

# ZMLUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽIEB

č. 1479/2023/OIT

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

## Zmluvné strany

**Odberateľ:** Mesto Banská Bystrica  
Sídlo: Československej armády 26, 974 01 Banská Bystrica  
IČO: 00 313 271  
DIČ: 2020451587  
IČ DPH: SK2020451587  
Bankové spojenie: ČSOB, a. s.  
IBAN : SK77 7500 0000 0040 1679 5432  
V ktorého mene koná: Ján Nosko, primátor mesta  
Kontaktná osoba: Mgr. Peter Tuhársky  
peter.tuharsky@banskabystrica.sk  
tel.: 0908770010

(ďalej v texte len „Odberateľ“)

**Poskytovateľ :** Centrum bezbariérovej komunikácie  
právna forma: Občianske združenie, odborová organizácia a organizácia zamestnávateľov  
Sídlo: 991 26 Bátorová 29  
IČO: 52151883  
registračné číslo: VVS/1-900/90-55671  
Registrový úrad: MV SR  
peňažný ústav: €  
Číslo účtu v tvare  
štatutárny orgán: Mgr. Róbert Sarina, predseda

(ďalej v texte len „Poskytovateľ“)

(ďalej v texte spolu aj len „Zmluvné strany“)

## PREAMBULA

Pre účely tejto Zmluvy sa určuje nasledovná definícia pojmov:

**Mobilné aplikácie** - aplikácie, umožňujúce on-line tlmočenie a prepis pre nepočujúce osoby, dostupné v súčasnosti pre operačný systém Android a iOS.

**Webové aplikácie** - aplikácie umožňujúce on-line tlmočenie a prepis pre nepočujúce osoby, dostupné v súčasnosti pre všetky webové prehliadače.

(ďalej v texte spolu aj len „Aplikácie“)

## Článok I. Predmet Zmluvy

1.1 Predmetom Zmluvy je záväzok Poskytovateľa zabezpečiť pre Odberateľa poskytnutie komunikačných služieb, umožňujúcich v reálnom čase on-line spojenie s tlmočníkom, poskytujúcim služby tlmočenia posunkovej reči a/alebo prepisu hovoreného slova (ďalej len „Tlmočník“), ktorý bude pomáhať Odberateľovi v dorozumívaní sa s treťou osobou, a to typicky technickú - prostredníctvom tlmočenia alebo prepisu, a rovnako tak poskytnutie všeobecnej podpory poskytnutých komunikačných služieb, bližšie špecifikovaných v ustanovení bodu 1.2 Článku I. Zmluvy (ďalej len ako „Služby“). Súčasťou poskytnutých Služieb je aj sprístupnenie telefonického spojenia s informačnou linkou, a to pre všetky subjekty Odberateľa, uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť licenciu na užívanie Aplikácií v rozsahu tejto Zmluvy a zabezpečiť pre Odberateľa poskytnutie Služieb v zmysle predmetu Zmluvy, a to dňom nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.

### 1.2 Špecifikácia poskytovaných Služieb:

Služby spočívajú v záväzku Poskytovateľa poskytnúť Odberateľovi komunikačné služby, umožňujúce v reálnom čase online spojenie s Tlmočníkom, ktorý je schopný pomôcť Odberateľovi v dorozumívaní sa s osobou (i) nepočujúcou alebo (ii) sluchovo postihnutou (ďalej len „Užívateľ“), najmä prostredníctvom:

