

ZMLUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

OBJEDNÁVATEĽ:

Názov:	Národné osvetové centrum
Sídlo:	Námestie SNP č.12, 812 34 Bratislava
Štatutárny orgán:	Mgr. Erik Kriššák, generálny riaditeľ
IČO:	00164615
DIČ:	2020829888
IČ DPH:	SK 2020829888
Bankové spojenie:	
Číslo účtu:	
Právna forma:	štátna príspevková organizácia Ministerstva kultúry Slovenskej republiky, pôsobiaca na základe nového znenia Zriaďovacej listiny, vydaného Ministerstvom kultúry SR MK-2472/2016-110/8080

(ďalej len „objednávateľ“)

a

POSKYTOVATEĽ:

Názov:	Revoltapp s.r.o.
Sídlo:	Považská 1969/40A, 040 11 Košice - mestská časť Západ
Štatutárny orgán:	Martin Petro - konateľ
IČO:	52292550
DIČ:	2121000673
IČ DPH:	SK2121000673
Zapísaný v:	v obchodnom registri Okresného súdu Košice, oddiel: Sro, Vložka č: 46001/V
Bankové spojenie:	
Číslo účtu v tvare IBAN:	

(ďalej len „poskytovateľ“)

(spoločne ďalej len „zmluvné strany“)

uzatvárajú Zmluvu o poskytnutí služieb (ďalej len „zmluva“) s nasledovným obsahom:

Preambula

Táto zmluva sa uzatvára ako výsledok verejného obstarávania v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) na predmet zákazky „Komplexné služby súvisiace s predajom a administráciou online predstavení“ realizovanej objednávatelom. Objednávateľ na obstaranie predmetu tejto zmluvy použil postup verejného obstarávania podľa § 17 zákona o verejnom obstarávaní. Objednávateľ uzatvára zmluvu s poskytovateľom ako s úspešným uchádzačom vo verejnom obstarávaní.

Článok 1

Predmet zmluvy

- 1.1 Predmetom tejto zmluvy je nasledovné plnenie poskytovateľa:
- 1.1.1 Predmetom tejto zmluvy je úprava vzájomných práv a povinností medzi zmluvnými stranami pri poskytovaní služieb pri predaji vstupeniek na predstavenia a manažovanie procesov s tým súvisiacich pri organizovaní a vedení kultúrnych podujatí, ktoré sú vysielané online a to na webových sídlach objednávateľa v zmysle špecifikácie poskytovaných služieb vymedzených v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

Článok 2

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať plnenie podľa čl. 1 zmluvy riadne a včas s odbornou starostlivosťou v zmysle podmienok dohodnutých v zmluve.
- 2.2. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby na profesionálnej úrovni. Poskytovateľ je povinný pri plnení tejto zmluvy postupovať s odbornou starostlivosťou na základe svojich najlepších vedomostí, schopností, skúseností a v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 2.3 Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek sa od poskytovateľa informovať o stave plnenia predmetu zmluvy a poskytovateľ je povinný tieto informácie objednávateľovi bezodkladne poskytnúť písomne alebo formou e-mailu.
- 2.4 Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za prípadnú škodu, ktorú by mu spôsobil pri plnení tejto zmluvy porušením povinností.
- 2.5 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť poskytovateľovi všetku súčinnosť potrebnú pre riadne plnenie zmluvy poskytovateľom.
- 2.6 V prípade, že niektorá zmluvná strana poruší svoje povinnosti podľa tejto zmluvy, je povinná nahradiť druhej zmluvnej strane preukázanú škodu, ktorá jej porušením povinnosti vznikla. Oprávnená zmluvná strana si náhradu škody uplatní písomnou výzvou.
- 2.7 Objednávateľ je povinný riadne a včas zaplatiť poskytovateľovi dohodnutú odmenu podľa čl. 4 zmluvy.

Článok 3

Termín a miesto plnenia

- 3.1 Poskytovateľ je povinný dodať plnenie predmetu zmluvy podľa čl. 1 zmluvy najneskôr do 31.03.2021. Poskytovateľ začne s poskytovaním služieb odo dňa účinnosti zmluvy.
- 3.2 Miesto plnenia predmetu zmluvy je v závislosti od potrieb objednávateľa sídlo objednávateľa, sídlo poskytovateľa, resp. iné miesto plnenia určené dohodou zmluvných strán.

