandardného cenníka podľa bodu 4.5 zmluvy.

Poskytované služby typu PROFESIONAL – rozsah servisnej podpory

1. **Garancia programových úprav – 100 % kompatibilita so všeobecne záväznými právnymi predpismi – stály vývoj**
   a) Garancia 100 % kompatibility s aktuálnymi všeobecne záväznými právnymi predpismi – vývoj a údržba softvéru v súvislosti so zmenami príslušných zákonov, vykonávacích vyhlášok či súvisiacich záväzných výkladov.
   b) Zabezpečovanie základného vývoja doplňovaním funkcií programu na základe väčšinových požiadaviek používateľov.
   c) Oznámenie o zmenách, ktoré sú spôsobené napr. zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov a ovplyvňujú spôsob práce s programom.
   d) Poskytnutie zaktualizovaných programov v prípade **zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov** najneskôr do 2 mesiacov od doby platnosti zmien. Ak bude účinnosť predpisu odložená o viac než 2 mesiace od jeho platnosti, zaktualizované programy budú poskytnuté najneskôr tridsať (30) dní pred jeho účinnosťou.
   e) Pravidelné aktualizácie softvéru v súvislosti s doplňovaním (úpravami) funkcií a číselníkov
   f) Forma distribúcie: stiahnutím z https://www.inisoft.sk.
2. **Používateľská podpora**
   a) Helpdesk (otázka priamo z programu) alebo pomocou e-mailovej adresy **helpdesk@inisoft.sk**. Garantovaná doba odozvy od obdržania dopytu predstavuje v pracovných dňoch 24 hodín.

b) Hot-line (telefonická podpora) v pondelok až piatok (okrem štátnych sviatkov a ostatných sviatkov podľa zákona č. 241/1993 Z. z.) Od 8^{00} do 16^{00} na pevnej linke **+421 (0) 221 028 111.**

c) Aktualizácia používateľskej dokumentácie.

d) Nárok na vzdialenú podporu (pripojenie cez vzdialenú plochu operačného systému) podľa zvýhodnených zmluvných cien.

3. **Dátová podpora pri haváriách – zásah vzdialenou podporou najneskôr do 1 pracovného dňa.**

a) Táto pomoc je realizovaná podľa zvýhodnených zmluvných cien.

4. **Dátová podpora pri haváriách – zásah na pracovisku najneskôr do 5 pracovných dní.**

a) Garantovaný zásah najneskôr do 5 pracovných dní v prípade poškodenia databázy, narušenia integrity dát a pod. podľa zvýhodnených zmluvných cien.

5. **Zľavy**

a) Na prácu a cestovné nad rámec zmluvy (nadštandard) je poskytovaná zľava oproti štandardným cenám z cenníka. Cenník so započítanými zľavami je uvedený v prílohe č. 3 zmluvy.

6. **Garantovaná servisná návšteva 1x ročne zadarmo**

a) Garantovaná servisná návšteva 1x ročne v mieste inštalácie softvérového produktu, v prípade viacerých licencií v mieste stanovenom dohodou, v rozsahu 2 hodín (cestovné a práca v cene služby). Termín bude stanovený po dohode. Návšteva sa skladá z:

- Kontroly funkčnosti softvérových produktov a kontroly správnosti vedenia evidencií (pred upgrade).
- Inštalácie príslušných softvérových produktov alebo upgrade v mieste pracoviska objednávateľa.
- Preškolenia pracovníkov – zodpovedanie otázok k softvérovým produktom a príslušnej problematike.

7. **Garancia postúpenia licencie na iný subjekt**

a) Možnosť postúpenia licencie na iného používateľa podľa štandardného cenníka podľa bodu 4.5 zmluvy.