- a) **Tlmočenia do posunkovej reči**, t. j. sprostredkovania prenosu reči od poverených osôb a/alebo používateľov Služieb Odberateľa, prostredníctvom Aplikácie - videohovoru k Tlmočníkovi, pričom späť je prenášaný videohovor, ktorý sa od Tlmočníka dostáva späť na miesto plnenia Odberateľa do zobrazovacieho zariadenia, ktoré je k dispozícii pre Užívateľa a zobrazuje sa na ňom videohovor v posunkovej reči. K tlmočeniu dochádza v reálnom čase.
- b) **Prepisu**, t. j. sprostredkovania prenosu reči od poverených osôb a/alebo používateľov Služieb Odberateľa, prostredníctvom Aplikácie k Tlmočníkovi, pričom späť k povereným osobám a/alebo používateľom Služieb Objednávateľa je prenášaný textový prepis, ktorý sa od Tlmočníka dostáva späť na miesto plnenia Odberateľa do zobrazovacieho zariadenia, ktoré je k dispozícii Užívateľovi a zobrazuje sa na ňom prepísaná reč. K prepisu dochádza v reálnom čase. Komunikácia medzi konkrétnou poverenou osobou a/alebo používateľom Služieb Odberateľa a Užívateľom je realizovaná v oboch smeroch, teda medzi konkrétnou poverenou osobou a/alebo používateľom Služieb Odberateľa a Užívateľom ako aj spätne. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, že Služby budú poskytované v rozsahu, uvedenom v Prílohe č. 2, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
- c) **Prevádzkovateľ sa ďalej zaväzuje poskytnúť Odberateľovi služby, súvisiace s prevádzkou Aplikácií, a to:**
  - prevádzka Aplikácií v dohodnutej dostupnosti podľa Prílohy č. 2 Zmluvy; reakčná doba Tlmočníka je pätnásť (15) minút od prijatia požiadavky na tlmočenie, resp. prepis;
  - zabezpečenie dostupnosti konzultácií telefonicky, prostredníctvom prevádzkovania tzv. Hotline, pre účely zaistenia riešenia vzniknutých problémov pre poverenú osobu a/alebo používateľa Služieb Odberateľa,
  - odo dňa účinnosti tejto Zmluvy, za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, bezodplatne poskytovať Odberateľovi služby podpory, týkajúce sa prevádzky, údržby a aktualizácie dodaných Aplikácií, s cieľom zabezpečiť pre Odberateľa plnohodnotné využívanie ním prevádzkovaných produktov. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať Aplikácie dostupné po funkčnej aj technickej stránke. Zmluvné strany týmto berú na vedomie a súhlasia, že Poskytovateľ nesie zodpovednosť za výpadok prevádzky Aplikácií zo strany Poskytovateľa;
  - Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby prostredníctvom Mobilnej aplikácie na miestach Odberateľa, ktorých zoznam tvorí Prílohu č. 1 Zmluvy; minimálne požiadavky na zariadenie pre inštaláciu Aplikácie sú: Android verzie 10 alebo vyššej, RAM aspoň 2 GB, úložisko 16 GB, internetové pripojenie.

- Poskytovateľ sa, po riadnom a včasnom odovzdaní Služieb a Aplikácií, zaväzuje vykonať online školenie na základe požiadavky Odberateľa, pre osoby určené Odberateľom.
- 1.3 Predmetom Zmluvy je ďalej poskytnutie licencie na užívanie Aplikácií Odberateľom, a to v rozsahu určenom v špecifikácii poskytovaných Služieb, podľa tejto Zmluvy.
- 1.4 Zmluvné strany sa dohodli, že o odovzdaní a prevzatí plnenia podľa bodu 1.1 a bodu 1.3 Článku I. Zmluvy nebude vyhotovený preberací protokol z dôvodu, že poskytovanie komunikačných služieb v rozsahu podľa tejto Zmluvy medzi zmluvnými stranami prebiehalo podľa Zmluvy o poskytnutí služieb č. 241/2022/OIT, v zmysle ktorej došlo k odovzdaní i zdrojových kódov k Aplikáciám Odberateľovi, ktorých rozsah je stanovený v bode 1.2. Čl. I. Zmluvy – Špecifikácia poskytovaných Služieb a v **Prílohy č. 2 Zmluvy**.
- 1.5 Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté Služby podľa Zmluvy odmenu, v rozsahu a spôsobom dohodnutým v Článku III. Zmluvy.