Článok 4

Finančné a platobné podmienky

- 4.1 Odmena za sprostredkovanie online úhrad vstupeniek na online vysielanie je [13] % bez DPH z celkovej hodnoty transakcie.
- 4.2 Odmena za sprostredkovanie storna vstupeniek t.j. Vrátene uhradeného vstupného zákazníkovi, ktoré bolo uhradené online cez aplikáciu je bezplatné.
- 4.3 Poskytovateľ zašle objednávateľovi faktúru v dvoch vyhotoveniach najneskôr do 14 kalendárnych dní od ukončenie kalendárneho mesiaca za všetky predstavenia uskutočnené v danom kalendárnom mesiaci.

- 4.4 Vyúčtovanie predaja vstupeniek za predstavenia bude realizované na báze kalendárneho mesiaca za všetky odvysielané online predstavenia v danom kalendárnom mesiaci a poukázanie tržby na účet objednávateľa.
- 4.5 Objednávateľ uhradí odmenu podľa článku 4 ods. 4.1 zmluvy bankovým prevodom na účet poskytovateľa uvedený v záhlaví zmluvy na základe faktúry vystavenej poskytovateľom.
- 4.6 Splatnosť faktúry je 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.
- 4.7 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry podľa čl. 4 ods. 4.6 zmluvy je poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania v zákonnej výške.
- 4.8 Faktúra musí obsahovať tieto náležitosti: označenie zmluvných strán, obchodné meno, adresu, sídlo, IČO, DIČ, číslo faktúry, deň vystavenia a deň splatnosti faktúry, u faktúr s uplatnením DPH hodnota DPH v % a v EUR, fakturovanú sumu v EUR, označenie osoby, ktorá faktúru vystavila, podpis a zodpovedného zástupcu poskytovateľa, prílohy v rozsahu a spracované spôsobom, aký predpisuje táto zmluva, označenie peňažného ústavu a číslo účtu na ktorý sa má platiť, konštantný a variabilný symbol, označenie tejto zmluvy, podľa ktorej je faktúra vystavená. Prílohou faktúry bude Zoznam poskytnutých služieb, ktorý bude obsahovať najmä: druh poskytnutej služby, dátum jej poskytnutia, rozsah služieb. Zoznam bude podpísaný oprávnenými osobami zmluvných strán: za objednávateľa: Peter Selecký tel.: 02 204 71 510, za poskytovateľa: Peter Horník, tel.: 0908 [REDACTED]
- 4.9 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa bodu 4.8 tohto článku, alebo bude obsahovať neúplné alebo nesprávne údaje, objednávateľ je oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi a poskytovateľ je povinný vystaviť objednávateľovi novú faktúru s uvedením novej lehoty splatnosti, ktorá začne plynúť odo dňa jej doručenia objednávateľovi.

Článok 5

Sankcie, náhrada škody

- 5.1 V prípade omeškania poskytovateľa s plnením predmetu zmluvy má objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu od poskytovateľa vo výške 0,05 % zo zmluvnej ceny za každý, aj začatý, deň omeškania. Tým nie je dotknuté právo objednávateľa na náhradu vzniknutej škody. Zaplatením zmluvnej pokuty sa poskytovateľ nezbavuje povinnosti vykonať predmet zmluvy.
- 5.2 Objednávateľ je oprávnený požadovať od poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 50 % z celkovej ceny predaných vstupeniek za každé jedno predstavenie vykazujúce vady zo strany poskytovateľa pri plnení podľa tejto zmluvy.
- 5.3 Objednávateľ si zaplatenie zmluvnej pokuty uplatní voči poskytovateľovi samostatnou faktúrou za každý kalendárny mesiac v ktorom došlo zo strany poskytovateľa k plneniu vykazujúcemu vady resp. k omeškaniu v zmysle bodu. 5.1 a to so splatnosťou 14 dní odo dňa jej doručenia poskytovateľovi.

