

## Zmluva o poskytovaní Služieb HelpLivi

číslo zmluvy Poskytovateľa: HL/011/2024/RU

**Poskytovateľ:**

NAM Slovakia s.r.o.  
Zvolenská cesta 179  
974 05 Banská Bystrica

IČO: 44638477

IČ DPH: SK2022773445

OR: OS v Banskej Bystrici, oddiel Sro, vložka č. 16060/S  
zastúpená: Ing. Miloš Stískal – konateľ

**Prevádzkovateľ:**

Domov sociálnych služieb pre dospelých  
v Moravskom Svätom Jáne  
SNP 11  
908 71 Moravský Svätý Ján

IČO: 00596256

DIČ: 2021049646

Rozpočtová organizácia

Zastúpený: Mgr. Lucia Lopatníková, riaditeľka

### I. Predmet zmluvy

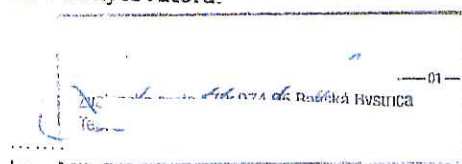
Touto Zmluvou o poskytovaní Služieb HelpLivi (ďalej len „Zmluva“) sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Prevádzkovateľovi Služby vymedzené v prílohách k Zmluve a Prevádzkovateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi cenu týchto Služieb vo výške tiež tam uvedenej. V ďalších otázkach sa právny vzťahy zo Zmluvy vzniknuté či s ňou súvisiace riadia Všeobecnými podmienkami poskytovania Služieb HelpLivi, ktoré tvoria prílohu č. 2 Zmluvy.

### II. Záverečné ustanovenia

- 1) Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:
  - Príloha č. 1: Druhy Služieb HelpLivi nadväzujúce prílohy uvedené v tejto Prílohe č. 1;
  - Príloha č. 2: Všeobecné podmienky poskytovania Služieb HelpLivi;
  - Príloha č. 3: Servisné kontakty;
- 2) Prevádzkovateľ potvrdzuje podpisom tejto Zmluvy, že sa oboznámil s obsahom vyššie uvedených príloh k Zmluve, s ich obsahom súhlasí a považuje ich za neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- 3) Zmluva bola vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ a Prevádzkovateľ obdrží po jednom a nadobúda platnosť pripojením podpisu druhej zo Zmluvných strán.
- 4) Zmluva a právne vzťahy zo Zmluvy vzniknuté či s ňou súvisiace sa riadia zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

V Banskej Bystrici dňa 24

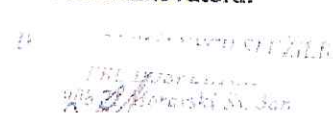
Za Poskytovateľa:



Ing. Miloš Stískal

V Moravskom Svätom Jáne, dňa 25.3.24

Za Prevádzkovateľa:



Mgr. Lucia Lopatníková



## Príloha č. 1 – Druhy Služieb HelpLivi

## I. Zoznam poskytovaných Služieb HelpLivi

Názov Služby	Príloha číslo	Počet príloh	Uplatnenie prílohy
Webová správa HelpLivi	NT1	1	ÁNO
Aplikácia HelpLivi	NT2	1	ÁNO
multiSIM HelpLivi	NT3	1	ÁNO
Mobilný terminál HelpLivi	NT4	1	ÁNO
Licencia pre mobilný terminál	NT4	1	ÁNO



**Príloha č. 2 – Všeobecné podmienky poskytovania Služieb HelpLivi  
(ďalej len „Všeobecné podmienky“)**

Dojednanie v Zmluve a v prílohách Zmluvy majú prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami.

**I. Základné pojmy**

Nižšie uvedené výrazy majú v Zmluve, Všeobecných podmienkach a ostatných prílohách Zmluvy tento význam:

- 1) Služby – služby poskytované Poskytovateľom Prevádzkovateľovi na základe Zmluvy; špecifikácia jednotlivých Služieb sú uvedené v príslušných prílohách Zmluvy.
- 2) Webová správa – webová administratívna konzola systému HelpLivi.
- 3) Aplikácia – užívateľský prístup k systému HelpLivi.
- 4) Technológia – súbor Webovej správy a Aplikácie špecifikovaný v príslušnej prílohe.
- 5) Aktivácia Technológie – zavedenie Služby v Technologickom centre NAM.
- 6) Technologické centrum NAM (TC NAM) – komunikačné centrum v správe Poskytovateľa, ktoré zabezpečuje prevádzku poskytovaných Služieb.
- 7) NSG – poplachový prenosový systém Poskytovateľa, v ktorého rámci sa prenášajú dáta súvisiace so Službami poskytovanými Poskytovateľom.
- 8) Komunikátory NAM – hardware slúžiaci k prenosu poplachových udalostí z objektu Prevádzkovateľa do Technologického centra NAM.
- 9) Bezpečnostná SIM karta – SIM karta určená k poskytovaniu jednotlivých Služieb HelpLivi.
- 10) Prevádzka – lokalita, kde sú umiestnené Komunikátory NAM a Objekty. Prevádzka je definovaná jednou poštovou adresou, pokiaľ nebolo definované inak.
- 11) Tiesňové tlačidlá – rádiové tiesňové tlačidlá prenosné alebo fixne inštalované.
- 12) Tiesňové zariadenie – mobilné zariadenie s GPS prijímačom a GSM komunikáciou.
- 13) Objekt – osoba alebo rizikové miesto, kde sú použité prenosné alebo fixne inštalované tiesňové tlačidlá.
- 14) Užívateľ – pre účely tejto Zmluvy sa Užívateľom rozumie užívateľ Aplikácie.
- 15) Kritický prevádzkový stav – je porucha webovej správy znemožňujúca prácu Prevádzkovateľa.

**II. Začiatok poskytovania Služieb**

- 1) Poskytovanie Služieb začína dňom Aktivácie Technológie v Technologickom centre NAM a odovzdaním prístupových údajov k Technológii Prevádzkovateľa.
- 2) Prístup k Technológii bude prevádzkovateľovi odovzdaný na základe Odovzdávacieho protokolu.

**III. Zúčtovacie obdobie**

- 1) Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac, t.j. začína prvým dňom a končí posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).
- 2) Prvé Zúčtovacie obdobie začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po dni Aktivácie Technológie.

**IV. Technológia pre poskytovanie Služieb**

- 1) K Technológii poskytuje Poskytovateľ Prevádzkovateľovi účelovo a časovo obmedzené a nevýhradné licencie. Všetky licencie k Technológii sú účelovo obmedzené na užitie Webovej správy a Aplikácie výhradne ako súčasť Technológie a časovo obmedzené dobou poskytovania danej Služby.

**V. Povinnosti Prevádzkovateľa**

- 1) Bez omeškania informovať Poskytovateľa o zneužití, odcudzení, strate, zničení či poškodení Bezpečnostnej SIM karty na kontaktné telefónne číslo, ktoré je uvedené na internetových stránkach Poskytovateľa – [www.nam.sk](http://www.nam.sk).
- 2) Zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek skutočnostiach týkajúcich sa Poskytovateľa, zmluvného vzťahu založeného Zmluvou či poskytovania Služieb.

**VI. Cena poskytovaných Služieb a jej vyúčtovanie**

- 1) Platné ceny sú stanovené v príslušných Prílohách Zmluvy a sú uvádzané bez DPH, ktoré bude k cenám pripočítané vo výške podľa danej doby účinných právnych predpisov. Prevádzkovateľ je povinný zaplatiť za každé jednotlivé poskytnutie Služby cenu, ktorá je podľa príslušných príloh Zmluvy platná ku dňu jej poskytnutia. V prípade cien stanovených paušálnou sadzbou je Prevádzkovateľ povinný zaplatiť cenu Služby za dané Zúčtovacie obdobie aj v prípade, že Službu v danom Zúčtovacom období nevyužíval.