## Článok II. Práva a povinnosti strán

### 2.1 Práva a povinnosti Poskytovateľa:

- 2.1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Služby v rozsahu a podľa podmienok stanovených v Zmluve a podľa pokynov Odberateľa;
- 2.1.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Služby riadne, včas a v požadovanej kvalite, s primeranou odbornou starostlivosťou;
- 2.1.3 Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Odberateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu negatívne ovplyvniť povinnosť Poskytovateľa poskytnúť Služby spôsobom uvedeným bodoch 2.1.1. a 2.1.2 Článku II. Zmluvy a dohodnúť s Odberateľom osobitný postup smerujúci k riadnemu a včasnému plneniu povinností Poskytovateľa v zmysle tejto Zmluvy;
- 2.1.4 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, s ktorými prišiel do styku v súvislosti s poskytovaním Služieb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ je pri plnení predmetu Zmluvy povinný postupovať tak, aby neohrozoval alebo nepoškodzoval dobré meno Odberateľa a/alebo jeho oprávnené záujmy;
- 2.1.5 Poskytovateľ je povinný poskytnúť Odberateľovi všetku súčinnosť a dodržiavať záväzné pokyny Odberateľa, týkajúce sa plnenia predmetu tejto Zmluvy a v prípade potreby o takéto záväzné pokyny aj sám požiadať; na nevhodnosť pokynov je Poskytovateľ povinný Odberateľa včas upozorniť a navrhnúť iný postup, ktorý smeruje k dosiahnutiu toho istého cieľa, ktorý bol zamýšľaný pôvodným pokynom Odberateľa. Poskytovateľ, pre účely vzájomnej komunikácie Zmluvných strán, prístupný dňom účinnosti tejto Zmluvy Hotline, ktorá bude umožňovať počas trvania Zmluvy zadávanie jednotlivých požiadaviek poverenými osobami obidvoch Zmluvných strán a súčasne sa zaväzuje dodržať, za účelom zabezpečenia Služieb dohodnutých v predmete tejto Zmluvy, všetky požiadavky Odberateľa zadané prostredníctvom tohto systému. Zmluvné strany sa dohodli, že určia osoby poverené zadávať požiadavky a osoby poverené na riešenie sporných otázok, ako aj osoby zodpovedné za vyriešenie požiadaviek a návrhov, tak aby bol naplnený účel tejto Zmluvy.
- 2.1.6 Zmluvné strany sa dohodli, že osobami poverenými zadávať požiadavky a osobami poverenými na riešenie sporných otázok, ako aj osobami zodpovednými za vyriešenie požiadaviek a návrhov, tak aby bol naplnený účel tejto Zmluvy (ďalej len „**Kontaktná osoba**“) sú :
- Kontaktná osoba Odberateľa je každá z nižšie uvedených osôb, poverená Odberateľom komunikovať s Poskytovateľom o skutočnostiach, vyplývajúcich z plnenia predmetu tejto Zmluvy. O uskutočnených zmenách v poverení Kontaktných osôb sa Odberateľ zaväzuje informovať Poskytovateľa bezodkladne, a to elektronicky na e-mailovú adresu Kontaktnej osoby Poskytovateľa. Zmena v poverení Kontaktnej osoby Odberateľa je voči Poskytovateľovi účinná dňom nasledujúcim po dni doručenia takého e-mailu o zmene Kontaktnej osoby Odberateľa.
- Kontaktné osoby Odberateľa sú:

Mgr. Peter Tuhársky, tel.: +421 908 770 010, e-mail:  
peter.tuharsky@banskabystrica.sk

- Kontaktná osoba Poskytovateľa je každá z nižšie uvedených osôb, poverená Poskytovateľom komunikovať s Odberateľom o skutočnostiach, vyplývajúcich z plnenia predmetu tejto Zmluvy. O uskutočnených zmenách v poverení Kontaktných osôb sa Poskytovateľ zaväzuje informovať Odberateľa bezodkladne, a to elektronicky na e-mailovú adresu Kontaktnej osoby Odberateľa. Zmena v poverení Kontaktnej osoby Poskytovateľa je voči Odberateľovi účinná dňom nasledujúcim po dni doručenia takého e-mailu o zmene Kontaktnej osoby Poskytovateľa.

**Kontaktné osoby Poskytovateľa sú:**

Robert Šarina,

- 2.1.7 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Služby zo strany Tlmočníka v požadovanej kvalite, v zmysle predmetu tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť uplatnené reklamácie a sťažnosti zo strany Užívateľov, na kvalitu poskytovaných Služieb. Poskytovateľ vyhlasuje, že všetci Tlmočníci majú zmluvne zabezpečené poistenie zodpovednosti za prípadne spôsobenú škodu.