Článok 6

Platnosť a účinnosť zmluvy

- 6.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do dodania plnení zmluvnými stranami v zmysle čl. 3 ods. 3.1 zmluvy.
- 6.2 Platnosť zmluvy skončí:
- 6.2.1 uplynutím doby podľa čl. 6 ods. 6.1 zmluvy,
 - 6.2.2 písomnou dohodou zmluvných strán,
 - 6.2.3 písomným odstúpením od zmluvy podľa čl. 6 ods. 6.3 zmluvy.

- 6.3 Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade porušenia zmluvných povinností poskytovateľom, na ktoré bol poskytovateľ objednávatelom písomne upozornený, pričom nedostatky neodstránil ani v primeranej náhradnej lehote poskytnutej mu objednávatelom. Opakované porušenie povinností poskytovateľom sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
- 6.4 Účinky odstúpenia od zmluvy nastávajú dňom nasledujúcim po dni jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
- 6.5 Odstúpením od zmluvy nie je dotknuté právo odstupujúcej strany na náhradu škody, ktorá jej vznikla dôvodom odstúpenia od zmluvy.
- 6.6 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.

Článok 7

Záverečné ustanovenia

- 7.1 Zmluvné strany sa dohodli, že písomné zásielky si budú doručovať do miesta sídla zmluvnej strany uvedeného v záhlaví zmluvy. V prípade, že sa písomná zásielka vráti ako nedoručená na adresu uvedenú zmluvnou stranou, bude sa táto považovať za doručenú, a to v deň vrátenia nedoručenej zásielky, aj keď sa o tom adresát zásielky nedozvedel.
- 7.2 Právne vzťahy neupravené touto zmluvou sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a subsidiárne ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 7.3 Ak sa akékoľvek ustanovenie zmluvy stane neplatným v dôsledku jeho rozporu so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a/alebo právnymi aktmi Európskej únie, nespôsobí to neplatnosť celej zmluvy. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú bezodkladne vzájomným rokovaním nahradiť neplatné zmluvné ustanovenie novým platným ustanovením tak, aby zostal zachovaný účel zmluvy a obsah jednotlivých ustanovení.
- 7.4 Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody zmluvných strán, pričom akékoľvek zmeny a doplnky musia byť vo forme písomného a očíslovaného dodatku k zmluve, pokiaľ v zmluve nie je uvedené inak.
- 7.5 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré vzniknú v súvislosti so zmluvou, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo ukončenie budú prednostne riešiť vzájomnými zmierovacími rokovaniami a dohodami.
- 7.6 Zmluva je vyhotovená v troch (3) rovnopisoch, z ktorých poskytovateľ dostane jedno (1) vyhotovenie a objednávatel dve (2) vyhotovenia.
- 7.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si text zmluvy riadne a dôsledne prečítali, jej obsahu a právnym účinkom z nej vyplývajúcim porozumeli, zmluva nebola uzatvorená v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, ich zmluvné prejavy sú dostatočne jasné, určité a zrozumiteľné, podpisujúce osoby sú oprávnené na podpis zmluvy a na znak súhlasu zmluvu podpisujú.
- 7.8 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č. 1 – špecifikácia predmetu zákazky.

Za objednávateľa:
V Bratislave, dňa

Za poskytovateľa:
V Košiciach, dňa

Mgr. Erik Kriššák
generálny riaditeľ
Národné osvetové centrum

Martin Petro
konateľ

Príloha č. 1 k Zmluve o poskytnutí služieb č.

Predmetom zmluvy je poskytnutie komplexných služieb súvisiacich so zabezpečením predaja vstupeniek pre predajný portál navstevnik.online, poskytovanie technickej a zákazníckej podpory pre predstavenia, na ktoré budú vstupenky predávané a administrácia obsahu online predstavení.

Zabezpečenie nákupných linkov pre predaj vstupeniek pre externé vkladanie do aplikácií tretích strán ako aj na prezentačný portál a rôzne webstránky objednávateľa.

