

Zmluva o poskytovaní servisných služieb

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov
(ďalej len „zmluva“)

č. NBÚ: 02668/2022/KÚ/OSMS-009

uzatvorená medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľ:

Názov:	Národný bezpečnostný úrad
Sídlo:	Budatínska 30, 851 06 Bratislava
IČO:	36 061 701
DIČ:	2021594245
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Číslo účtu:	SK04 8180 0000 0070 0063 5024
Štatutárny orgán:	JUDr. Roman Konečný, riaditeľ
Kontaktná osoba:	

(ďalej len ako „objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno:	ALCASYS Slovakia, a. s.
Sídlo:	Staré grunty 36, 841 04 Bratislava
IČO:	35 879 335
DIČ:	2021805764
IČ DPH:	SK2021805764
Bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a. s.
Číslo účtu:	5178765409/0900
Zapísaná v:	Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava 1, oddiel Sa, vložka číslo 3296/B
Štatutárny orgán:	Ing. Ján Kostka, predseda predstavenstva
Kontaktná osoba:	

(ďalej len ako „poskytovateľ“)

Článok 1

Definície pojmov

- 1.1 **Zariadením** sa na účely tejto zmluvy rozumie zariadenie špecifikované v prílohe č. 1 k tejto zmluve, pre ktoré zhotoviteľ vykonáva servisné služby v rámci tejto zmluvy pre objednávateľa za podmienok uvedených v tejto zmluve.
- 1.2 **Službami** sa na účely tejto zmluvy rozumejú servisné služby poskytované poskytovateľom na základe tejto zmluvy na zariadení špecifikovanom v prílohe č.1 k tejto zmluve v súlade s článkom 2 tejto zmluvy.
- 1.3 **Súčinnosťou** sa na účely tejto zmluvy rozumie také konanie zmluvných strán, ktoré je nevyhnutné pre riadne plnenie tejto zmluvy, a ktoré spočíva najmä v:
- poskytnutí všetkých potrebných údajov zo strany objednávateľa, ktoré môžu byť oprávnené požadované zo strany poskytovateľa za účelom riadneho plnenia predmetu tejto zmluvy,
 - zo strany objednávateľa v zabezpečení prístupu zamestnancov poskytovateľa, resp. ním určených osôb do príslušných priestorov v súvislosti s plnením predmetu tejto zmluvy v požadovanom rozsahu,
 - bezodkladné oznamovanie zmien kontaktných osôb, ktoré sú bez ďalšieho oprávnené konať za jednotlivé zmluvné strany v rozsahu predmetu plnenia podľa tejto zmluvy (ods. 2.1.),
 - ďalšej súčinnosti, ktorá sa preukáže ako účelná pre plnenie predmetu tejto zmluvy.

Článok 2

Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať objednávateľovi servisné služby a podporu Telekomunikačného pobočkového systému Avaya IP Office (PBX) podľa prílohy č. 2 zmluvy.

Článok 3

Termín a miesto plnenia

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľom požadované služby v príslušnom termíne v súlade s touto zmluvou a v súlade s prílohami č. 1 a č. 2 počas doby trvania tejto zmluvy. Časové pokrytie a dostupnosť poskytovaných servisných služieb sú uvedené v prílohe č. 1 a č. 2, individuálne pre každú poskytovanú službu.
- 3.2 Miestom vykonania služieb je sídlo objednávateľa (ďalej len ako „miesto inštalácie“).

Článok 4

Nahlasovanie požiadaviek

- 4.1 Objednávateľ je povinný poruchy na zariadení a požiadavky na poskytovanie servisných služieb nahlasovať poskytovateľovi na jeden z nasledujúcich kontaktov :
- prostredníctvom servisného portálu poskytovateľa na adrese:
<https://servicedesk.alcasys.sk>
 - telefonicky na tel. č. +421 2 32 32 77 77,
 - e-mailom na adresu info@alcasys.sk
 - faxom na fax. č. +421 2 60 10 27 99,
- s uvedením dátumu a času nahlásenia poruchy, s popisom poruchy alebo požiadavky na poskytnutie servisnej služby a s menom osoby, ktorá poruchu nahlasuje alebo požaduje poskytnutie služby.