**2.2 Práva a povinnosti Odberateľa:**

- 2.2.1 Odberateľ sa zaväzuje riadne a včas poskytnúť Poskytovateľovi všetky podklady, pokyny a informácie potrebné pre poskytnutie Služieb;
- 2.2.2 Odberateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku súčinnosť a dodržiavať záväzné pokyny Poskytovateľa, týkajúce sa plnenia predmetu tejto Zmluvy, ktoré bude Poskytovateľ zadávať pre poverené osoby a/alebo používateľov Služieb prostredníctvom Hotline Poskytovateľa;
- 2.2.3 Odberateľ je oprávnený udeľovať Poskytovateľovi záväzné pokyny pri poskytovaní Služieb tak, aby bola dosiahnutá maximálna kvalita Služieb.

**2.3 Licencia :**

- 2.3.1 Poskytovateľ je vlastníkom autorských práv k Aplikáciám, ktorých dodanie tvorí predmet Zmluvy. Výsledkom Poskytovateľom poskytnutých Služieb, na základe tejto Zmluvy, je autorské dielo podľa ustanovení zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len „Dielo“). Poskytovateľ poskytuje Odberateľovi k tomuto Dielu nevýhradnú licenciu. Licencia sa udeľuje vo vzťahu k Dielu ako celku, ako aj k akejkoľvek jeho časti.
- 2.3.2 Poskytovateľ poskytuje Odberateľovi vecne, časovo a územne obmedzenú licenciu (súhlas) na používanie Diela (alebo jeho častí). Odberateľ nie je oprávnený vykonávať úpravu, spracovanie, preklad, spätnú analýzu, dekompiláciu a/alebo prevod zdrojového kódu Aplikácií, ani jej častí. Licencia je poskytovaná výlučne pre územie Slovenskej republiky.
- 2.3.3 V prípade neoprávneného zásahu Odberateľa do autorských práv k Dielu, resp. jeho častí, je Dodávateľ oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť. Za neoprávnený zásah do autorských práv považujú Zmluvné strany okrem iného skutočnosť, kedy Odberateľ preukázateľne poruší podmienky ustanovené touto Zmluvou a neodstráni v lehote piatich (5) dní následky takéhoto neoprávneného zásahu alebo použitia, a to ani napriek písomnej výzve zo strany Poskytovateľa.
- 2.3.4 Poskytovateľ preberá zodpovednosť za to, že plnením poskytnutým v zmysle Zmluvy nedôjde k porušeniu autorských práv, práv duševného vlastníctva a/alebo iných práv tretích osôb.
- 2.3.5 Zmluvné strany sa výslovne dohodli, že cena za udelenú licenciu je zahrnutá v odmene, uvedenej v Článku III. bod 3.2 Zmluvy.