Na online nákupných linkoch bude predajný proces a to výber počtu vstupeniek, zadanie údajov kupujúceho, potvrdenie zmluvných podmienok a potvrdenie objednávky = nákupu s povinnosťou platby. Zabezpečenie online úhrady kupujúceho. Po úspešnej platbe, zabezpečenie zaslania potvrdzujúceho mailu aj so vstupenkami a informáciami o konaní online predstavenia.

Pre spoľahlivé fungovanie nákupného procesu zabezpečí poskytovateľ zákaznícku podporu a to mailom 7 dní v týždni podľa špecifikácie funkcií. Súčasne poskytovateľ zabezpečí zákaznícku podporu aj online chatom a to najneskôr 15 minút pred začatím predstavenia až do skončenia predstavenia. Online chat bude zabezpečený fyzickým človekom (nie robotom).

Zabezpečenie validácie vstupeniek a presmerovanie zákazníka na online predstavenie a to link, ktorý poskytne objednávateľ poskytovateľovi.

Pre objednávateľa bude poskytovaná technická podpora pre administrovanie linkov na presmerovanie na online predstavenie.

Požadované funkcie:

Všeobecné funkcie:

- Vytváranie a management predstavení technickou podporou pre platformu VIMEO alebo podobnú,
- e-mailová zákaznícka podpora,
- e-mailová technická podpora pre organizátorov,
- Živá podpora počas podujatí (online chat),
- Zabezpečenie online predaja vstupeniek,
- Vygenerovanie vstupeniek prostredníctvom voucherov,
- Overovanie vstupeniek na online predstavenia,
- Reporting predaných a overených vstupeniek.

Ochrana obsahu

- Prístup na online predstavenie je chránený overením unikátneho čísla vstupenky.
- Vstupenku zákazník získa až po úspešnej platbe.
- Číslo vstupenky je v systéme vygenerované až po zaregistrovaní úhrady, nie je možné ho odhadnúť predtým.
- Každá vstupenka je použiteľná zákazníkom súbežne iba na jednom zariadení.
- Pri všetkých pokusoch o použitie vstupenky je zaznamenané, v akom čase, z akého zariadenia a z akej IP adresy pokus o použitie prebehol.
- Po overení vstupenky sa na stránku s videom nedostane žiaden iný návštevník, aj keby bol odkaz na ňu zverejnený na sociálnych sieťach.
- Samotné video/stream nie je možné ďalej zdieľať na sociálne siete, či iné stránky, kde by bol prístup k nemu nespôplatnený.

Požadovaná postupnosť krokov pre zákazníka

- Zákazník zvolí počet vstupeniek, ktoré si chce kúpiť. Kúpiť si môže aj viac ako len jednu vstupenku.
- Následne zadá svoje údaje e-mail a meno.
- Zákazník zrealizuje platbu.
- Po úspešnej platbe obdrží e-mail s platnými vstupenkami a inštrukcie kde a kedy si môže predstavenie pozrieť.
- Pred plánovaným začiatkom predstavenia zákazník pred pozretím predstavenia zadá číslo svojej vstupenky pre overenie "vstupu" na predstavenie.
- Po úspešnom overení vstupenky sa zákazníkovi zobrazí video/stream predstavenia.
- V prípade akýchkoľvek otázok alebo problémov zo strany zákazníka musí poskytovateľ zabezpečiť:
 - e-mailovú zákaznícku podporu dostupnú minimálne v rozsahu 8 hodín 7 dní v týždni aj počas dní pracovného pokoja,
 - Chat s pracovníkmi zákazníckej podpory s okamžitou odozvou spustený najneskôr 15 minút pred začiatkom predstavenia až do skončenia predstavenia.
- V prípade, že si zákazník z technických príčin nemôže predstavenie pozrieť (napr. nefunkčný internet, nefunkčná elektrina, nespustí sa video a pod.) zákaznícka podpora poskytovateľa musí vybaviť reklamáciu zákazníka. Možnosti riešenia reklamácie:
 - ponúknuť náhradného termínu rovnakého predstavenia,
 - ponúknuť náhradného termínu iného predstavenia,
 - vrátenie uhradeného vstupného zákazníkovi.