Príloha č. 2

Vymedzenie práv a povinností strán o zachovaní mlčanlivosti a dôvernosti

1. ÚČEL A DEFINÍCIE

1.1 Účelom tejto prílohy je vymedziť a zabezpečiť mlčanlivosť vo vzťahu k dôverným informáciám a upraviť povinnosti dodávateľa, ktorý môže prichádzať do styku s osobnými údajmi, ktoré spravuje objednávateľ, alebo má k týmto osobným údajom prístup. Táto príloha rozvádza a bližšie upravuje povinnosti ustanovené predovšetkým v článku 29 Nariadenia.

1.2 Na účely tejto prílohy dôverné informácie (**„Dôverné informácie"**) zahŕňajú:

a) všetky informácie akejkoľvek povahy týkajúce sa objednávateľa, ku ktorým získa dodávateľ prístup v rámci komunikácie s dodávateľom alebo v rámci plnenia predmetu tejto zmluvy, alebo ktoré objednávateľ oznámi dodávateľovi, a to pokiaľ ide o verejne prístupné alebo všeobecne známe informácie;

b) osobné údaje týkajúce sa predovšetkým, nie však výlučne, zákazníkov, zamestnancov, dodávateľov, distribútorov či iných obchodných partnerov objednávateľa alebo akýchkoľvek iných fyzických osôb (súhrnne ďalej len **„Dotknutých osôb"**) sprístupnené v akejkoľvek forme objednávateľom dodávateľovi v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy; a

c) všetky dokumenty a záznamy týkajúce sa objednávateľa, jeho zákazníkov, zamestnancov, dodávateľov, distribútorov či iných obchodných partnerov, Dotknutých osôb alebo akýchkoľvek iných osôb poskytnuté dodávateľmi v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy.

2. PREDMET

2.1 Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť ku všetkým Dôverným informáciám a to aj po ukončení tejto zmluvy. S výnimkou prípadov výslovne stanovených podľa tejto prílohy bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa dodávateľ neoznámi, nevyzradí ani inak nesprístupní žiadne Dôverné informácie tretej osobe; za dodávateľa pristupujú k Dôverným informáciám len vybraní zamestnanci dodávateľa. Sprístupnenie Dôverných informácií vrátane osobných údajov subdodávateľom dodávateľa na účely plnenia predmetu tejto zmluvy upravuje článok 6 tejto prílohy. Dodávateľ tiež nebude Dôverné informácie akýmkoľvek spôsobom bez právneho dôvodu alebo v rozpore s pokynmi objednávateľa zhromažďovať, zbierať, uchovávať, rozširovať, sprístupňovať, spracúvať, využívať či združovať s inými informáciami.

2.2 Dodávateľ môže v rámci plnenia tejto zmluvy pristupovať k Dôverným informáciám a na náhodnej báze i k osobným údajom len v rozsahu potrebnom na riadne splnenie povinností uložených dodávateľovi v tejto zmluve.

2.3 Pokiaľ dodávateľ v rámci plnenia tejto zmluvy príde do styku s osobnými údajmi, je povinný tieto osobné údaje chrániť v súlade s požiadavkami vyplývajúcimi z Nariadenia a z tejto prílohy.

2.4 Zmluvné strany sa zaväzujú zaviazať mlčanlivosťou o osobných údajoch fyzické osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi u objednávateľa alebo dodávateľa. Povinnosť mlčanlivosti podľa prvej vety musí trvať aj po ukončení spracúvania osobných údajov ako aj po skončení pracovného pomeru, štátnozamestnaneckého pomeru, služobného pomeru alebo obdobného pracovného vzťahu tejto fyzickej osoby.

3. POVINNOSTI A ZODPOVEDNOSŤ DODÁVATEĽA

3.1 Dodávateľ je pri práci s Dôvernými informáciami, najmä v rámci pristupovania k osobným údajom, povinný postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou tak, aby nespôsobil nič, čo by mohlo predstavovať porušenie právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov.