- 2) Vyúčtovanie sa vykoná tak, že Poskytovateľ zašle Prevádzkovateľovi po skončení Zúčtovacieho obdobia faktúru, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu v zmysle príslušných zákonných ustanovení a bude tiež obsahovať ceny za Služby poskytnuté v danom Zúčtovacom období v členení podľa počtu a druhu. Počet Služieb poskytnutých v danom Zúčtovacom období je daný počtom Služieb registrovaných Poskytovateľom v Technologickom centre NAM. Súpis Poskytovateľom registrovaných Služieb bude súčasťou vyúčtovania daného Zúčtovacieho obdobia.
- 3) V prípade, že Zúčtovacie obdobie bolo kratšie než kalendárny mesiac, ceny stanovené paušálnou sadzbou sa neupravujú a Prevádzkovateľ je povinný uhradiť paušálny poplatok za celý kalendárny mesiac.
- 4) Reklamáciu na vyúčtovanie ceny je Prevádzkovateľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 mesiacov odo dňa doručenia vyúčtovania. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok vo vzťahu k zaplateniu.
- 5) V prípade omeškania platby je Prevádzkovateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 6) Splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Prevádzkovateľovi.

## VII. Kvalita Služieb

- 1) Vzhľadom k technologickým možnostiam a obmedzeniam Poskytovateľ nemôže 100% zaručiť bezchybnosť a neprerušenosť poskytovania Služieb. V prípade, že Poskytovateľ zistí poruchu v poskytovaní Služieb, je povinný urobiť všetky opatrenia, ktoré od neho možno reálne požadovať, aby zabezpečil odstránenie poruchy v najkratšom čase.
- 2) V prípade poruchy Technologického centra NAM Poskytovateľ začne s opravou do 1 hodiny od nahlásenia alebo zistenia poruchy.
- 3) V prípade poruchy komunikačných služieb, ktoré sú funkčne závislé na technológiách tretej strany (napr. mobilný operátor), Poskytovateľ vykoná po analýze a zistení problému bez omeškania nahlásenie poruchy tomuto poskytovateľovi služieb a bude urgovať nápravu poruchového stavu.
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nezodpovedá Prevádzkovateľovi za škody spôsobené:
  - a) nedovoleným alebo nesprávnym využívaním Technológie alebo Služieb,
  - b) nedostupnosťou Služby alebo chybným poskytnutím Služby (bez ohľadu na to, či sa jedná o dočasné prerušenie z dôvodu opráv v rámci siete, prerušenie spôsobené udalosťami na strane Poskytovateľa či jeho činnosťou alebo výpadkom spojenia),
  - c) oneskorenými či neúspešne prenesenými správami či dátami,
  - d) uvedením nesprávnych údajov zo strany Prevádzkovateľa.
- 5) Poskytovanie Služieb môže byť prerušené:
  - a) poruchou Technológie, Technologického centra NAM či iného systému;
  - b) prerušením prevádzky siete niektorého mobilného operátora alebo iného poskytovateľa prenosových služieb;
  - c) v prípadoch nevyhnutných opráv a údržby Technológie, Technologického centra NAM či iného systému;
  - d) pokiaľ je možnosť poskytovať Služby obmedzená inou objektívne neodvratiteľnou udalosťou;
  - e) v prípadoch pozastavenia či ukončenia poskytovania Služieb podľa ustanovení článku IX. Všeobecných podmienok.

## VIII. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za chyby poskytnutej Služby

- 1) Pokiaľ Službu bolo možné využiť len čiastočne, alebo ju nebolo možné využiť vôbec pre poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa, je tento povinný zaistiť odstránenie poruchy a primerane znížiť cenu alebo po dohode s Prevádzkovateľom zaistiť poskytnutie Služby náhradným spôsobom. Toto ustanovenie sa netýka opráv komunikátorov NAM kratších než kalendárny mesiac.
- 2) Reklamáciu na kvalitu poskytovanej Služby je Prevádzkovateľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 mesiacov odo dňa chybného poskytnutia Služby.
- 3) Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu na kvalitu poskytovanej Služby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 1 mesiaca odo dňa doručenia reklamácie.

## IX. Pozastavenie, ukončenie a obnovenie poskytovania Služieb

- 1) Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie Služieb, pokiaľ Prevádzkovateľ porušuje svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy.  
V prípade pozastavenia poskytovania Služieb z dôvodu omeškania Prevádzkovateľa s platením dôjde k obnoveniu poskytovania Služieb bez omeškania po zaplatení všetkých dlžných súm s príslušenstvom. Za príslušenstvo pohľadávok sa považujú aj náklady Poskytovateľa spojené s pozastavením a obnovením poskytovania Služieb.



- 2) Poskytovateľ má právo poskytovanie Služieb ukončiť v prípade závažného porušenia Zmluvy. Za závažné porušenie Zmluvy sa najmä považuje:
  - a) opakované neplnenie zmluvných povinností. Za opakované porušenie či neplnenie pre účely tohto článku postačí, pokiaľ nastalo porušenie či neplnenie dvakrát,
  - b) omeškanie s platením po dobu dlhšiu než 30 dní;
  - c) poskytnutie nesprávnych alebo neúplných údajov v súvislosti so zriadením Služby či uzavretím Zmluvy;
  - d) užívanie poskytovanej Služby v rozpore so Zmluvou alebo platnými právnymi predpismi.
- 3) V prípadoch uvedených v článku b. je Poskytovateľ tiež oprávnený Zmluvu vypovedať. Výpovedná lehota je v tomto prípade 30 dní a začína plynúť dňom doručenia výpovede Prevádzkovateľovi. Prevádzkovateľ je v takomto prípade povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady spojené s ukončením poskytovania Služieb a s vymáhaním pohľadávok Poskytovateľa.

#### **X. Zmena Zmluvy**

- 1) Zmenu či zrušenie Zmluvy možno urobiť len písomne.
- 2) Vzhľadom k zavedeniu nových Služieb, zmenám technológií, služieb poskytovaných tretími osobami či zmenám právnych predpisov je Poskytovateľ oprávnený meniť Všeobecné podmienky. O ich zmene bude Prevádzkovateľ dopredu informovaný na kontaktný e-mail pre obchodné oznámenie (viď Príloha č. 3) minimálne 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Ak Prevádzkovateľ nesúhlasí so zmenou cien Služieb a/alebo Všeobecných podmienok je oprávnený Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou doručenou Poskytovateľovi do 15 dní odo dňa, kedy bolo Prevádzkovateľovi doručené oznámenie o zmene. Výpovedná lehota činí 2 mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej Zmluvnej strane. Ak Prevádzkovateľ nevyužije svoje práva Zmluvu vypovedať, má sa za to, že Prevádzkovateľ so zmenami cien Služieb či Všeobecných podmienok súhlasí.

