

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

Zmluvné strany:

Poskytovateľ :	CRYSTAL CONSULTING, s.r.o. Jilemnického 3 911 01 Trenčín Obch. reg. OS Trenčín, Odd. Sro, vložka č. 31221/R
Bankové spojenie :	TATRABANKA, č.ú. 2627431014/1100 IBAN: SK1911000000002627431014
IČO:	35788402
DIČ: IČ DPH:	2020222963 SK2020222963
V zastúpení :	Mgr. Tibor Baďura, konateľ

(ďalej len ako „poskytovateľ“)

a

Objednávateľ :	Hornonitrianska knižnica v Prievidzi F. Madvu 2 971 29 Prievidza
Bankové spojenie :	Štátna pokladnica SR SK0000000000007000000000
IČO :	34059121
V zastúpení :	Ing. Iveta Stanková - poverená riadením

(ďalej len „objednávateľ“)

Ďalej aj ako „Zmluvné strany“

Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom obsahu/predmete zmluvy:

Článok 1: Definície pojmov a úvodné ustanovenia

- 1.1 Informačný systém verejnej správy (ďalej len ISVS) pre účely tejto zmluvy je systém Crystal Office, obsahujúci moduly:
 - Organizácia (IAM) - umožňujúci správu organizačnej štruktúry organizácie, používateľov a prístupových oprávnení,
 - e-Registratúra - umožňujúci správu registratúry v zmysle platnej legislatívy (predpisy 395/2002, 628/2002, 525/2011, 410/2015) s pripojením na eDesk schránku ÚPVS.
- 1.2 V zmysle zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
 - správcom ISVS je objednávateľ,
 - prevádzkovateľom ISVS je poskytovateľ.
- 1.3 V zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov“)
 - informačným systémom je ISVS,
 - prevádzkovateľom informačného systému je objednávateľ,
 - sprostredkovateľom je poskytovateľ.
- 1.4 Správca ISVS (objednávateľ) vedie svoje agendy a evidencie v prostredí ISVS.
- 1.5 Poskytovateľ je autorom ISVS.
- 1.6 Poskytovateľ poskytuje ISVS formou služby „software as a service“.
- 1.7 Software as a service (SaaS – Softvér ako služba) je model nasadenia softvéru, kedy dochádza k hostovaniu aplikácie prevádzkovateľom služby. Služba je ďalej ponúkaná zákazníkom cez Internet. Eliminovaním potrieb inštalácie a prevádzky aplikácie na vlastných zariadeniach sa SaaS v poslednej dobe stáva obľúbeným spôsobom prevádzky aplikácie. SaaS vznikla ako reakcia na potrebu znížovania nákladov na softvér, rýchleho nasadenia a outsourcingu. Využívaním SaaS môžu firmy tiež redukovať priame náklady na nákup softvéru, keďže náklady na licenciu on-demand bývajú menšie a zároveň nie je potrebná napríklad licencia na servery.
- 1.8 Objednávateľ využíva infraštruktúru Trenčianskeho samosprávneho kraja a ním zakúpené licencie pre prevádzku ISVS.

Článok 2: Predmet zmluvy

- 2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi k ním využívanému ISVS tieto služby:
 - integrácia na služby Ústredného portálu verejnej správy (ďalej len „ÚPVS“): čítanie a preberanie obsahu schránky eDesk, odosielanie elektronických záznamov, vyhľadávanie adresátov (len OVM),
 - aplikačná podpora, správa používateľov ISVS a oprávnení, zmeny v nastaveniach,

