

**Zmluva na poskytovanie služby
servisných činností v oblasti informačných technológií,**

uzavretá v súlade so znením § 269 ods. 2. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka
v znení neskorších predpisov a §3 ods. 4 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní
a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

(ďalej len „Zmluva“)

**Čl. 1
Zmluvné strany**

Zhotoviteľ

Spoločnosť: **TCX s.r.o.**
So sídlom: **Tomašíkova 1, 040 01 Košice**
Za spoločnosť koná: **Mgr. Pavol Schreiber**
IČO: **36 585 203**
DIČ: **2021890167**
IČ DPH : **SK2021890167**
Telefón : **0905 494 932**
Bankové spojenie: **UniCredit Bank**
Číslo účtu: **SK50 1111 0000 0066 2420 7007**
Zapísaný v OR OS Košice I., Oddiel: Sro, vložka č. 15523/V
Osoby oprávnené rokovať
vo veciach technických: **Ing. Miroslav Kučerák**
Zhotoviteľ je platcom DPH

/ďalej len ako „Zhotoviteľ“/

Objednávateľ:

Spoločnosť: **Nitriansky samosprávny kraj**
So sídlom: **Rázusova 2A, 949 01 Nitra**
Za spoločnosť koná: **doc. Ing. Milan Belica, PhD., predseda**
IČO: **37861298**
DIČ: **2021611999**
IČ DPH: **Nie je platcom DPH**
Bankové spojenie: **Štátna pokladnica**
IBAN: **SK35 8180 0000 0070 0031 5530**
Osoby oprávnené rokovať
vo veciach technických: **Ing. Agnesa Čechová, Ing. Juraj Chrien**
Telefón: **037 6922920**
Fax: **037 6566 536**

/ďalej len ako „Objednávateľ“/
(alebo spoločne aj „zmluvné strany“)

Čl. 2

Všeobecné zásady

- 2.1 Objednávateľ je verejným obstarávateľom, ktorý má záujem na odbornom a kvalitnom plnení predmetu zmluvy uvedeného v čl. 3 tejto Zmluvy. Objednávateľ na obstaranie predmetu tejto Zmluvy použil postup verejného obstarávania uvedený v ustanovení §117 Zákona o verejnom obstarávaní.
- 2.2 Zhotoviteľ bude pri plnení predmetu zmluvy brať zreteľ na prevádzkové potreby a požiadavky objednávateľa a jednotlivé čiastkové činnosti pri plnení predmetu zmluvy bude vykonávať v úzkej súčinnosti s objednávateľom. Zhotoviteľ vynaloží maximálne úsilie, aby docielil najlepší možný výsledok prostredníctvom využitia svojich skúseností a znalostí získaných pri realizovaní podobných projektov.

Čl. 3

Predmet zmluvy

- 3.1 Predmetom tejto Zmluvy sú služby servisu a výkon servisných činností v oblasti softvéru WinIBEU a to:
 - 3.1.1 výkon pohotovosti počas pracovných dní a nástup na riešenie havarijných stavov informačného systému;
 - 3.1.2 riešenie havarijných stavov na prvkoch technologického prostredia informačného systému objednávateľa;
 - 3.1.3 výkon softvérovej údržby a servisu informačného systému objednávateľa;
 - 3.1.4 výkon konzultačných a poradenských činností v oblasti spravovaných produktov a integrácia ostatných súvisiacich technologických prostredí objednávateľa;
 - 3.1.5 zmeny informačného systému objednávateľa v rámci a rozsahu produktov používaných v čase uzavretia Zmluvy;
 - 3.1.6 dodávka technickej podpory pre infraštruktúrne produkty informačného systému objednávateľa.(ďalej aj „predmet zmluvy“)
- 3.2 "Informačným systémom objednávateľa" sa pre účel tejto Zmluvy rozumie infraštruktúra technologického prostredia Citrix/Microsoft v datacentre objednávateľa a koncové pracovné stanice vo WAN sieti objednávateľa. Prostredníctvom tejto infraštruktúry sa z datacentrály objednávateľa poskytuje aplikácia WinIBEU.