#### **XI. Zánik Zmluvy**

- 1) Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú.
- 2) Ktorákoľvek Zmluvná strana je oprávnená túto Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou preukázateľne zaslanou alebo osobne doručenou druhej Zmluvnej strane.
- 3) Výpovedná lehota je 2 mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 4) Ustanovením tohoto článku nie sú nijak dotknuté ustanovenia článku IX), odst. 2) Všeobecných podmienok.
- 5) Od Zmluvy možno odstúpiť len v prípadoch stanovených zákonom. V prípade odstúpenia od Zmluvy si Zmluvné strany nie sú povinné vracať plnenie poskytnuté pred odstúpením.
- 6) Ukončenie Zmluvy sa nedotýka práv a povinností zmluvných strán, ktoré majú podľa dojednania zmluvných strán či podľa svojej povahy trvať aj po jej skončení; to platí najmä pre povinnosť Prevádzkovateľa zaplatiť cenu Služieb a povinnosť mlčanlivosti a ochrany údajov.

#### **XII. Doručovanie**

- 1) Akékoľvek oznámenia, návrhy či iné správy a informácie, ktoré majú byť učené podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, musia byť urobené písomne listom doručeným osobne alebo držiteľom poštovej licencie, ak nie je v Zmluve či Všeobecných podmienkach stanovené inak.
- 2) Oznámenia uvedené v prílohe č. 3 Zmluvy budú vykonávať len spôsobom a na kontaktné údaje v prílohe č. 3 uvedené.
- 3) V prípade, že bude oznámenie, návrh či iná správa a informácia doručovaná držiteľom poštovej licencie a nepodari sa písomnosť doručiť, má sa za to, že bola písomnosť doručená nasledujúci pracovný deň potom, kedy držiteľ poštovej licencie oznámi druhej zmluvnej strane, že sa písomnosť nepodarilo doručiť na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve či zmluvnou stranou písomne oznámenou po uzavretí Zmluvy.



**Príloha č. 3 – Servisné kontakty**
**Špecifikácia servisných kontaktov**

Meno alebo pozícia	Telefónne číslo	e-mail
Mgr. Lucia Lopatníková, MBA	911 041 770	lopatnikova.lucia@zupa-tt.sk

Prevádzkovateľ berie na vedomie, že hlásenie porúch poskytovaných Služieb podľa tejto Zmluvy z iných než v tejto prílohe špecifikovaných čísiel, je možné iba v pracovných dňoch v dobe od 07.30 do 15.30 hod. Hlásenie sa uskutočňuje na telefónnom čísle uvedenom na úvodnej stránke [www.nam.sk](http://www.nam.sk).

**Kontakt pre hlásenie porúch Technológie**

Meno alebo pozícia	e-mail

Tento kontakt slúži pre zasielanie oznámení Poskytovateľa Prevádzkovateľovi o prerušení služieb HelpLivi.

**Kontakt pre obchodné oznámenie HelpLivi**

Meno alebo pozícia	e-mail
Mgr. Lucia Lopatníková, MBA	lopatnikova.lucia@zupa-tt.sk

Tento kontakt slúži pre zasielanie obchodných oznámení Poskytovateľa Prevádzkovateľovi.



## Príloha NT1 – Webová správa HelpLivi

### Služba – Webová správa HelpLivi

Predmetom tejto služby je:

- Úplatné poskytnutie časovo obmedzeného a nevýhradného prístupu k Webovej správe HelpLivi, umožňujúci vzdialený prístup k zoznamu objektov, k stavom objektov a udalostiam na objektoch definovaných Prevádzkovateľom vo Webovej správe a to pomocou internetového pripojenia k doméne <https://helplivi.net>. Webová správa umožňuje príjem, dekódovanie a ukladanie udalostí z tiesňových tlačidiel tiesňových zariadení dodaných Poskytovateľom a ich zobrazenie Prevádzkovateľovi. Počet pripojiteľných objektov nie je obmedzený.
- Dohľad** - poskytovanie vzdialeného dohľadu Webovej správy HelpLivi 7 dní v týždni a 24 hodín denne prostredníctvom dohľadového centra Poskytovateľa, ktoré monitoruje a rieši akékoľvek kritické prevádzkové stavy. Hlásenie kritických prevádzkových stavov môžu vykonávať osoby uvedené v servisných kontaktoch Prílohy č. 3.

Všetky prístupy k Webovej správe sú časovo obmedzené na jednu prevádzku a časovo sú obmedzené dobou trvania tejto zmluvy.

#### Podmienky prevádzky:

- Prevádzkovateľ si zaistí zariadenie s webovým prehliadačom a internetovým pripojením (napr. počítač, tablet a pod.).

#### Sprevádzkovanie Webovej správy HelpLivi:

- Sprevádzkovanie prebehne Aktiváciou Technológie v Technologickom centre NAM, odovzdaním prístupových údajov Prevádzkovateľovi a k Webovej správe a preškolením správcu Prevádzkovateľ.

Počet objednaných služieb Webovej správy HelpLivi: 1

Dátum Aktivácie Technológie: do 15.07.2024

Adresa prevádzky: SNP 11, Moravský Svätý Ján

#### Cenník služby Webová správa HelpLivi:

Názov služby	Popis služby	Cena Služby (mesačný poplatok (€ bez DPH))	Počet Služieb (ks)	Cena Služby celkom (mesačný poplatok (€ bez DPH))
Webová správa HelpLivi	Jednorazový poplatok za Webovú správu HelpLivi prevádzkovanou z Technologického centra NAM, v cene je pripojenie administrátora.	24,00	1	24,00
	<b>CELKOM SLUŽBY (mesačný poplatok v € bez DPH)</b>			24,00



## Príloha NT2 – Aplikácia HelpLivi

### Služba – Aplikácia HelpLivi

**Predmetom tejto služby je:**

- Úplatné poskytnutie časovo obmedzenej a nevýhradnej licencie k aplikácii HelpLivi pre jedného užívateľa. Aplikácie HelpLivi umožňuje Užívateľovi tejto služby príjem a notifikácie správ z tiesňových tlačidiel a tiesňových zariadení dodaných Poskytovateľom a ich zobrazenie Užívateľovi, prístup k Objektom v akcii a udalostiam na Objektoch definovaných v Prílohe NT1 – Webová správa HelpLivi.
- Počet objednaných služieb Aplikácie HelpLivi – Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že si Prevádzkovateľ objedná u Poskytovateľa na základe iného, medzi nimi existujúceho či budúceho zmluvného vzťahu, jednu či viac licencií, má sa za to, že si súčasne s tým objednal aj rozšírenie poskytovaných Služieb o ďalšiu licenciu a to v odpovedajúcom počte objednaných licencií.

Aplikácia HelpLivi je prevádzkovaná na zariadeniach s pripojením k internetu (napr. na mobilných zariadení, stolných počítačoch, tabletoch...).

Všetky licencie k aplikácii HelpLivi sú obmedzené na jednu Prevádzku a sú časovo obmedzené dobou trvania tejto zmluvy.

**Podmienky prevádzky:**

- Pre komunikáciu Aplikácie HelpLivi s Webovou správou musí mať zariadenie aktívnu dátovú komunikáciu.
- Dátovou komunikáciou sa rozumie pripojenie zariadenia k verejnému internetu cez wi-fi alebo dátové služby mobilného operátora.
- Zariadenie a SIM karta do zariadenia nie je súčasťou služby. Zariadenie, SIM kartu a internetovú konektivitu si zaisťuje Prevádzkovateľ.
- Prevádzkovateľ si overí u Poskytovateľa funkčnosť Aplikácie HelpLivi pre daný typ zariadenia s operačným systémom.

**Sprevádzkovanie služby Aplikácie HelpLivi:**

- Poskytovateľ zaisťí sprevádzkovanie služby inštaláciou Aplikácie HelpLivi a definíciou Užívateľa na zariadení Prevádzkovateľa vo Webovej správe.