### Článok III. Cena za Služby a platobné podmienky

- 3.1 Odmena za poskytnutie Služieb v rozsahu podľa článku I. Zmluvy je stanovená vzájomnou dohodou Zmluvných strán podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 3.2 Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytované v zmysle článku I. Zmluvy odmenu v celkovej výške 4 320,-€ s DPH ( slovom: štyritisícristodvadsať eur) za obdobie trvania zmluvy.
- 3.3 Odmena bude uhradená po riadnom a včasnom vykonaní služieb podľa znenia Článku I. bod 1.1 - 1.3 Zmluvy, za obdobie trvania tejto zmluvy tak, že táto bude Odberateľom uhradená v piatich (5) platbách, po uplynutí príslušného štvrťroku, vždy do 5. dňa nasledujúceho mesiaca, formou bezhotovostného prevodu, na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Prvá platba bude Poskytovateľom fakturovaná za obdobie jún 2023 vo výške 360,-€ s DPH, ďalšie platby za príslušný štvrťrok budú fakturované vo výške 1 080,-€ s DPH a posledná platba bude fakturovaná za obdobie apríl-máj 2024 vo výške 720,-€ s DPH.
- 3.4 Poskytovateľom vystavené a doručené faktúry musia spĺňať všetky náležitosti účtovného a daňového dokladu podľa osobitných predpisov, inak nebudú Odberateľom uhradené.
- 3.5 Odberateľ výslovne súhlasí so zasielaním faktúr v elektronickej podobe, a to e-mailom na e-mailovú adresu Odberateľa: [podatelna@banskabystrica.sk](mailto:podatelna@banskabystrica.sk). Faktúra sa považuje za riadne doručenú po potvrdení úspešného prenosu príjemcovi.
- 3.6 Odberateľ uhradí Poskytovateľovi faktúru, ktorá bola vystavená v súlade s ustanoveniami Zmluvy, v lehote do tridsať (30) dní odo dňa jej riadneho doručenia Odberateľovi.
- 3.7 Ak faktúra bude obsahovať nesprávne a/alebo neúplné údaje, Odberateľ je oprávnený vrátiť ju v lehote splatnosti Poskytovateľovi na prepracovanie, s uvedením vytýkaných nedostatkov. Poskytovateľ je povinný faktúru podľa charakteru nedostatku opraviť alebo vystaviť novú. Vrátením faktúry neplynú lehoty jej splatnosti. Nová lehota splatnosti začína plynúť dňom doručenia novej alebo opravenej faktúry. V pochybnostiach sa má za to, že faktúra bola doručená tretí deň po jej odoslaní.
- 3.8 Poskytovateľ súhlasí, že služby poskytnuté po skončení účinnosti zmluvy č. 241/2022/OIT (9.4.2023) pred nadobudnutím účinnosti novej zmluvy (jún 2023), sú poskytnuté bez nároku na odmenu od Odberateľa.

### Článok IV. Zodpovednosť za vady a zodpovednosť za škodu

- 4.1 Poskytovateľ zodpovedá za to, že Služby poskytované podľa Zmluvy, budú mať vlastnosti dojednané v Zmluve a budú zodpovedať kvalitatívnym požiadavkám stanoveným Zmluvou a platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 4.2 Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na Odberateľa v zmysle Zmluvy, a to aj v prípade, keď sa vada stane zjavnou až po tomto okamihu. Poskytovateľ zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu Služby, ktorá sa vyskytne aj po okamihu uvedenom v predchádzajúcej vete, ak táto vada vznikne v dôsledku porušenia povinností Poskytovateľa v zmysle Zmluvy.
- 4.3 Poskytovateľ sa zodpovednosti za vadu Služby zbaví, len pokiaľ preukáže, že ju nespôsobil.
- 4.4 Odberateľ sa zaväzuje, že vadu Služby uplatní u Poskytovateľa oznámením o vade služby, bezodkladne po jej zistení na Hotline a elektronicky na adresu Kontaktnéj osoby uvedenej v bode 2.1.6 Čl. II. Zmluvy (ďalej len „Oznámenie Odberateľa o vade Služby“).
- 4.5 Oznámenie Odberateľa o vade Služby bude obsahovať:
  - a) číslo zmluvy ( v prípade Služieb poskytovaných na základe Požiadavky, aj číslo Požiadavky),
  - b) označenie a popis vady
- 4.6 Zmluvné strany sa dohodli, že:
  - Požadovaná doba podpory systému = požadovaná dostupnosť telefonického Hotline pre Používateľa je počas pracovných dní, v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod;
  - Maximálny počet neplánovaných výpadkov systému počas podpory 3/kalendárny mesiac
  - Požadovaný čas vyriešenia v rámci doby podpory (Poskytovateľ):
    - ✓ *Vada kritická* - ktorá má taký vplyv na funkčnosť Služby, že je nemožné s Aplikáciou pracovať, a to ani žiadnym náhradným spôsobom; bude odstránená do 8 hodín od

**Oznámenia Odberateľa o vade Služby; v ostatných prípadoch bude odstránená do 24 hodín od Oznámenia Odberateľa o vade Služby**