Čl. 4 Cena a platobné podmienky

- 4.1 Ceny uvedené v tomto článku Zmluvy sú ceny uvedené bez DPH a sú vzájomne dohodnuté pri rešpektovaní zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a jeho vykonávacej vyhlášky v znení neskorších predpisov.
- 4.2 Zhotoviteľ sa zaväzuje v rozsahu mesačného limitu 8 osobohodín mesačne realizovať dodávku výkonov a služieb podľa bodov odseku 3.1. formou online vzdialeného pripojenia zhotoviteľa, resp. on-site práce. V limite nie sú zahrnuté práce, ktoré napravujú chybový stav spôsobený predchádzajúcou implementáciou, alebo úpravou SW pracovníkmi Zhotoviteľa. Práce, ktoré napravujú chybový stav spôsobený predchádzajúcou implementáciou, alebo úpravou SW pracovníkmi Zhotoviteľa sa budú riešiť samostatnou objednávkou.
- 4.3 Cena za plnenie predmetu zmluvy podľa bodu 3.1.1. až 3.1.6 je 9 204,00 Euro (slovom deväťtisícdeväťstoštyri Euro) bez DPH na celé zmluvné obdobie. Cena s DPH je 11 044,80 Euro (slovom jedenásťtisícštyridsaťštyri/80centovEuro)
- 4.4 Spôsob úhrady za predmet tejto Zmluvy podľa bodu 3.1.1. až 3.1.6 bude fakturovaný vo výške 1/12 z celkovej ceny uvedenej v ods. 4.3 tohto článku t. j. 767,00 Euro (slovom sedemstošesťdesiatšesťdesiat Euro) bez DPH a bude uhrádzaná formou mesačného paušálu.
- 4.5 V prípade prekročenia limitu osobohodín uvedeného v ods. 4.2. cena za plnenie predmetu zmluvy pre výkon činností podľa ods. 3.1. je určená sadzbou hradenou v členení podľa doby realizácie tohto predmetu zmluvy:
- a) od 6:00 hod. do 22:00 hod. (osobohodina) 66,- Euro / hod bez DPH
 - b) od 22:00 hod. do 6:00 hod. (osobohodina) 75,- Euro / hod bez DPH
- V sadzbe je zohľadnená aj cena dopravy.
- V prípade práce v dňoch pracovného voľna alebo pracovného pokoja je cena:
- c) od 6:00 hod. do 22:00 hod. (osobohodina) 66,- Euro/hod bez DPH
 - d) od 22:00 hod. do 6:00 hod. (osobohodina) 135,- Euro / hod bez DPH
- 4.6 Cena za plnenie predmetu zmluvy pre výkon činností podľa bodu 3.1.5. uvedená v ods. 4.4. a 4.5. sa použije vždy v prípade, že miestom plnenia pre výkon činností podľa bodu 3.1.5. je sídlo objednávateľa.
- 4.7 Ceny za jednotlivé výkony, vrátane mesačného paušálu a vrátane DPH fakturuje zhotoviteľ vždy za predchádzajúci kalendárny mesiac. V prípade neúplného kalendárneho mesiaca (pri začatí, resp. skončení tejto Zmluvy v priebehu daného mesiaca) je zhotoviteľ oprávnený fakturovať len alikvotnú časť mesačného paušálu za daný mesiac.
- 4.8 Zhotoviteľ vystaví vždy jednu faktúru za mesiac, ktorú je povinný doručiť objednávateľovi do 10. dňa nasledujúceho mesiaca. Ak boli zhotoviteľom realizované aj činnosti podľa bodov 3.1.2. až 3.1.4. budú súčasťou faktúry potvrdené servisné listy za príslušný mesiac.
- 4.9 Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi dohodnutú cenu za realizovaný predmet zmluvy, resp. jeho časti na základe faktúry. V prípade, že doručená faktúra

nebude spĺňať náležitosti daňového dokladu, objednávateľ je oprávnený túto faktúru vrátiť zhotoviteľovi na doplnenie, resp. opravu. Lehota splatnosti opravenej, resp. doplnenej faktúry sa počíta odo dňa jej nového doručenia objednávateľovi.