Počet objednaných Služieb Aplikácie HelpLivi: 2

Dátum začiatku služby Aplikácie HelpLivi: 07/2024

**Cenník služieb Aplikácie HelpLivi:**

Názov služby	Popis služby	Cena Služby (mesačný poplatok v € bez DPH)	Počet Služieb (ks)	Cena Služby celkom (mesačný poplatok v € bez DPH)
Aplikácia HelpLivi	Licencia pre jednu Aplikáciu HelpLivi, pre jedno pripojené zariadenie s podporou notifikácií	8,00	2	16,00
	<b>CELKOM SLUŽBY (mesačný poplatok v € bez DPH)</b>			16,00



## Príloha NT3 - multiSIM HelpLivi

### Služba multiSIM HelpLivi

#### Preambula

NAM Slovakia s.r.o. je Poskytovateľom poplachového prenosového systému NSG (ďalej len „NSG“), zabezpečujúceho prenos poplachových hlásení z tiesňových tlačidiel dodaných Poskytovateľom do Webovej správy a do Aplikácie pomocou dátových služieb mobilných operátorov.

#### Predmetom tejto služby je:

- bezplatná výpožička Bezpečnostnej SIM karty a úplatné zaistenie komunikácie medzi komunikátorom
- NAM Prevádzkovateľa a Technologickým centrom NAM Poskytovateľa.
- Služba multiSIM HelpLivi je poskytovaná podľa cenníka služieb.
- Bezpečnostná SIM karta bude vždy súčasťou komunikátorov NAM.
- Počet objednaných služieb multiSIM HelpLivi – Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že si Prevádzkovateľ objedná u Poskytovateľa na základe iného, medzi nimi existujúceho či budúceho zmluvného vzťahu, jeden či viac kusov komunikátorov NAM s Bezpečnostnou SIM kartou, má sa za to, že si súčasne s tým objednal aj rozšírenie poskytovaných Služieb o ďalšie Služby multiSIM HelpLivi v dohodnutom tarife, a to v odpovedajúcom počte objednaných komunikátorov NAM.

Počet objednaných Služieb Aplikácie HelpLivi: 2

Dátum začiatku služby Aplikácie HelpLivi: 07/2024

#### Cenník služieb multiSIM HelpLivi

Názov Služby	Popis služby	Cena služby celkom (mesačný poplatok € bez DPH)
multiSIM HelpLivi	Mesačný poplatok za pripojenie prenosového zariadenia (komunikátorov NAM) k Technologickému centru NAM, vr. dátových prenosov pri periodickom teste komunikácie každých 15 min., 1x Bezpečnostná SIM karta, podporuje pre službu dostupné mobilné operátory v EU.	6,98
	<b>CELKOM SLUŽBY</b> (mesačný poplatok v € bez DPH)	6,98



## Príloha NT4 – Mobilný terminál

### Služba - Mobilný terminál HelpLivi

Predmetom tejto služby je:

- Úplatné poskytnutie časovo obmedzené a nevýhradné licencie k Mobilnému terminálu HelpLivi pre jedno zariadenie. Služba Mobilný terminál HelpLivi umožňuje vzdialené uzamknutie zariadenia s pripojením k internetu podľa požiadaviek Prevádzkovateľa, vrátane SIM karty NAM.
- Dohľad - poskytovanie vzdialeného dohľadu Služby mobilný terminál HelpLivi 7 dní v týždni a 24 hodín denne prostredníctvom dohľadového centra Poskytovateľa, ktoré monitoruje a rieši všetky kritické prevádzkové stavy. Hlásenie kritických prevádzkových stavov môžu vykonávať osoby uvedené v servisných kontaktoch Prílohy č. 3.

Služba mobilný terminál HelpLivi je prevádzkovaná na zariadeniach s pripojením k internetu (napr. na mobilných zariadeniach, tabletoch....), s operačným systémom Android.

Všetky licencie k Mobilnému terminálu HelpLivi sú obmedzené na jedno zariadenie a sú časovo obmedzené dobou trvania tejto zmluvy.

Počet objednaných služieb Mobilný terminál HelpLivi – Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že si Prevádzkovateľ objedná u Poskytovateľa na základe iného, medzi nimi existujúceho či budúceho zmluvného vzťahu, jednu či viac licencií, má sa za to, že si súčasne s tým objednal aj rozšírenie poskytovaných Služieb o ďalšiu licenciu, a to v zodpovedajúcom počte objednaných licencií.

### Sprevádzkovanie služby Mobilný terminál HelpLivi:

Prevádzkovateľ zaistí sprevádzkovanie služby inštaláciou zamykacieho softwaru na zariadení Prevádzkovateľa.

Počet objednaných Služieb Mobilný terminál HelpLivi: 1

### Cenník Služby

Názov služby	Popis služby	Cena služby (mesačný poplatok) (EUR bez DPH)	Počet Služieb (ks)	Cena Služby celkom (mesačný poplatok) (EUR bez DPH)
Mobilný terminál HelpLivi	Mesačný poplatok za poskytnutie licencie pre Mobilný terminál so zamykacím softwarom a dátovou SIM 500MB za jedno mobilné zariadenie.	5,60	1	5,60
	<b>CELKOM SLUŽBY (mesačný poplatok v EUR bez DPH)</b>			5,60



## Príloha NT4 – Licencia pre mobilný terminál

### Služba – Licencie pre mobilný terminál

#### Predmetom tejto služby je:

- Úplatné poskytnutie časovo obmedzenej a nevýhradnej licencie k Mobilnému terminálu HelpLivi pre jedno zariadenie. Služba Licencie pre mobilný terminál umožňuje vzdialené uzamknutie zariadenia s pripojením k internetu podľa požiadaviek Prevádzkovateľa.

#### Podmienky prevádzkovanie služby Licencie pre mobilný terminál

- Licencia zamykacieho softwaru je prevádzkovaná iba na zakúpených mobilných termináloch Poskytovateľa s pripojením k internetu a operačným systémom Android.
- Všetky licencie pre mobilný terminál sú obmedzené na jeden mobilný terminál a sú časovo obmedzené dobou trvania tejto zmluvy.

Počet objednaných služieb Licencie pre mobilný terminál – Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že si Prevádzkovateľ objedná u Poskytovateľa na základe iného, medzi nimi existujúceho či budúceho zmluvného vzťahu, jednu či viac licencií, má sa za to, že si súčasne s tým objednal aj rozšírenie poskytovaných Služieb o ďalšiu licenciu, a to v zodpovedajúcom počte objednaných licencií.

#### Sprevádzkovanie služby Licencie pre mobilný terminál:

Poskytovateľ zaistí sprevádzkovanie služby inštaláciou zamykacieho softwaru na zariadení zakúpenom Prevádzkovateľom od Poskytovateľa.

Počet objednaných Služieb Mobilný terminál HelpLivi: 1

Dátum začiatku služby Mobilný terminál HelpLivi: 07/2024

#### Cenník Služby

Názov služby	Popis služby	Počet Služieb (ks)	Cena Služby celkom (EUR bez DPH)
Licencia pre mobilný terminál	Úplatné poskytnutie časovo obmedzenej a nevýhradnej licencie zamykacieho softwaru na jeden mobilný terminál	1	2,40
	<b>CELKOM SLUŽBY</b> (mesačný poplatok v EUR bez DPH)		2,40



**Dohoda o mlčanlivosti a spracúvaní osobných údajov****Poskytovateľ:**

NAM Slovakia s.r.o.  
Zvolenská cesta 179  
974 05 Banská Bystrica  
IČO: 44638477  
DIČ: 2022773445  
IČ DPH: SK2022773445  
OR: OS v Banskej Bystrici, oddiel Sro, vložka č. 16060/S  
zastúpená: Ing. Miloš Stískal – konateľ

**Prevádzkovateľ:**

Domov sociálnych služieb pre dospelých  
v Moravskom Svätom Jáne  
SNP 11  
908 71 Moravský Svätý Ján

IČO: 00596256  
DIČ: 2021049646  
Rozpočtová organizácia  
Zastúpený: Mgr. Lucia Lopatníková, riaditeľka

Každý z nich označovaný ako „zmluvná strana“, spoločne ako „zmluvné strany“.