- odstraňovanie chýb a prispôsobovanie ISVS zmenám legislatívneho prostredia,
 - rozširovanie funkcionality na základe požiadaviek pracovníkov objednávateľa v rozsahu, ktorý zásadne nemení charakter ISVS,
 - telefonická podpora v pracovných dňoch v čase 7:00-17:00 (032/ 6510 212),
 - nepretržitá podpora prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu helpdesk@crystal.sk, alebo helpdesku na adrese <https://office.crystal.sk>.
- 2.2 Správca ISVS (objednávateľ) poveruje prevádzkovateľa (poskytovateľa) prevádzkovaním ISVS v rozsahu:
- administrácia a rozvoj ISVS,
 - zabezpečovanie plynulej, bezpečnej a spoľahlivej prevádzky vrátane organizačného, odborného a technického zabezpečenia ISVS,
 - zabezpečovanie ISVS proti zneužitiu,
 - zabezpečovanie, aby bol ISVS v súlade s aktuálnymi štandardmi informačných systémov verejnej správy a štandardmi zdravotníckej informatiky.
- 2.3 Miestom poskytovania služieb je územie SR. Služba je prístupná prostredníctvom verejného internetu a webového prehliadača.
- 2.4 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby definované v bode 2.1. zmluvy nepretržite. V prípade poruchy je poskytovateľ povinný zabezpečiť poskytovanie služieb definovaných v bode 2.1. zmluvy do 3 dní odo dňa nahlásenia poruchy. Porušenie uvedenej povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a zakladá dôvod na okamžité odstúpenie od zmluvy.

Článok 3: Termín plnenia

- 3.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 1.10.2022 do 31.12.2022.

Článok 4: Cena a platobné podmienky

- 4.1 Cena za predmet plnenia je stanovená dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 4.2 Cena zriadenia služby je stanovená na 0,-€ bez DPH (0,-€ s DPH).
- 4.3 Mesačná cena za predmet plnenia je stanovená na 115,-€ bez DPH (138,-€ s DPH).
- 4.4 Cena za predmet plnenia bude uhradená objednávateľom na základe osobitne vystavenej faktúry poskytovateľom k 31.12.2022.
- 4.5 Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia objednávateľovi, ak nie je na faktúre uvedená neskoršia splatnosť. Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti v zmysle § 74 zák. č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 4.6 Za deň splnenia peňažného záväzku objednávateľa sa považuje deň odpísania platby z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.

- 4.7 V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne údaje, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ túto skutočnosť písomne oznámi poskytovateľovi v lehote splatnosti a v tejto lehote chybnú faktúru vráti poskytovateľovi na jej doplnenie alebo prepracovanie. Nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dňom doručenia správne doplnenej, resp. prepracovanej faktúry objednávateľovi.

Článok 5: Mlčanlivosť a ochrana osobných údajov

- 5.1 Prevádzkovateľ ISVS (poskytovateľ) je povinný zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti tejto zmluvy. Prevádzkovateľ ISVS (poskytovateľ) je povinný zaistiť utajenie dôverných informácií i u svojich zamestnancov, zástupcov, ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
- 5.2 Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú všetky informácie,
- ktoré neboli správcom (objednávateľom) alebo legislatívou označené ako verejné a ktoré sa týkajú prevádzky ISVS, alebo ktoré sa týkajú správcu (najmä informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how)
 - akékoľvek iné informácie, ku ktorým získa prevádzkovateľ ISVS (poskytovateľom) prístup alebo sa dozvie v súvislosti s výkonom činností podľa tejto zmluvy, osobitne informácie pre ktoré je ustanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia (predovšetkým osobné údaje, telekomunikačné tajomstvo, obchodné tajomstvo, štátne tajomstvo, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo).
- 5.3 Sprostredkovateľ (Poskytovateľ) je oprávnený začať spracúvať osobné údaje v mene prevádzkovateľa (Objednávateľ) odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.
- 5.4 Účelom spracúvania osobných údajov je potencionálne evidovanie osobných údajov v moduloch systému Crystal Office.
- 5.5 Zoznam osobných údajov nie je vopred známy.
- 5.6 Okruh dotknutých osôb nie je vopred známy.
- 5.7 Sprostredkovateľ je oprávnený vykonávať s osobnými údajmi len tie spracovateľské operácie, ktoré sú nevyhnutné pre potreby plnenia vytýčeného účelu spracúvania, a tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv dotknutej osoby, a to:
- získavanie,
 - zaznamenávanie,
 - usporadúvanie,
 - štruktúrovanie,
 - uchovávanie,
 - zmena,
 - vyhľadávanie,
 - prehliadanie,
 - využívanie,

- poskytovanie prenosom, šírením alebo iným spôsobom,
- preskupovanie alebo kombinovanie,
- obmedzenie,
- vymazanie,
- prípadne ďalšie operácie spracúvania, ktoré sú nevyhnutné pre potreby plnenia účelu Zmluvy o poskytovaní služieb.