4.10 Splatnosť faktúry zhotoviteľa je 30 (slovom tridsať) dní od ich doručenia objednávateľovi.

Čl. 5

Spôsob, miesto a termíny plnenia predmetu zmluvy

5.1. Predmet zmluvy v zmysle článku 3., odseku 3.1., bodov 3.1.1. až 3.1.6. nad rámec mesačného limitu podľa ods. 4.2. bude realizovaný na základe samostatných objednávok objednávateľa zaslaných zhotoviteľovi.

5.2. Za objednávku podľa ods. 4.2. sa považuje:

- a) **písomná objednávka** - zaslaná zhotoviteľovi poštou na jeho adresu sídla,
- b) **elektronická objednávka** - zaslaná elektronickou poštou na adresu kontaktnej osoby zhotoviteľa podľa tejto Zmluvy; objednávka sa považuje za doručeníu obdržaním správy o jej úspešnom doručení na e-mailovú adresu kontaktnej osoby zhotoviteľa; zhotoviteľ je povinný zaslať bez zbytočného odkladu objednávateľovi e-mailovú informáciu o doručení elektronickej objednávky.
- c) **telefonická objednávka** – na základe telefonického kontaktu s kontaktnou osobou zhotoviteľa podľa tejto Zmluvy, ktorá musí byť bez zbytočného odkladu potvrdená e-mailom na adresu kontaktnej osoby zhotoviteľa podľa tejto Zmluvy; objednávka sa považuje za doručeníu:
 - dňom, hodinou a minútou obdržania správy o jej doručení na e-mailovú adresu kontaktnej osoby zhotoviteľa; zhotoviteľ je povinný zaslať objednávateľovi bez zbytočného odkladu e-mailovú informáciu o doručení objednávky.

5.3. Zhotoviteľ sa zaväzuje začať vykonávať:

- a) činnosti uvedené v bode 3.1.2. t. j. riešenie havarijných stavov - najneskôr do 8 (slovom ôsmich) hodín od doručenia objednávky zhotoviteľovi podľa ods. 4.2. Ak to povaha havarijného stavu umožňuje, môže zhotoviteľ tieto činnosti realizovať formou online vzdialeného pripojenia;
- b) činnosti uvedené v bode 3.1.3. a 3.1.6., t. j. nehavarijné stavy – najneskôr v termíne určenom v objednávke objednávateľa.

5.4. Kontaktná osoba objednávateľa realizuje zasielanie objednávok na riešenie havarijného stavu podľa bodu 3.1.2. alebo činností podľa bodov 3.1.3. až 3.1.6. v prípade telefonickej alebo elektronickej objednávky v pracovných dňoch v čase od 6:00 hod. do 22:00 hod. Objednávky zaslané zhotoviteľovi podľa predchádzajúcej

vety v čase od 22:00 hod. do 6:00 hod. sa považujú za doručené zhotoviteľovi v nasledujúci deň o 6:00 hod.