**1. ÚVODNÉ USTANOVENIE**

- 1.1. Poskytovateľ a Prevádzkovateľ uzavreli alebo v budúcnosti uzavrú zmluvy, na základe ktorých Poskytovateľ poskytuje či bude poskytovať Užívateľovi služby, výpožičky alebo prenájom vecí (ďalej len „Zmluvy“).

Ku dňu uzatvorenia tejto dohody sú medzi Poskytovateľom a Prevádzkovateľom uzatvorené tieto Zmluvy:

- a. Zmluva o poskytovaní Služieb HelpLivi HL/011/2024/RU uzavretá dňa

- 1.2. Činnosti vykonávané Poskytovateľom na základe Zmlúv zahŕňajú a budú zahŕňať okrem iného aj spracúvanie osobných ako aj iných údajov.

- 1.3 Z hľadiska právnych predpisov Poskytovateľ nakladá s týmito údajmi:

- a. osobné údaje klientov, zákazníkov a zamestnancov Užívateľa, ktoré Užívateľ poskytol Poskytovateľovi alebo ktoré Poskytovateľ získal pri poskytovaní Služieb. Tieto údaje Poskytovateľ spracúva pre Užívateľa a má pri tom postavenie sprostredkovateľa v zmysle Právnych predpisov na ochranu osobných údajov (ďalej len „Osobné údaje“). Prevádzkovateľ je vo vzťahu k Osobným údajom prevádzkovateľ v zmysle Právnych predpisov na ochranu osobných údajov a je teda vo vzťahu k Osobným údajom povinný plniť všetky povinnosti prevádzkovateľa stanovené Právnymi predpismi na ochranu osobných údajov.
- b. osobné a iné údaje Prevádzkovateľa. Ide o:
- i. osobné údaje identifikujúce Prevádzkovateľa, ktorý je fyzickou osobou, a jemu poskytované Služby alebo dodávaný tovar a ďalej kontaktné, dodacie, fakturačné a platobné údaje, platobná história Užívateľa. Tieto údaje Poskytovateľ spracúva ako prevádzkovateľ v zmysle Právnych predpisov na ochranu osobných údajov;
- ii. údaje identifikujúce Prevádzkovateľa, ktorý je právnickou osobou, jemu poskytované služby alebo dodávaný tovar, a ďalej jeho kontaktné, dodacie, fakturačné a platobné údaje, platobná história Užívateľa,
- iii. údaje získané monitorovaním komunikácie Užívateľa s Poskytovateľom podľa článku 4.3, (ďalej len „Osobné údaje Užívateľa“)

**2. DEFINÍCIE**

- 2.1. Nasledujúce termíny majú v tejto zmluve nižšie uvedené významy:

„Dohodou“ sa rozumie Dohoda o mlčanlivosti a spracúvaní osobných údajov obsiahnuté v tejto listine;

„Zmluvy“ sú definované v čl. 1.1. Úvodného ustanovenia;



„Služby“ znamenajú služby poskytované Prevádzkovateľovi Poskytovateľom na základe Zmlúv alebo inej činnosti Poskytovateľa;

„GDPR“ sa rozumie Nariadenie Európskeho parlamentu a rady 2016/679 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);

„Právnymi predpismi na ochranu osobných údajov“ sa rozumie GDPR a právne predpisy implementujúce alebo dopĺňajúce tento predpis;

„Osobné údaje“ sú definované v článku 1.3.a;

„Osobné údaje Prevádzkovateľa“ sú definované v článku 1.3.b;

„Dôverné informácie“ znamenajú:

- Osobné údaje a/alebo
- Osobné údaje Prevádzkovateľa a/alebo
- akékoľvek skutočnosti, ktoré sa zmluvná strana v priebehu vzájomnej spolupráce dozvie, a/alebo ktoré jej druhá zmluvná strana v priebehu vzájomnej spolupráce sprístupní, ako aj sama existencia týchto skutočností a vzájomnej spolupráce zmluvných strán.

2.2. Pojmy „tretia zem“, „členský štát“, „prevádzkovateľ“, „sprostredkovateľ“, „dotknutá osoba“, „osobné údaje“, „porušenie zabezpečenia osobných údajov“, „spracúvanie“ a „orgán dozoru“ majú rovnaký význam ako v GDPR, a ich príbuzné pojmy budú vykladané v súlade s nimi.

## A. MLČANLIVOSŤ

### 3 MLČANLIVOSŤ A OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- 3.1. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky Dôverné informácie nesprístupnia tretej strane ani ich nepoužijú v rozpore s účelom ich poskytnutia pre svoje potreby alebo v prospech tretích osôb.
- 3.2. Poskytnutie Dôverných informácií jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane nezakladá žiadne právo na licenciu, ochrannú známku, patent, právo užitia alebo šírenia autorského diela, ani akékoľvek iné právo duševného alebo priemyslového vlastníctva.
- 3.3. Obe zmluvné strany obmedzia počet zamestnancov pre styk s Dôvernými informáciami na nevyhnutne nutnú mieru a prijmu účinné opatrenie pre zamedzenie ich úniku.
- 3.4. Zmluvná strana môže poskytnúť Dôverné informácie v nevyhnutne nutnom rozsahu tretej osobe, pokiaľ:
  - 3.4.1. to vyžaduje plnenie Zmluvy alebo ochrana oprávnených záujmov druhej strany, alebo
  - 3.4.2. to bolo povolené druhou zmluvnou stranou, alebo
  - 3.4.3. určité Dôverné informácie sú verejne dostupné alebo boli zverejnené inak, než porušením povinnosti jednej zo zmluvných strán alebo
  - 3.4.4. sú vyžiadané súdom, štátnym zastupiteľstvom alebo iným orgánom verejnej moci na základe zákona.



## **B. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV SPRACÚVANÝCH POSKYTOVATEĽOM AKO PREVÁDZKOVATEĽOM**

### **4. ÚČEL POUŽITIA ÚDAJOV**

- 4.1. Osobné údaje Užívateľa bude Poskytovateľ používať len za účelom plnenia Zmlúv, pre plnenie povinností uložených Poskytovateľovi právnymi predpismi alebo na ich základe a pre ochranu záujmov Poskytovateľa.
- 4.2. Okrem toho Poskytovateľ tiež používa emailovú adresu Užívateľa pre zasielanie informácií o obdobných produktoch a službách Poskytovateľa a jeho telefónne číslo pre telefónne hovory toho istého obsahu. Užívateľ má právo kedykoľvek vzniesť námietky proti tomuto použitiu kontaktných údajov a Poskytovateľ zasielanie informácií alebo telefónne hovory neodkladne ukončí.
- 4.3. Komunikácia Prevádzkovateľa s kontaktným miestom Poskytovateľa (v jeho prevádzkovateľne alebo prostredníctvom telefónnej linky) môže byť zo strany Poskytovateľa monitorovaná, a to výhradne za účelom zaistenia dôkazu o uskutočnenej transakcii, vnútorné kontroly poskytovaných služieb (zvyšovanie ich kvality a tréningu zamestnancov) a ďalej tiež ochrany práv Poskytovateľa. Monitorovaním sa rozumie najmä záznam hovorovej či dátovej korešpondencie.