- ✓ **Hlavná vada** - ktorá neumožňuje používanie Aplikácií, podľa popisu v užívateľskej dokumentácii. Je ju možné "obísť" iným postupom, nastavením, je možné prijať náhradné riešenie situácie, ktorá neumožňuje používanie Aplikácií, podľa popisu v užívateľskej dokumentácii; bude odstránená **v nasledujúci pracovný deň od Oznámenia Odberateľa o vade Služby**
  - ✓ **Drobná vada** - neovplyvňuje spôsob používania Aplikácií, podľa popisu v užívateľskej dokumentácii, z pohľadu plynulej prevádzky a spoľahlivosti; bude odstránená **do dvoch (2) pracovných dní od Oznámenia Odberateľa o vade Služby**
- 4.7 Poskytovateľ je povinný začať s odstraňovaním vady Služby ihneď po jej nahlásení Odberateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vadu v zmysle bodu 4.6 Zmluvy. O čase a spôsobe odstránenia vady bude Poskytovateľ Odberateľa písomne bezodkladne informovať elektronicky, na e-mailovú adresu Kontaktnnej osoby uvedenú v bode 2.1.6 Čl. II. Zmluvy.
- 4.8 V prípade, ak Poskytovateľ nezačne s odstraňovaním vady Služby v lehote stanovenej v bode 4.6 Zmluvy, Odberateľ je oprávnený: (a) požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty alebo (b) požadovať od Poskytovateľa uhradenie škody, ktorá mu vznikla v dôsledku väd Služby.
- 4.9 Zmluvná strana, ktorá svojím konaním alebo nekonaním a/alebo porušením, prípadne zanedbaním niektorej z povinností vyplývajúcich zo Zmluvy a/alebo Požiadavky zavinila vznik škody, je povinná nahradiť škodu, ktorá v dôsledku toho druhej Zmluvnej strane vznikla. Práva Zmluvných strán na náhradu škody sa v častiach neupravených Zmluvou riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, pričom sa nahrádza len skutočná škoda.

#### **Článok V. Osobitné ustanovenia**

- 5.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť, rešpektujúc podmienky dohodnuté v Zmluve. Ďalej sa zaväzuje poskytovať Služby riadne, včas, bez väd, s potrebnou odbornou starostlivosťou a tomu zodpovedajúcou kvalitou podľa platných zákonov, interných pokynov a interných predpisov Odberateľa.
- 5.2 Odberateľ je oprávnený odmietnuť prevzatie poskytnutej Služby, pokiaľ má Služba vady a/alebo pokiaľ je Služba neúplná, pričom takéto odmietnutie je povinný uplatniť bezodkladne a riadne ho odôvodniť. Odmietnutie prevzatia poskytnutej Služby Odberateľom, nezbavuje Poskytovateľa povinnosti poskytnúť Službu riadne a včas. V takomto prípade sa má sa za to, že Poskytovateľ je v omeškaní s poskytnutím Služby, a to až do riadneho splnenia svojich povinností v zmysle Zmluvy.
- 5.3 V prípade, že Poskytovateľ poruší svoju zmluvnú povinnosť, na ktorej plnenie sa zaviazal v článku IV. bod 4.7 Zmluvy, Odberateľ je oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 50,00 € (slovom: päťdesiat eur) samostatne za každé jednotlivé porušenie povinností, a to za každý aj začatý deň omeškania.
- 5.4 V prípade, že Poskytovateľ poruší svoju zmluvnú povinnosť, na ktorej plnenie sa zaviazal v článku IV. bod 4.6 Zmluvy, Odberateľ je oprávnený uplatniť si voči Poskytovateľovi nárok na zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 100,00 € (slovom: sto eur), a to za každý aj začatý deň omeškania so splnením povinností.
- 5.5 V prípade, že Odberateľ poruší svoju zmluvnú povinnosť, na ktorej plnenie sa zaviazal v článku III. bod 3.4 Zmluvy, Poskytovateľ je oprávnený uplatniť si voči Odberateľovi nárok na zaplataenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy, a to za každý aj začatý deň omeškania s úhradou.
- 5.6 Splnením záväzku zaplatiť zmluvnú pokutu nezanikajú povinnosti Zmluvnej strany, plnenie ktorých je zabezpečené dohodou o zmluvnej pokute.