3.2 Dodávateľ je povinný sa pri práci s Dôvernými informáciami, najmä v rámci pristupovania k osobným údajom, riadiť preukázanými pokynmi objednávateľa. Dodávateľ je povinný upozorniť objednávateľa bez zbytočného odkladu na nevhodnú povahu pokynov, ak dodávateľ mohol túto nevhodnosť zistiť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti.

3.3 Ak by pokyny objednávateľa smerovali k tomu, že by dodávateľ mal systematicky spracúvať osobné údaje v zmysle článku 4 bodu 2) Nariadenia, dodávateľ môže spracúvať osobné údaje podľa týchto pokynov iba na základe uzatvorenej zmluvy o spracúvaní osobných údajov podľa článku 28 Nariadenia respektíve § 34 ods. 3 Zákona o ochrane OÚ.

3.4 Keď pominie účel, ktorý oprávňuje dodávateľa pracovať s Dôvernými informáciami a pristupovať k osobným údajom, najmä v prípade zániku tejto zmluvy, je dodávateľ povinný všetky Dôverné informácie, ich kópie, prípadne ich záznamy vrátiť objednávateľovi, poprípade na základe inštrukcií objednávateľa tieto Dôverné informácie zničiť. Dodávateľ si v žiadnom prípade nesmie Dôverné informácie ponechať alebo ich používať na iné účely, než je plnenie predmetu tejto zmluvy.

3.5 Dodávateľ je povinný informovať objednávateľa o každom prípade straty či úniku Dôverných informácií vrátane osobných údajov, neoprávnenej manipulácie s osobnými údajmi alebo iného porušenia zabezpečenia osobných údajov (ďalej len **„Porušenie zabezpečenia osobných údajov"**), a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín od vzniku Porušenia zabezpečenia osobných údajov alebo aj obyčajnej hrozby, ak dodávateľ mohol o tomto Porušení zabezpečenia osobných údajov či aj o hrozbe vzniku Porušenia zabezpečenia osobných údajov vedieť pri vynaložení všetkej odbornej starostlivosti. Ak dodávateľ nemohol zistiť prípad skutočného či hroziaceho Porušenia zabezpečenia osobných údajov pred uplynutím lehoty podľa predchádzajúcej vety tohto článku, dodávateľ informuje objednávateľa najneskôr do 24 hodín od okamihu,

keď sa o vzniku Porušenia zabezpečenia osobných údajov alebo jeho hrozbe dozvie. Dodávateľ je aj po poskytnutí informácie objednávateľovi povinný byť maximálne nápomocný pri riešení Porušenia zabezpečenia osobných údajov, resp. pri prijímaní opatrení na zmiernenie možných negatívnych dosahov a zabránenie vzniku podobných situácií v budúcnosti.

3.6 Informácie podľa článku 3.5 tejto prílohy musia obsahovať prinajmenšom:

a) opis charakteru daného prípadu Porušenia zabezpečenia osobných údajov vrátane, pokiaľ je to možné, kategórií a približného počtu Dotknutých osôb a kategórií a približného množstva dotknutých záznamov osobných údajov;

b) opis pravdepodobných dôsledkov Porušenia zabezpečenia osobných údajov; a

c) opis prijatých alebo navrhnutých opatrení, ktoré majú za cieľ vyriešiť dané Porušenie zabezpečenia osobných údajov vrátane prípadných opatrení na zmiernenie možných nepriaznivých vplyvov.

4. ZÁRUKY TECHNICKÉHO A ORGANIZAČNÉHO ZABEZPEČENIA OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

4.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že s prihliadnutím na stav techniky, nákladov na prevedenie, charakter, rozsah, kontext a účely práce s Dôvernými informáciami vrátane prístupu k osobným údajom i k rôzne pravdepodobným a rôzne vážnym rizikám pre práva a slobody fyzických osôb prijme všetky technické a organizačné opatrenia na zabezpečenie ochrany Dôverných informácií a osobných údajov na vylúčenie možnosti neoprávneného alebo náhodného prístupu tretích osôb k osobným údajom, k ich zmene, zničeniu či strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracúvaniu, ako i k inému zneužitiu osobných údajov. Táto povinnosť platí aj po ukončení práce s Dôvernými informáciami a prístupu k osobným údajom.