### **5. PRÍJEMCOVIA ÚDAJOV**

- 5.1. Osobné údaje Prevádzkovateľa nebudú odovzdané tretím stranám s výnimkou odovzdania v nevyhnutnom rozsahu:
  - 5.1.1. prepravcom
  - 5.1.2. spoločnostiam zaoberajúcim sa správou a vymáhaním dlžných pohľadávok,
  - 5.1.3. subdodávateľom v oblasti prenosu a ukladania dát (mobilní operátori, dátové centrá)
  - 5.1.4. právnym zástupcom, notárom a exekútorom
  - 5.1.5. audítorom
  - 5.1.6. správcovi IT systémov.

- 5.2. Poskytovateľ neodovzdá Osobné údaje príjemcom či spracovateľom mimo územia Európskej únie.

### **6. DALŠIE INFORMÁCIE**

Ďalšie informácie o spracúvaní Osobných údajov Poskytovateľom sú uvedené na <https://www.namtechnology.sk/gdpr>

## **C. ZMLUVA O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV**

### **7. PREDMET A POVAHA SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Poskytovateľ na základe Zmluvy poskytuje Prevádzkovateľovi Služby. Za tým účelom musí Poskytovateľ spracúvať Osobné údaje.  
Poskytovateľ spracúva Osobné údaje automatizovane v svojom IT systéme.

### **8. DOBA TRVANIA SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Osobné údaje sú Poskytovateľom spracúvané po dobu poskytovania služieb podľa Zmluvy a potom do vrátenia či výmazu Osobných údajov v súlade s článkom 15. Výmaz alebo vrátenie Osobných údajov, tejto Dohody.

### **9. ÚČEL SPRACÚVANIA**

Poskytovateľ spracúva Osobné údaje za účelom poskytovania Služieb podľa Zmlúv.



## 10. TYPY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Poskytovateľ spracúva:

- identifikačné a kontaktné údaje klientov a zákazníkov Prevádzkovateľa,
- údaje o objektoch klientov a zákazníkov Prevádzkovateľa a o udalostiach týkajúcich sa týchto objektov,
- identifikačné údaje zamestnancov Prevádzkovateľa,
- údaje o činnosti zamestnancov Prevádzkovateľa týkajúcich sa strážených objektov.

## 11. KATEGÓRIA DOTKNUTÝCH OSÔB SPRACÚVANÉ POSKYTOVATEĽOM

Poskytovateľ spracúva Osobné údaje klientov, zákazníkov a zamestnancov Užívateľa.

## 12. SPRACÚVANIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

12.1. Prevádzkovateľ sa zaväzuje:

12.1.1. Zaisťovať právny základ pre spracúvanie Osobných údajov.

12.1.2. Zaisťovať, že všetky Osobné údaje sú zhromažďované a odovzdávané Poskytovateľovi zákonným spôsobom.

12.1.3. Zaisťovať, že dotknuté osoby (klienti, zákazníci a zamestnanci Prevádzkovateľa) v súlade s ustanovením Právnych predpisov na ochranu Osobných údajov obdržali dostatočné informácie týkajúce sa spracúvania, vrátane informácií o tom, že Poskytovateľ môže a bude menom Prevádzkovateľa spracúvať Osobné údaje.

12.1.4. Nevydať žiadne pokyny Poskytovateľovi, ktoré by boli akýmkoľvek spôsobom v rozpore s Právnymi predpismi na ochranu Osobných údajov, Zmluvou, touto Dohodou alebo zákonnými právami dotknutých osôb.

12.1.5. Neodkladne, akonáhle sa o tom dozvie, informovať Poskytovateľa o prípadných chybných, opravených, aktualizovaných alebo vymazaných Osobných údajoch podliehajúcich spracúvaniu údajov zo strany Poskytovateľa.

12.1.6. Predkladať včas Poskytovateľovi zákonné a zdokumentované pokyny v súvislosti so spracúvaním Osobných údajov. Strany sa dohodli, že za pokyn ku spracúvaniu Osobných údajov považujú Zmluvu.

12.1.7. Jednať ako kontaktné miesto dotknutých osôb.

12.2. Poskytovateľ sa zaväzuje:

12.2.1. Nespracúvať Osobné údaje inak než na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa, vrátane prípadného odovzdania Osobných údajov Prevádzkovateľa do tretích zemí alebo medzinárodným organizáciám, ibaže to vyžadujú právne predpisy Európskej únie alebo jej členského štátu, ktorému Poskytovateľ podlieha. V takom prípade bude pred spracúvaním Osobných údajov Poskytovateľ o tomto právnom požiadavku informovať Užívateľa, ibaže tieto predpisy zakazujú poskytnutie týchto informácií na základe dôležitého verejného záujmu.

12.2.2. Zaisťovať, aby osoby poverené k spracúvaniu Osobných údajov vykonávali činnosti pri spracúvaní v súlade s pokynmi Prevádzkovateľa a zaviazali sa k mlčanlivosti, alebo sa na nich povinnosť zachovania mlčanlivosti vzťahovala zo zákona.

12.2.3. Vzhľadom k stavu techniky, nákladom na realizáciu a podstate, rozsahu, kontextu a účelom spracúvania Osobných údajov, ako aj k rôznej pravdepodobnosti a závažnosti rizík pre práva a slobody fyzických osôb, zaviesť dostatočné technické a organizačné opatrenie, aby bola zaistená úroveň bezpečnosti odpovedajúcej tomuto riziku a aby boli plnené povinnosti Užívateľa reagovať na žiadosti pri uplatnení práv dotknutých osôb na základe Právnych predpisov na ochranu Osobných údajov. Strany sa dohodli, že bezpečnostné opatrenie prijaté Poskytovateľom uvedené tiež v Prílohe č. 1 tejto Dohody spĺňajú záväzky Poskytovateľa podľa tohto článku.



12.2.4. V prípade straty, krádeže, zneužitia, neoprávneného prístupu alebo protiprávneho spracúvania Osobných údajov Poskytovateľ bez zbytočného odkladu o tejto udalosti vyrozumie Prevádzkovateľa a poskytne Prevádzkovateľovi všetku potrebnú súčinnosť pre zjednanie nápravy problémov vzniknutých následkom tejto udalosti a učiní všetky nevyhnutné kroky pre splnenie platných Právnych predpisov na ochranu Osobných údajov, zahrnujúce okrem iného splnenie oznamovacej povinnosti zo strany Poskytovateľa Prevádzkovateľovi, pričom Užívateľ si je vedomí svojich povinností vo vzťahu k príslušným dozorným úradom a subjektom Osobných údajov a tieto splní sám.

12.2.5. Poskytnúť Prevádzkovateľovi na náklady Prevádzkovateľa odôvodnenú súčinnosť pri zaistovaní plnenia jeho povinností podľa článkov 32 až 36 GDPR (napr. napomáhať prevádzkovateľovi v prípade porušenia zabezpečenia Osobných údajov, pri vykonávaní posúdenia vplyvu na ochranu Osobných údajov a predchádzajúcich konzultáciách) pri zohľadnení povahy spracúvania údajov a informácií, ktoré má Poskytovateľ k dispozícii.