5.8 Sprostredkovateľ je pri spracúvaní osobných údajov povinný:

- dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z 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, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „nariadenie EÚ“), a zo zákona o ochrane osobných údajov,
- spracúvať osobné údaje len pre potreby dosiahnutia účelu spracúvania podľa tejto zmluvy,
- zabezpečiť, aby osobné údaje boli spracúvané iba spôsobom, ktorý zodpovedá účelu spracúvania podľa tejto zmluvy,
- spracúvať osobné údaje len na základe písomných pokynov prevádzkovateľa, vrátane pokynov daných elektronickými prostriedkami, doručenými na adresu kontaktnej osoby uvedenej v tejto zmluve; sprostredkovateľ sa môže odchýliť od pokynov prevádzkovateľa len v prípadoch, ak je to ustanovené v práve Európskej únie alebo v práve Slovenskej republiky,
- spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi,
- zabezpečiť, aby každá fyzická osoba, ktorá na základe jeho poverenia je oprávnená spracúvať osobné údaje, spracúvala osobné údaje len na základe pokynov prevádzkovateľa s výnimkou prípadov, keď sa to od nej vyžaduje podľa práva Európskej únie alebo práva Slovenskej republiky,
- vykonať a plniť ďalšie povinnosti podľa tejto zmluvy.

5.9 Ak sa sprostredkovateľ domnieva, že pokynom prevádzkovateľa je porušované nariadenie EÚ, zákon o ochrane osobných údajov vrátane predpisov vydaných na ich vykonanie, metodických usmernení apod. alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, je povinný o tom bezodkladne informovať prevádzkovateľa.

5.10 Ak sa na sprostredkovateľa obráti dotknutá osoba so žiadosťou o výkon, resp. uplatnenie akýchkoľvek jej práv podľa nariadenia EÚ a/alebo zákona o ochrane osobných údajov, sprostredkovateľ o tom bezodkladne, najneskôr v nasledujúci pracovný deň, informuje prevádzkovateľa a následne sprostredkovateľ postupuje podľa pokynov prevádzkovateľa.

5.11 Prevádzkovateľ (Objednávateľ) súhlasí s tým, aby sprostredkovateľ spracúval osobné údaje prostredníctvom subdodávateľa. Sprostredkovateľ (Poskytovateľ) vyhlasuje, že prijal všetky potrebné opatrenia, ktoré sú požadované v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.

Článok 6: Poskytovanie údajov zo systému

6.1 Poskytovateľ neposkytne údaje zo ISVS inej tretej strane bez súhlasu objednávateľa.

Článok 7: Reklamácia a zodpovednosť

- 7.1 Poskytovateľ zodpovedá za kvalitné vykonanie služieb.
- 7.2 Reklamácie služieb je potrebné zo strany objednávateľa oznámiť bezodkladne poskytovateľovi.
- 7.3 V prípade odôvodnenej reklamácie má právo objednávateľ na odstránenie väd bezodkladne, najneskôr do 48 hodín odo dňa oznámenia reklamácie poskytovateľovi. Ak poskytovateľ neodstráni vady v stanovenom termíne, objednávateľ má právo na zľavu do výšky 5 % z dohodnutej ceny za daný mesiac.
- 7.4 Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za vady, ktoré mu vznikli nekvalitným poskytnutím služieb v zmysle tejto zmluvy.
- 7.5 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za žiadne hmotné, nehmotné, priame, nepriame, vynútené, následné alebo iné škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi v dôsledku nesprávneho alebo neadekvátneho použitia predmetu zmluvy.