- 5.5. Pre účely objednávok sa zmluvné strany dohodli, že kontaktnými osobami, na strane objednávateľa sú:

Ing. Agnesa Čechová tel: +421 37 6922 989
agnesacechova@unsk.sk

Ing. Juraj Chrien tel: +421 37 6922956
Juraj.chrien@unsk.sk

Kontaktné osoby na strane zhotoviteľa:

- 5.6. Zmenu kontaktných osôb oznamujú zmluvné strany písomne formou elektronickej pošty s overiteľným spôsobom doručenia najneskôr v nasledujúci pracovný deň po zmene.
- 5.7. Riadne a včasné plnenie predmetu zmluvy, resp. jeho časti potvrdí oprávnená osoba objednávateľa vždy po výkone objednanej činnosti formou podpísania servisného listu vypracovaného zamestnancom zhotoviteľa.
- 5.8. Miestom plnenia predmetu zmluvy je:
- a) sídlo objednávateľa: Rázusova 2A, 949 01 Nitra alebo
 - b) online vzdialené pripojenie zhotoviteľa

Čl. 6

Povinnosti zmluvných strán

6.1. Práva a povinnosti zhotoviteľa:

- 6.1.1. Zhotoviteľ sa zaväzuje, že na plnenie predmetu zmluvy deleguje takých pracovníkov - špecialistov, ktorí svojou odbornosťou a skúsenosťami v oblasti informačných systémov dokážu plnenie predmetu zmluvy zabezpečiť vo vysokej kvalite. Na požiadanie objednávateľa je zhotoviteľ povinný v určenej lehote, ktorá nemôže byť kratšia ako 5 (slovom päť) kalendárnych dní predložiť doklad preukazujúci odbornú spôsobilosť pracovníkov podľa prvej vety, za ktorý zmluvné strany považujú certifikát pracovníka CCA, CCEA, VCP alebo MCP.

6.2. Práva a povinnosti objednávateľa:

- 6.2.1. Objednávateľ odovzdá zhotoviteľovi všetky informácie potrebné pre plnenie predmetu zmluvy na základe jeho predchádzajúcej písomnej požiadavky a zabezpečí prístup pracovníkovi zhotoviteľa k prvkom informačného systému.
- 6.2.2. Objednávateľ zabezpečí súčinnosť pracovníkov poverených správou IT infraštruktúry Objednávateľa s pracovníkmi Zhotoviteľa, pričom zabezpečí najmä:
- 6.2.2.1. Korektný chod technologickej infraštruktúry, ktorá priamo vplýva na chod Zhotoviteľom spravovaných aplikácií podľa ods. 3.1. Zmluvy.
 - 6.2.2.2. Administrátorské práva a vzdialený prístup k Citrix serverom, ActiveDirectory

serverom, SQL, File a Print serverom Objednávateľa v rozsahu nevyhnutnom pre správu aplikácie podľa ods. 3.1. Zmluvy.

- 6.2.2.3. Prístup koncových zariadení Objednávateľa do internetu tak, aby bolo možné prostredníctvom nástrojov Citrix GoToAssist realizovať vzdialenú správu koncových zariadení.

6.3. Súčinnosť objednávateľa a zhotoviteľa:

- 6.3.1. Pri plnení predmetu zmluvy počas celého časového obdobia trvania Zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú k úzkej súčinnosti poverených zástupcov objednávateľa, kontaktných osôb, prípadne iných určených zamestnancov objednávateľa a zhotoviteľa.

Čl. 7

Zodpovednosť za škodu a zmluvná pokuta

- 7.1. Zmluvné strany sa dohodli, že objednávateľ má právo na zmluvnú pokutu v nasledovných prípadoch:

- a) Ak zhotoviteľ preukázateľne spôsobí objednávateľovi škodu na informačnom systéme, objednávateľ má právo na zmluvnú pokutu vo výške 166 Euro (slovom stošesťdesiatšesť Euro), za každý deň nefunkčnosti informačného systému. Toto ustanovenie sa nepoužije v prípade, že zhotoviteľ nefunkčnosť informačného systému odstráni na vlastné náklady do 48 hodín od jej vzniku.

Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok objednávateľa na náhradu zhotoviteľom spôsobenej škody na informačnom systéme a na náhradu ušlého zisku.