12.2.6. Sprístupniť Prevádzkovateľovi informácie potrebné pre preukázanie plnenia povinností Poskytovateľa stanovených v Dohode a umožniť audity, vrátane inšpekcií (ďalej len „kontroly“), vykonávané prevádzkovateľom alebo iným auditorom, ktorého prevádzkovateľ poveril, a k auditom príspeje. Kontroly budú vykonané čo najrýchlejšie a nesmú narušovať bežnú prevádzku Poskytovateľa. Pred začatím kontroly uzavrie osoba ju vykonávajúca s Poskytovateľom zmluvu o mlčanlivosti, ktorej návrh pripraví Poskytovateľ. Prevádzkovateľ zodpovedá za všetky náklady spojené s kontrolami okrem situácie, kedy sa kontrolou zistí podstatné porušenie záväzkov Poskytovateľa podľa Dohody. V takom prípade Poskytovateľ nahradí Užívateľovi rozumné a preukázané náklady spojené s kontrolou.

### 13. SUBDODÁVATELIA

13.1. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať konkrétne činnosti spojené so spracúvaním Osobných údajov prostredníctvom subdodávateľov v oblasti prenosu a ukladania dát (mobilní operátori, dátové centrá), pokiaľ takýto subdodávateľ splní všetky povinnosti podľa tejto Dohody, čo sa týka spracúvania Osobných údajov vykonávaných týmto subdodávateľom, ako by bol jej stranou. Akýkoľvek subdodávateľ poskytne dostatočné záruky a zavedie dostatočné technické a organizačné opatrenie tak, aby spracúvanie Osobných údajov spĺňovalo požiadavky Právnych predpisov na ochranu Osobných údajov a Dohody. V prípade, že subdodávateľ nespĺní svoje povinnosti týkajúce sa spracúvania Osobných údajov, Poskytovateľ zodpovedá voči Užívateľovi za plnenie povinností daného subdodávateľa.

13.2. Poskytovateľ vyrozumie Prevádzkovateľa o všetkých zamýšľaných zmenách ohľadne rozšírenia alebo výmeny subdodávateľov, čím poskytne Užívateľovi možnosť vyslovenia námietky proti tomuto opatreniu. Ak nebudú tieto námietky rozumne odôvodnené a budú mať za následok akékoľvek náklady navyše alebo výdaje na strane Poskytovateľa, nahradí Užívateľ Poskytovateľovi tieto náklady a výdaje navyše.

### 14. ODMENA

14.1. Odmena za plnenie záväzkov Poskytovateľa na základe Dohody, ak nie je ďalej uvedené inak, je zahrnutá do ceny platenej Prevádzkovateľom na základe Zmluv. V prípade pokynov Užívateľa alebo iných žiadostí na základe Dohody požadujúcich opatrenie navyše zo strany Poskytovateľa, bude mať Poskytovateľ odhliadnuť na vyššie uvedené, vždy právo na náhradu (cenu) navyše podľa vynaloženého času a materiálu. To zahŕňa napríklad pomoc Poskytovateľa pri riešení žiadostí dotknutej osoby.

14.2. V prípade, že (i) Prevádzkovateľ zmení svoje písomné pokyny uvedené v odstavci 12.1.6, alebo (ii) Užívateľ bude požadovať zavedenie technických alebo organizačných opatrení nad rámec opatrení uvedených v Prílohe č. 1, pričom táto skutočnosť povedie k navýšeniu nákladom Poskytovateľa, má Poskytovateľ právo na spravodlivé navýšenie ceny platenej na základe Zmluvy.

### 15. VÝMAZ ALEBO VRÁTENIE OSOBNÝCH ÚDAJOV

15.1. S výnimkou odstavca 15.2 nižšie, prestane Poskytovateľ po ukončení Zmluvy spracúvať Osobné údaje. Na základe písomného pokynu Užívateľa ďalej Poskytovateľ zaistí odovzdanie všetkých Osobných údajov Užívateľovi v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Ak nepredloží Užívateľ pokyn k vráteniu do dvoch (2) mesiacov odo dňa ukončenia Zmluvy, Poskytovateľ môže vymazať všetky Osobné údaje, pokiaľ nie je uchovávanie Osobných údajov požadované po Poskytovateľovi právnymi



**Príloha č. 1 Bezpečnostné opatrenie****1. RIADENIE PRÍSTUPU DO MIEST SPRACÚVANIA**

Poskytovateľ zaviedol technické a organizačné opatrenia, ktoré znemožnia neoprávneným osobám vstup do miest a k zariadeniam, kde dochádza k spracúvaniu Osobných údajov.

Technické a organizačné opatrenie pre riadenie prístupu osôb do miest spracúvania Osobných údajov sú nasledujúce:

- Bezpečnostné zónovanie objektu;
- Prihlásenie (logovanie) personálu na danom pracovisku;
- Riadený výdaj kľúčov (vrátane prístupových oblastí);
- Monitorovacie zariadenie - poplachový systém.

**2. RIADENIE PRÍSTUPU K SERVEROVÝM APLIKÁCIÁM PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB**

Poskytovateľ zaviedol technické a organizačné opatrenie, ktoré znemožní neoprávneným osobám prístup k Osobným údajom, ktoré sú spracúvané v serverových aplikáciách. Neoprávnené osoby nemajú prístup k serverovým aplikáciám.

Technické a organizačné opatrenie zaisťujúce identifikáciu osoby používajúcu aplikáciu sú nasledujúce:

- Fyzický prístup do technologického centra majú len poverení zamestnanci Poskytovateľa, ktorí uzavreli zmluvu o mlčanlivosti a ochrane informácií
- Prístupové oprávnenie (hesla, kódy apod.);
- Bezpečnostný monitoring (logovanie administrátorov a Užívateľov);
- Automatické zamykanie aplikácií (napr. heslo požadované pre opätovné prihlásenie);
- Nastavený proces zaisťujúci okamžité odvolanie všetkých prístupových práv v prípade, že zamestnanec ukončí pracovný proces;
- Bezpečnostné zálohy;
- Antivírusová ochrana;
- Šifrovanie;
- Firewall;
- Kontinuálne zvyšovanie úrovne odborných znalostí administrátorov;

**3. RIADENIE PRÍSTUPU K ÚDAJOM**

Poskytovateľ zaisťil, aby osoby oprávnené vykonávať spracovateľské činnosti mali prístup len k údajom, ku ktorým majú prístupové právo. Ďalej Poskytovateľ zaisťil, aby tieto údaje nemohli byť v serverovej aplikácii neoprávnenou osobou prečítané, kopírované, zmenené či vymazané behom ich spracúvania, používané a ďalšieho uchovávaná.

Opatrenie k prístupovým a prihlasovacím právam a ich monitorovanie sú nasledujúce:

- Nastavenie prístupových oprávnení podľa konkrétnych potrieb (odlišné úrovne prístupov k údajom);
- Úložisko údajov je umiestnené v zabezpečených miestnostiach, ktoré sú pravidelne kontrolované z hľadiska bezpečnosti;
- Dodržiavajú sa zásady need to know (sprístupniť minimum potrebných informácií);
- Neznámy / neoprávnený software nemožno inštalovať na hardware poskytovateľa;
- Údaje sú uchovávané šifrované;



#### 4. RIADENIE PRENOSU

Poskytovateľ zaviedol opatrenie, aby bolo zaistené, že behom digitálneho prenosu alebo dopravy / prechovávanie na nosičoch dát pre prenos nesmú byť Osobné údaje prečítané, kopírované, zmenené ani vymazané.