Článok 8: Komunikácia

- 8.1 Zmluvné strany sú si povinné vzájomne sa informovať bez zbytočného odkladu o akejkoľvek dôležitej skutočnosti súvisiacej s uzatvorením tejto zmluvy, najmä o zmenách v identifikačných údajoch uvedených na prvej strane tejto zmluvy.
- 8.2 Okrem prípadov, ak táto zmluva neustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné pre plnenie práv a povinností zmluvných strán podľa tejto zmluvy, má akákoľvek komunikácia medzi zmluvnými stranami účinky podľa tejto zmluvy iba v prípade, ak je písomná a riadne podpísaná osobami oprávnenými konať v mene zmluvných strán.
- 8.3 Akékoľvek oznámenia (alebo iné dokumenty) medzi zmluvnými stranami súvisiace s touto zmluvou, alebo doručované podľa tejto zmluvy, musia mať písomnú formu a musia byť doručené príslušnej zmluvnej strane osobne, doporučenou zásielkou alebo kuriérom, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak a musia byť doručované na adresy uvedené na prvej strane tejto zmluvy. Zmluvné strany sa pre účely doručovania písomností dohodli, že v prípade vrátenia zásielky odosielateľovi z akéhokoľvek dôvodu platí, že písomnosť bola doručená adresátovi dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, aj keď sa o tom adresát nedozvedel.

Článok 9: Záverečné ustanovenia

- 9.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa budú vzájomne bezodkladne informovať o všetkých závažných zmenách, ktoré môžu mať vplyv na schopnosť ktorejkoľvek zmluvnej strany plniť svoje záväzky.
- 9.2 V prípade, ak niektorá zo zmluvných strán poruší ktorúkoľvek zmluvnú povinnosť podstatným spôsobom, je druhá zmluvná strana oprávnená od tejto zmluvy písomne odstúpiť. Za podstatné porušenie tejto zmluvy poskytovateľom sa považuje neposkytovanie služieb v zmysle čl. 1 a 2 tejto zmluvy. Za podstatné porušenie tejto zmluvy objednávateľom sa považuje nezaplatenie dohodnutej ceny.
- 9.3 Písomné odstúpenie od zmluvy podľa predchádzajúceho bodu je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane a odstúpením od zmluvy zmluva zaniká ku dňu

doručenia oznámenia jednej zmluvnej strany o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.

- 9.4 Túto zmluvu môžu ukončiť zmluvné strany i pred uplynutím doby jej platnosti, a to písomnou dohodou, alebo výpoveďou, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je dvojmesačná a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- 9.5 Údaje evidované v ISVS sú majetkom objednávateľa.
- 9.6 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto záväzky medzi Zmluvnými stranami pretrvávajú aj po uplynutí uvedenej doby, na ktorú je zmluva uzatvorená.
- 9.7 Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 9.8 Akékoľvek zmeny a doplnky k tejto zmluve je možné urobiť iba formou očíslovaných písomných dodatkov k tejto zmluve, ktoré budú riadne podpísané oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán. Zmluvu je možné zrušiť len písomne.
- 9.9 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch, z ktorých objednávateľ obdrží jeden (1) rovnopis a poskytovateľ obdrží jeden (1) rovnopis.
- 9.10 V prípade, ak sa akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy stane neplatné, alebo nevykonateľné, platnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy, tým nie je dotknutá. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné alebo nevykonateľné ustanovenie novým ustanovením, znenie ktorého bude zodpovedať účelu pôvodného ustanovenia a tejto zmluvy ako celku.
- 9.11 Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.
- 9.12 Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov, Autorským zákonom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcom pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov. Spory vzniknuté z tejto zmluvy a/alebo na základe tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad, alebo zrušenie rozhodujú súd Slovenskej republiky príslušný podľa Civilného sporového poriadku.