Článok 5

Povinnosti a práva poskytovateľa

- 5.1 Poskytovateľ je povinný najmä:
- vykonať dohodnutý predmet tejto zmluvy v rozsahu, termínoch a spôsobom dohodnutým s objednávatelom a v súlade s touto zmluvou,
 - poskytovať servisné služby a podporu v najvyššej kvalite,
 - informovať objednávateľa o vývojových zmenách komponentov, upozorniť včas na prípadné zmeny konkrétne dodaných komponentov oproti objednávke a realizovať tieto zmeny až na základe písomnej dohody s objednávatelom,
 - informovať objednávateľa o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnom prípade spôsobiť znížený výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho časti,
 - poskytovať v súvislosti s plnením predmetu zmluvy objednávateľovi poradenstvo a konzultácie,
 - v plnom rozsahu zodpovedať za vlastné riadenie postupu prác pri plnení predmetu zmluvy, za bezpečnosť a ochranu zdravia vlastných zamestnancov a dodržiavania predpisov o bezpečnosti práce a ochrane zdravia pri práci,
 - umožniť kontrolu kvality komponentov a poskytnutých služieb prostredníctvom technického dozoru objednávateľa,
 - viesť dokumentáciu o všetkých požiadavkách a servisných úkonoch vykonaných u objednávateľa,
 - vykonanie každej servisnej požiadavky potvrdiť osobe, ktorá poruchu alebo požiadavku nahlasuje,
 - mať k dispozícii všetky platné potvrdenia/osvedčenia nevyhnuté na riadne plnenie predmetu tejto zmluvy,
 - dodržiavať všetky interné predpisy objednávateľa pri vstupe a zdržovaní sa pracovníkov poskytovateľa v priestoroch objednávateľa za účelom plnenia predmetu zmluvy,
 - zabezpečiť dodržiavanie povinností v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zo strany svojich pracovníkov ako aj tretích osôb, ktoré v rámci plnenia predmetu zmluvy prídu do styku s osobnými údajmi u objednávateľa.

5.2 Poskytovateľ má právo:

- v prípade potreby vykonať bezplatnú technickú inováciu zariadenia zlepšujúcu jeho výkonnosť,
- neustále kontrolovať stav komponentov a dodržiavanie prevádzkových podmienok zariadení,
- zabezpečiť časť predmetu plnenia zmluvy prostredníctvom tretej strany, avšak až po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa, v týchto prípadoch preberá všetku zodpovednosť za prevedenie takto zadaných prác akoby ich realizoval sám.

Článok 6

Povinnosti a práva objednávateľa

6.1 Objednávateľ je povinný:

- uhradiť poskytovateľovi cenu za predmet zmluvy v dohodnutej výške a určeným spôsobom,
- určiť poverené osoby na nahlasovanie a prebratie servisu podľa predloženého harmonogramu alebo k vyžadanému servisnému zásahu,
- zabezpečiť vstup povereným pracovníkom poskytovateľa do priestorov objednávateľa k servisnému zásahu alebo na vyžiadanie,
- bezplatne zabezpečiť potrebné energetické príkony pre činnosť pracovníka poskytovateľa a komunikačné prostriedky nevyhnutné pre výkon servisnej činnosti,
- prípadné ním objednané služby nad rámec stanovený v čl. 2 tejto zmluvy uhrádzať na základe jednotkového cenníka služieb uvedeného v prílohe č. 3.

6.2 Objednávateľ má právo najmä:

- kontrolovať kvalitu komponentov a poskytovaných služieb,
- kontrolovať výhodnosť cien komponentov, prác a ďalších dodacích podmienok,
- kontrolovať poskytovanie služieb poskytovateľom v súlade s touto zmluvou,
- odmietnuť prevzatie vykonanej služby, ak táto vykazuje vady.

Článok 7

Cena a platobné podmienky

7.1 Cena za plnenie predmetu zmluvy je mesačne 770,00 EUR bez DPH (slovom: sedemstosedemdesiat eur bez DPH). K cene bude pripočítaná sadzba DPH podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky. V cene sú zahrnuté všetky oprávnené náklady poskytovateľa súvisiace s plnením predmetu zmluvy.

7.2 Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci, prepätím, mechanickým poškodením, spôsobených pracovníkmi obsluhy objednávateľa, užívateľmi, neoprávneným zásahom tretích strán do zariadenia bez predchádzajúceho súhlasu zhotoviteľa, hackerským útokom a prirodzeným opotrebovaním nie je zahrnuté v uvedenej cene.

7.3 Suma za predmet zmluvy bude uhrádzaná vždy za predchádzajúci kalendárny mesiac na základe riadne vystavenej faktúry poskytovateľom.

- 7.4 Splatnosť faktúry je 30 dní od doručenia objednávateľovi. Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti daňového dokladu v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, vrátane nasledujúcich údajov:
- presný názov a adresa sídla zmluvných strán,
 - identifikačné číslo oboch zmluvných strán,
 - identifikačné číslo pre DPH poskytovateľa,
 - bankové spojenie a číslo účtu poskytovateľa,
 - fakturovaná cena s DPH a bez DPH,
 - sadzba DPH a suma DPH,
 - označenie plnenia,
 - číslo zmluvy,
 - číslo faktúry a dátum vyhotovenia faktúry,
 - odtlačok pečiatky poskytovateľa a podpis oprávneného zástupcu poskytovateľa.
- 7.5 V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti v súlade s touto zmluvou, objednávateľ je oprávnený vrátiť ju poskytovateľovi na opravu. V takom prípade nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry objednávateľovi.
- 7.6 K fakturovaným sumám bude pripočítaná príslušná sadzba DPH.