4.2 Dodávateľ sa zaväzuje najmä, nie však výlučne, že príjme nasledujúce organizačné a technické opatrenia:

a) za dodávateľa môžu s Dôvernými informáciami pracovať a k osobným údajom pristupovať iba vybraní zamestnanci dodávateľa, ktorí budú poučení o obsahu tejto prílohy, predovšetkým o ich povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informácií a osobných údajov a o ďalších povinnostiach, ktoré sú povinní dodržiavať tak, aby nedošlo k porušeniu právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov či tejto prílohy;

b) bude používať zodpovedajúce technické zariadenie a programové vybavenie spôsobom, ktorý vylúči neoprávnený či náhodný prístup k osobným údajom zo strany iných osôb než poverených zamestnancov dodávateľa;

c) ak bude dodávateľ výnimočne uchovávať Dôverné informácie vo fyzickej podobe, bude ich uchovávať v náležite zabezpečených objektoch a miestnostiach a v prípade uchovania písomných dokumentov obsahujúcich Dôverné informácie bude viesť riadnu evidenciu o pohybe takýchto písomných dokumentov;

d) ak bude dodávateľ výnimočne uchovávať Dôverné informácie v elektronickej podobe, bude ich uchovávať na zabezpečených serveroch alebo na nosičoch dát, ku ktorým budú mať prístup len poverené osoby na základe prístupových kódov alebo hesiel;

e) ak bude v súlade s touto prílohou odovzdávať Dôverné informácie iným osobám, zaistí diaľkový prenos týchto Dôverných informácií buď len prostredníctvom verejne neprístupnej siete alebo prostredníctvom zabezpečeného prenosu po verejných sieťach; a

f) zabezpečí neustálu dôvernosť, integritu, dostupnosť a odolnosť systémov a služieb, prostredníctvom ktorých pristupuje a v rámci ktorých prípadne uchováva Dôverné informácie.

4.3 Dodávateľ je povinný spracovať a dokumentovať prijaté a vykonané technicko-organizačné opatrenia na zabezpečenie ochrany Dôverných informácií a osobných údajov.

5. ZMLUVNÁ POKUTA

5.1 Za porušenie ktorejkoľvek z povinností dodávateľa podľa tejto prílohy môže objednávateľ požadovať od dodávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške sumy uhradenej ceny za licencie k softvérovým produktom v zmysle odseku 7.2 zmluvy, najviac však 2 000 EUR. Zmluvná pokuta podľa predchádzajúcej vety je splatná do pätnástich (15) dní odo dňa písomného vyrozumenia dodávateľa objednávateľom. Uplatnením nároku na zmluvnú pokutu nie je nijako dotknutý prípadný nárok objednávateľa na náhradu škody presahujúcej zmluvnú pokutu. Ustanovenia o zmluvnej pokute pretrváva aj v prípade zániku účinnosti tejto zmluvy.

6. VÝNIMKY Z POVINNOSTI ZACHOVÁVAŤ MLČANLIVOSŤ A SPRÍSTUPNENIE DÔVERNÝCH INFORMÁCII TRETÍM OSOBÁM

6.1 Povinnosť nesprístupniť a nevyzradiť Dôverné informácie akejkoľvek tretej osobe neplatí v rozsahu, v akom majú byť Dôverné informácie oznámené v súlade s požiadavkami právnych predpisov alebo na základe oprávnenej žiadosti súdu alebo orgánov činných v trestnom konaní alebo iného orgánu verejnej moci so zodpovedajúcou kompetenciou. Vždy však platí, že ak dodávateľovi alebo inej osobe, ktorej dodávateľ Dôverné informácie odovzdá, vznikne podľa príslušných právnych predpisov povinnosť akékoľvek Dôverné informácie oznámiť, dodávateľ to oznámi bezodkladne objednávateľovi a zabezpečí, že osoba, ktorej budú Dôverné informácie oznamovať, si bude vedomá ich dôverného charakteru.