- b) Ak zhotoviteľ nedodrží termíny dohodnuté v súlade s čl. 5 ods. 5.3 písm. b) objednávateľ má právo na zmluvnú pokutu vo výške 33 Euro (slovom tridsaťtri Euro) za každý deň omeškania, maximálne však do výšky mesačného paušálu podľa ods. 4.4. Zmluvy.

- c) v prípade oneskoreného nástupu na odstránenie havárie podľa čl. 5 ods. 5.3., písm. a) tejto Zmluvy objednávateľ je oprávnený uplatniť si voči zhotoviteľovi zmluvnú sankciu vo výške 1% z mesačného paušálu za každú aj začatú hodinu meškania. Uplatnenie tejto zmluvnej sankcie objednávateľ realizuje znížením fakturovanej sumy zhotoviteľom o zmluvnú sankciu v nasledujúcom období, prípadne obdobiach po zistenom omeškaní.

- 7.2. Zmluvné strany sa dohodli, že zhotoviteľ má právo na zmluvnú pokutu v prípade oneskorenej úhrady fakturovanej sumy objednávateľom vo výške 0,05 % z fakturovanej sumy za každý aj začatý deň omeškania s úhradou.

Čl. 8

Dôvernosť informácií

- 8.1. Povinnosti súvisiace s ochranou informácií, týkajúcich sa predmetu zmluvy, je zhotoviteľ povinný plniť bez časového obmedzenia a zabezpečiť túto povinnosť aj u osôb, podieľajúcich sa na plnení aj po skončení platnosti tejto Zmluvy.

- 8.2. Po splnení predmetu zmluvy alebo po odstúpení niektorej zmluvnej strany od Zmluvy je zhotoviteľ povinný odovzdať objednávateľovi na archívne účely všetky poskytnuté, či v priebehu plnenia vzniknuté materiály a rozmnoženiny. Publikovanie výsledkov súvisiacich s danou zmluvou je možné len po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa.

Čl. 9

Ochrana osobných údajov

- 9.1. Zmluvné strany sa zaväzujú zabezpečiť ochranu osobných údajov podľa zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, najmä pri spracúvaní osobných údajov fyzických osôb a zmluvných partnerov objednávateľa a vykonávaní akýchkoľvek operácií alebo súboru operácií s týmito osobnými údajmi, napr. ich zhromažďovanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, preskupovanie, kombinovanie, premiestňovanie, využívanie, uchovávanie, likvidácia alebo ich prenos.
- 9.2. Zhotoviteľ vyhlasuje, že bol oboznámený s právami a povinnosťami ustanovenými zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov a Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, porozumel tomuto poučeniu a zaväzuje sa:
- zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch, s ktorými príde do styku pri plnení tejto Zmluvy
 - osobné údaje, s ktorými príde do styku pri plnení tejto Zmluvy nepoužiť pre vlastnú potrebu a bez predchádzajúceho písomného súhlasu objednávateľa ich nezverejniť, nikomu neposkytnúť ani neprístupniť.
- 9.3. Zhotoviteľ si je vedomý, že povinnosť podľa tohto článku trvá aj po skončení zmluvného vzťahu a je si vedomý právnych následkov a zodpovednosti za porušenie povinností stanovených zákonom o ochrane osobných údajov.
- 9.4. Zhotoviteľ sa zaväzuje preukázateľným spôsobom poučiť svojich zamestnancov, s ktorými má uzavretú pracovnú zmluvu alebo dohodu o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru, o právach a povinnostiach ustanovených zákonom o ochrane osobných údajov a na požiadanie objednávateľa predložiť o tomto poučení písomný dôkaz.
- 9.5. Za porušenie povinností stanovených týmto článkom sa nepovažuje poskytnutie informácií:
- ktoré sú alebo sa stanú všeobecne a verejne prístupnými inak než porušením ustanovení tejto Zmluvy;
 - ktorých oznámenie alebo sprístupnenie vyžadujú platné právne predpisy.