- 5.7 Dohodou o zmluvnej pokute nie je dotknuté právo Zmluvných strán na náhradu škody. V prípade vzniku škody, je ktorákoľvek zo Zmluvných strán oprávnená nárokovat' si jej náhradu vo výške presahujúcej výšku zmluvnej pokuty.
- 5.8 Odberateľ má právo pri uplatňovaní zmluvných pokút a/alebo iných peňažných nárokov voči Poskytovateľovi, započítat' takého pohľadávky jednostranným právnyim úkonom s akoukoľvek (aj nesplattnou) pohľadávkou Poskytovateľa voči Odberateľovi.

#### Článok VI. Doba trvania zmluvy

- 6.1 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv v súlade s ust. § 5a ods.1 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 v spojení s ust. § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 6.2 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, v trvaní dvanásť (12) mesiacov, odo dňa účinnosti Zmluvy.
- 6.3 Zmluva zanikne:

- 6.3.1 **uplynutím doby trvania Zmluvy** uvedenej v bode 6.2. tohto článku;
- 6.3.2 **dohodou zmluvných strán**, ku dňu uvedenému v takejto dohode;
- 6.3.3 **odstúpením od Zmluvy**, z dôvodu podstatného porušenia Zmluvy, pričom o podstatné porušenie Zmluvy pôjde v prípade, ak Poskytovateľ aj napriek písomnému upozorneniu Odberateľa s upozornením na možnosť odstúpenia od Zmluvy, opakovane najviac dvakrát (2), poruší svoje zmluvné povinnosti na plnenie ktorých sa zaviazal v zmysle článku I. bod 1.1, 1.2, 1.3 Zmluvy; odstúpením od Zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti Zmluvných strán vyplývajúce zo Zmluvy, s výnimkou práv na zmluvné a zákonné sankcie (napr. právo na náhradu škody, právo na zmluvnú pokutu, atď.) a s výnimkou zmluvných ustanovení, ktoré na základe prejavu vôle Zmluvných strán alebo z dôvodu ich právnej povahy zostávajú v platnosti aj po skončení platnosti Zmluvy.

#### Článok VII. Dôvernosc informácií a povinnosť mlčanlivosti

- 7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že všetky písomné a/alebo elektronické výstupy súvisiace s plnením predmetu Zmluvy budú použité výlučne v záujme splnenia účelu Zmluvy a v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Akékoľvek technické, personálne alebo obchodné informácie, informácie o metódach poskytovania služieb a/alebo znalostné informácie, s ktorými sa Zmluvné strany oboznámia na základe Zmluvy, sú predmetom obchodného tajomstva a ich oznámenie tretím osobám ako aj ich zverejnenie, podlieha predchádzajúcemu písomnému súhlasu dotknutej Zmluvnej strany. Tým nie sú dotknuté ustanovenia príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré umožňujú v osobitných prípadoch poskytnutie informácií aj bez súhlasu dotknutej Zmluvnej strany.
- 7.2 Zmluvné strany sa zaväzujú, že bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany, nepoužijú dôverné informácie pre seba alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k dôverným informáciám. Za tretie osoby sa nepokladajú členovia orgánov Zmluvných strán, audítori alebo právni poradcovia Zmluvných strán, ktorí sú v rozsahu sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti, na základe všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 7.3 Záväzok Zmluvných strán podľa bodu 7.1 a 7.2 trvá aj po ukončení platnosti a účinnosti Zmluvy.
- 7.4 Záväzok Zmluvných strán podľa bodu 7.1 a 7.2 sa nevzťahuje na prípady, ak:
- je poskytnutie informácie od dotknutej Zmluvnej strany uložené na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov),
  - je informácia verejne dostupná z iného dôvodu, ako je porušenie povinnosti mlčanlivosti dotknutou Zmluvnou stranou,

c) ak je informácia poskytnutá so súhlasom druhej Zmluvnej strany.