6.2 Dodávateľ je oprávnený sprístupniť Dôverné informácie ďalším subdodávateľom. Dodávateľ informuje objednávateľa o subdodávateľoch, ktorých služby zamýšľa využiť a ktorým by z tohto dôvodu mali byť sprístupnené Dôverné informácie a poskytne tak objednávateľovi príležitosť vysloviť námietky voči prijatiu týchto subdodávateľov. Dodávateľ tiež informuje objednávateľa o akýchkoľvek zmenách, ktoré sa týkajú využitia subdodávateľov, ktorí vyžadujú prístup k Dôverným

informáciám alebo ich nahradenie. Ak objednávateľ zistí, že je konkrétny subdodávateľ schopný zabezpečiť dôvernosť a integritu Dôverných informácií vrátane osobných údajov, umožní tomuto subdodávateľovi prístup k Dôverným informáciám.

6.3 Ak dodávateľ sprístupní Dôverné informácie vrátane osobných údajov subdodávateľovi v zmysle predchádzajúceho článku 6.2 tejto prílohy, budú tomuto subdodávateľovi zmluvou uložené rovnaké povinnosti na ochranu Dôverných informácií vrátane osobných údajov, aké sú uvedené v tejto prílohe, a to najmä povinnosti súvisiace s poskytnutím dostatočných záruk, pokiaľ ide o zavedenie vhodných technických a organizačných opatrení podľa článku 4.1 tejto prílohy. Ak subdodávateľ poruší svoje povinnosti týkajúce sa ochrany Dôverných informácií a osobných údajov, zodpovedá objednávateľovi za plnenie povinností dotknutého subdodávateľa spoločne a nerozdielne dodávateľ.

Ing. David Mareček
2025.11.05 12:43:21
Signer:
CN=Ing. David Mareček
O=ZZ
O=INISOFT s.r.o.
Public key:
RSA/4096 bits

Príloha č. 3

Softvér a ceny

Zmluvné strany potvrdzujú, že k nižšie uvedenému dňu a za podmienok stanovených v zmluve o dodávke softvérových produktov a poskytovaní servisných služieb disponuje objednávateľ licenciami alebo má objednávateľ nárok na služby dodávateľa v nasledujúcom rozsahu:

1. Základné údaje zmluvy	
Typ programu služieb podpory v rozsahu podľa tejto prílohy	Standard
Obdobie odplatnej podpory – dátum od	06.12.2025
Dĺžka servisnej podpory podľa 2.2.1 a početnosť fakturácie podľa 3.2.1 a 3.2.2 zmluvy	ročná
Dĺžka bezplatnej servisnej podpory po prvom odplatnom nadobudnutí softvérových produktov objednávateľom podľa odseku 2.2 zmluvy	0 mesiacov
Celková cena služieb podpory softvérových produktov podľa nasledujúceho bodu č. 2 za rok	33,00 EUR

2. Rozsah licencie a ceny príslušnej servisnej podpory

ENVITA SK (UID: SK-22C2-A57, LČ: 00692484-000-583)	
ODPADY - Základná evidencia pre jedno IČO Počet evidencií/zariadení: 1 Počet licencií: 1	33,00 EUR
ODPADY - Import dávok odpadov z IS Envita evidentom Počet evidencií/zariadení: 1 Počet licencií: 1	0,00 EUR
Celkom	**33,00 EUR**

3. Splatnosť daňových dokladov	
Splatnosť daňových dokladov podľa odseku 3.3 zmluvy (dní)	14

4. Ceny ostatných služieb
Ceny ostatných služieb sú uvedené v cenníku dodávateľa zverejnenom na jeho internetovej stránke www.inisoft.sk

Pozn.: Všetky ceny sú uvedené bez DPH.