Článok 8

Sankcie

- 8.1 V prípade, že je poskytovateľ v omeškaní s plnením predmetu zmluvy, má objednávateľ nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z mesačného poplatku podľa čl. 7 bod 7.1 zmluvy, a to za každú, aj začatú hodinu omeškania.
- 8.2 V prípade, že je objednávateľ v omeškaní s úhradou faktúry za vykonané služby, má poskytovateľ nárok na zaplatenie úroku z omeškania v súlade s § 369 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Poskytovateľ nie je oprávnený požadovať úhradu úroku z omeškania v prípade, ak omeškanie spôsobí peňažný ústav objednávateľa.
- 8.3 Žiadna zo zmluvných strán nie je v omeškaní a ani nezodpovedá za škodu, ak toto bolo spôsobené v dôsledku omeškania s plnením záväzku druhej zmluvnej strany alebo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (§ 374 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník). Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa nepovažuje platobná neschopnosť ktorejkoľvek zmluvnej strany.

Článok 9

Zánik zmluvy

- 9.1 Túto zmluvu je možné ukončiť odstúpením od zmluvy objednávateľom, výpoveďou alebo dohodou zmluvných strán.

- 9.2 Objednávateľ môže písomne odstúpiť od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy poskytovateľom. Podstatným porušením zmluvy poskytovateľom je porušenie ktorejkoľvek zmluvnej povinnosti poskytovateľa, najmä:
- a) opakované, t. j. min. 2x nedodržanie dohodnutého termínu realizácie predmetu zmluvy,
 - b) opakované, t. j. min. 2x nedodržanie kvalitatívnych podmienok výkonu servisných prác dohodnutých touto zmluvou,
 - c) opakovaná reklamácia, t. j. min. 2x tej istej vady poskytnutých servisných služieb,
 - d) viacnásobný výskyt väd poskytnutých servisných služieb.
- 9.3 Odstúpenie od zmluvy nadobúda účinnosť dňom jeho doručenia poskytovateľovi. V prípade odstúpenia od zmluvy objednávateľom sa už poskytnuté plnenia vzhľadom na charakter poskytovaných služieb nevracajú a objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnuté služby do ukončenia zmluvy uhradiť poskytovateľovi cenu v súlade s touto zmluvou. Týmto však nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 9.4 Zmluvu je možné ukončiť aj písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo zmluvných strán, pričom výpoveď musí byť druhej zmluvnej strane riadne doručená. Výpovedná lehota je dva mesiace a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

Článok 10

Záverečné ustanovenia

- 10.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to 48 mesiacov. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.
- 10.2 Táto zmluva je vyhotovená v troch vyhotoveniach, pričom poskytovateľ obdrží dva rovnopisy a objednávateľ obdrží jeden rovnopis.
- 10.3 Akékoľvek zmeny alebo dodatky k tejto zmluve musia byť vykonané písomným dodatkom k tejto zmluve.
- 10.4 V prípade, ak by sa niektoré súčasné alebo budúce ustanovenia tejto zmluvy stali v budúcnosti buď úplne alebo čiastočne neplatnými, platnosť ostatných ustanovení zmluvy ostáva nedotknutá. Tak isto sa bude postupovať i v prípade, ak sa objaví ustanovenie chýbajúce v zmluve. Namiesto neplatného ustanovenia alebo za účelom doplnenia chýbajúceho ustanovenia, bude použitá právna úprava, ktorá, pokiaľ to bude možné, bude použitá a interpretovaná vo význame, ktorý bude čo najbližší úmyslu zmluvných strán, resp. možnému úmyslu zmluvných strán s ohľadom na zmysel a účel tejto zmluvy, tak ako vyplývajú z tejto zmluvy.
- 10.5 Zmluvné strany budú riešiť prípadné rozpory predovšetkým dohodou. V prípade, ak dohoda nie je možná, je každá zo zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na príslušný súd.

10.6 Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

10.7 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a s ním súhlasili, čo potvrdzujú svojimi podpismi.

Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú prílohy č. 1 až 3:

1. Špecifikácia zariadenia
2. Špecifikácia a popis servisných služieb
3. Cenník doplnkových služieb poskytovateľa

V Bratislave dňa

Objednávateľ

V Bratislave dňa

Poskytovateľ

JUDr. Roman Konečný
riaditeľ

Ing. Ján Kostka
predseda predstavenstva