Čl. 10

Odstúpenie od zmluvy

- 10.1. Zmluvné strany sa dohodli, že od Zmluvy môžu odstúpiť pri podstatnom porušení zmluvných dojednaní v týchto prípadoch:
- a) zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že objednávateľ je v omeškaní s úhradou dohodnutej ceny, resp. jej časti dlhšie ako 30 (slovom tridsať) dní po splatnosti doručenej faktúry, a ak faktúru neuhradil ani v dodatočnej lehote určenej zhotoviteľom
 - b) objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že predmet zmluvy je opakovane plnený s oneskorením a zhotoviteľ bol objednávateľom o podstatnom porušení písomne upovedomený
 - c) objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade, že zhotoviteľ nepredloží doklad preukazujúci spôsobilosť pracovníka na plnenie predmetu tejto Zmluvy na základe jeho písomnej výzvy ani v náhradnej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 5, slovom päť dní.
- 10.2. Odstúpenie od Zmluvy musí mať písomnú formu a nadobúda účinnosť okamihom jeho doručenia druhej zmluvnej strane.
- 10.3. V prípade zániku tejto Zmluvy sa zmluvné strany zaväzujú vysporiadať si svoje vzájomné nároky do 30 (slovom tridsať) dní odo dňa zániku.
- 10.4. Neplnenie predmetu zmluvy, zapríčinené vyššou mocou, nie je dôvodom k odstúpeniu od Zmluvy, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 10.5. Zmluvné strany sa dohodli, že za prípady vyššej moci budú považovať živelné pohromy, prírodné katastrofy, štrajky, embargá, administratívne opatrenia štátu a také iné udalosti, ktoré zmluvné strany ani pri najväčšej opatrnosti nemohli predvídať a ktorým pri použití obvyklých prostriedkov nemohli zabrániť a ktoré priamo spôsobili, že zmluvná strana nemohla realizovať povinnosti podľa tejto Zmluvy.

Čl. 11

Záverečné ustanovenia

- 11.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvomi zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv. Zmluvné strany berú na vedomie, že ak by nedošlo k zverejneniu tejto Zmluvy v lehote do 3 mesiacov od jej uzavretia, platí, že k uzavretiu Zmluvy nedošlo zo zákona.
- 11.2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – na 12 kalendárnych mesiacov odo dňa jej nadobudnutia účinnosti.
- 11.3. Zmluva skončí:
- a) písomnou dohodou zmluvných strán
 - b) odstúpením zmluvnej strany od Zmluvy podľa článku 10. tejto Zmluvy
- 11.4. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory pri plnení tejto Zmluvy budú riešiť

vzájomnou dohodou. V prípade, že nedôjde k uzavretiu dohody o sporných otázkach, potom zmluvné strany sa budú riadiť ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi platnými v SR.

- 11.5. Táto Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch, dva rovnopisy sú určené pre zhotoviteľa a štyri rovnopisy pre objednávateľa.
- 11.6. Obsah tejto Zmluvy je možné po dohode oboch účastníkov meniť a dopĺňať za dodržania podmienok ustanovených v §18ods. 1 a 3 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Všetky dodatky a doplnky musia mať písomnú formu a musia byť podpísané obidvomi zmluvnými stranami.
- 11.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že sú spôsobilé na právne úkony v celom rozsahu, zmluvné prejavy sú dostatočne určité a zrozumiteľné, zmluvná voľnosť nie je obmedzená, ďalej že táto Zmluva vyjadruje ich slobodnú a vážnu vôľu, nebola podpísaná v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a svoj súhlas s jej obsahom potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi.

Za poskytovateľa:

Za objednávateľa:

Nitriansky samosprávny kraj

v Nitre, dňa:

.....

.....

*doc. Ing. Milan Belica, PhD.,
predseda
Nitrianskeho samosprávneho
kraja*