Opatrenie behom prenosu, dopravy a prechovávania údajov na nosičoch dát sú nasledujúce:

- Prenos prostredníctvom služieb mobilných operátorov;
- Prístupové opatrenie (hesla, kódy a pod.);
- Šifrovanie;
- Kódovanie, sieťové pripojenie (VPN = Virtual Private Network/virtuálna súkromná sieť);
- Bezpečnostný monitoring Užívateľov;
- Opatrenie pre zamedzenie neriadeneho prenosu údajov (napr. zamykanie portov USB);

#### 5. RIADENIE ZÁZNAMOV

Poskytovateľ zaviedol opatrenie, aby bola zaistená kontrola, či boli údaje v systéme spracovania údajov zadané, zmenené alebo vymazané, a kým.

Opatrenie pre následné overenie, či boli údaje zadané, zmenené alebo vymazané, a kým sú nasledujúce:

- Bezpečnostný monitoring Prevádzkovateľov (čítanie, zmena, pokusy o neoprávnený prístup a pod., pravidelná analýza záznamov / špeciálna analýza záznamu, ak bude treba);
- Pravidelné vyhodnocovanie bezpečnostného monitoringu;

#### 6. RIADENIE SPRACÚVANIA ÚDAJOV

Poskytovateľ zaviedol opatrenie, aby bolo zaistené, že Osobné údaje budú spracúvané iba v súlade so Zmluvou uzatvorenou s Prevádzkovateľom.

Opatrenie pre odlišenie povinností vo vzťahu k Prevádzkovateľovi sú nasledujúce:

- S údajmi Užívateľa je Poskytovateľom nakladané minimálne s rovnakou starostlivosťou ako s vlastnými "dôvernými" údajmi Poskytovateľa;
- Opatrenie vo forme vnútorného predpisu Poskytovateľa pre zaistenie toho, aby jeho zamestnanci (akákoľvek fyzická osoba, ktorá jedná z poverenia prevádzkovateľa alebo poskytovateľa), ktorí majú prístup k Osobným údajom, spracúvali Osobné údaje v súlade s pravidlami uvedenými v Dohode a s Predpismi EU na ochranu Osobných údajov;
- Poskytovateľ menoval zodpovednú osobu na ochranu Osobných údajov;
- Záznamy o činnostiach spracúvané Poskytovateľom.

#### 7. RIADENIE DOSTUPNOSTI ÚDAJOV

Poskytovateľ zaviedol opatrenie, aby bolo zaistené, že Osobné údaje budú chránené proti náhodnému zničeniu alebo strate.

Opatrenie pre zaistenie zamedzenia zničeniu / straty údajov sú nasledujúce:

- Zálohovanie;
- Oddelené prechovávanie;
- Vykonávanie kopírovania diskov (napr. postup RAID);
- Niekoľkonásobné istenie napájacích zdrojov;
- Pravidelná kontrola stavu systému (monitorovania);



- Antivírusová ochrana;
- Automatizované protipožiarné a hasiace systémy
- Monitorovanie sieťovej prevádzky
- Pravidelné aktualizácie zabezpečenia
- Detekcia a prevencia rizík na úrovni siete

## 8. RIADENIE ODDELENIA SPRACÚVANIA

Poskytovateľ zaviedol opatrenie, aby bolo zaistené, že spracúvanie a prechovávanie Osobných údajov nazhromaždených pre určitý účel oddelene od akýchkoľvek iných dát.

Opatrenie pre zaistenie oddeleného spracúvania Osobných údajov (prechovávanie, zmena, výmaz, prenos), pokiaľ boli Osobné údaje nazhromaždené z odlišných dôvodov, prijaté Poskytovateľom sú nasledujúce:

- Viac klientske riešenie;
- Oddelenie systémov v reálnom čase a vyskúšanie prostredia;
- Dáta zákazníkov a klientov nie sú Poskytovateľom odovzdávané žiadnej tretej strane (marketing, obchodné ponuky a pod.) s výnimkou prípadov, kedy by to bolo Poskytovateľovi uložené rozhodnutím orgánu verejnej moci a Poskytovateľ systému dáta nespracováva žiadnymi inými spôsobmi, než ktoré sú nevyhnutné pre fungovanie Služieb.



- predpismi. Ak majú byť Osobné údaje vrátené v súlade s vyššie uvedeným, budú vrátené v bežnom čitateľnom formáte, na ktorom sa strany dohodnú.
- 15.2. Poskytovateľ si môže po ukončení Zmluvy ponechať Osobné údaje, pokiaľ je k tomu oprávnený či povinný na základe právnych predpisov.

#### D. SPOLOČNÉ USTANOVENIA

##### 16. ZODPOVEDNOSŤ A ODŠKODNENIE

- 16.1. Poskytovateľ Prevádzkovateľovi nezodpovedá za nepriame škody, vrátane škôd a/alebo následných škôd, ako napr. stratu zisku alebo príjmu, alebo iné ekonomické straty, okrem prípadov úmyselného zavinenia alebo hrubej nedbalosti na strane Poskytovateľa.
- 16.2. Pre uplatnenie nároku na náhradu voči Poskytovateľovi je Prevádzkovateľ povinný (i) neodkladne informovať Poskytovateľa o akomkoľvek vyšetrowaní, nároku alebo žiadosti, o ktorých sa dozvie; (ii) dohodnúť s Poskytovateľom spôsob riešenia a reakcie na toto vyšetrowanie, nárok alebo žiadosť; (iii) komunikovať s nárokovateľskou stranou, orgánom dozoru alebo inou treťou stranou len po prejednaní a po dohode s Poskytovateľom; a (iv) odvolať sa proti akémukoľvek odsudzujúcemu rozhodnutiu alebo uloženiu pokuty, pokiaľ pre to existujú rozumné dôvody.

##### 17. VYŠŠIA MOC

Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek porušenie povinností alebo oneskorenia v plnení svojich povinností na základe Dohody, ak je toto porušenie alebo oneskorenie spôsobené okolnosťami mimo kontrolu Poskytovateľa, ktoré Poskytovateľ nemohol rozumne predpokladať alebo im zabrániť (ďalej "vyššia moc"). Neplnenie subdodávateľom bude považované za udalosť vyššej moci, pokiaľ je predmetným dôvodom neplnenie zo strany subdodávateľa udalosť, ktorá by bola považovaná za udalosť vyššej moci, pokiaľ by sa priamo vzťahovala k Poskytovateľovi.

##### 18. DOBA TRVANIA A UKONČENIA DOHODY

Dohoda bude účinná až do ukončenia alebo vypršania doby trvania poslednej Zmluvy.

##### 19. RÔZNE

- 19.1. Pre prípad, že medzi zmluvnými stranami bola v minulosti uzavretá akákoľvek zmluva či dohoda o spracúvaní Osobných údajov zo strany Poskytovateľa či nakladania s inými údajmi alebo o mlčanlivosti, tak takáto zmluva či takáto dohoda sa okamihom nadobudnutia účinnosti Dohody nahrádza touto Dohodou.

##### 20. ROZHODNÉ PRÁVO

Práva a povinnosti z tejto Dohody vzniknuté či s ňou súvisiace sa riadia právom Slovenskej republiky. K rozhodovaniu sporov sú príslušné súdy Slovenskej republiky.

Vyhotovené v dvoch (2) originálnych výtlačkoch, pričom každá strana potvrdzuje prevzatie jedného (1) originálneho výtlačku.

V Banskej Bystrici dňa 11. 11. 2022

  
za Prevádzkovateľa  
Ing. Milos Siskala  
K: 179, 974 05 Banská Bystrica

V Moravskom Svätom Jáne dňa 11. 11. 2022

DO: 11. 11. 2022  
PRE POSKYTOVATEĽA  
za Prevádzkovateľa  
riaditeľka