7.5 Zmluvné strany sú povinné v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zabezpečiť požadovanú mieru ochrany všetkých osobných údajov, s ktorými prišli do kontaktu v súvislosti s plnením predmetu Zmluvy. Zmluvné strany sú zároveň povinné dodržiavať aj príslušné ustanovenia Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktoré s plnením predmetu Zmluvy súvisia.

#### Článok VIII. Doručovanie

- 8.1 Pokiaľ v Zmluve nie je výslovne uvedené inak, Zmluvné strany sa dohodli, že všetky písomné oznámenia podľa Zmluvy budú odosielané: (a) na poštovú prepravu doporučenou zásielkou, (b) expresnou kuriérskou službou alebo (c) e-mailom s potvrdením doručenia adresátovi. Oznámenia o ktorých to ustanovuje Zmluva alebo ktoré majú byť vykonané písomne, sa v prípade e-mailového doručovania doručujú Zmluvným stranám vždy aj na e-mailovú adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy.
- 8.2 Písomné oznámenia sa považujú za riadne doručené ich doručením na adresy Zmluvných strán uvedené v záhlaví Zmluvy, alebo odmietnutím ich prevzatia; v prípade odosielania oznámení e-mailom, tieto sa považujú za riadne doručené po potvrdení úspešného prenosu príjemcovi.

#### Článok IX. Záverečné ustanovenia

- 9.1 Zmluva je vyhotovená v šiestich (6) rovnopisoch, s tým, že Odberateľ obdrží štyri (4) rovnopisy a Poskytovateľ obdrží dva (2) rovnopisy tejto Zmluvy.
- 9.2 Zmluvné strany si dohodli ako podmienku platnosti Zmluvy, ako aj jej prípadných dodatkov, písomnú formu a dohodu v celom rozsahu.
- 9.3 Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami založené Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona číslo 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
- 9.4 Prípadná neplatnosť niektorej časti Zmluvy nemá vplyv na platnosť a účinnosť ostatných dojednaní. V prípade, že je niektorá časť Zmluvy neplatnou alebo sa neplatnou stane neskôr, použije sa na úpravu vzťahov Zmluvných strán zákonná úprava, ktorá je svojou povahou najbližšia úmyslu, sledovanému stranami pri uzatváraní Zmluvy.
- 9.5 Práva a povinnosti Zmluvných strán, vyplývajúce zo Zmluvy, prechádzajú v celom rozsahu na ich právnych nástupcov.
- 9.6 Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluva nebola uzatvorená v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok pre niektorú zo Zmluvných strán, že zmluvná voľnosť Zmluvných strán nie je obmedzená, že sa so znením Zmluvy dôkladne oboznámili, rozumejú jej, súhlasia s ňou a prostredníctvom svojich oprávnených zástupcov ju podpisujú na znak toho, že zodpovedá ich slobodnej a vážnej vôli.

V Bátorovej dňa . . . . .

Banskej Bystrici dňa ..

Za Poskytovateľa :

Za Odberateľa :

Mgr. Róbert Šarina  
predseda

Ján Nosko  
primátor mesta Banská Bystrica

Prílohami Zmluvy sú:

Zmluva o poskytnutí služieb č. 1479/2023/OIT



- Príloha č. 1 – ZOZNAM SUBJEKTOV ODBERATEĽA
- Príloha č. 2 - PARAMETRE SLUŽIEB A SLA LIMITY

**Príloha č. 1 k Zmluve o poskytnutí služieb č. ~~1479~~1479/2023/OIT**

**zoznam subjektov odberateľa:**

- Klientské centrum spolu s matrikou
- Radnica
- Informačné centrum
- Agentúra sociálnych služieb, Robotnícka 12
- Školský úrad / školy
- Turistické informačné centrum
- Mestská polícia

## Príloha č. 2 k Zmluve o poskytnutí služieb č. 1479/2023/OIT

### PARAMETRE SLUŽIEB A SLA LIMITY

Zmluvnými stranami boli dohodnuté nasledujúce parametre Služieb a Aplikácií podľa Čl. I. Zmluvy, popisujúce výslednú kvalitu dodávky a čiastkové cieľové parametre, ktoré sa majú v rámci dodávky služieb a aplikácií dosahované (SLA Limity):

1. Prevádzková doba Služieb a Aplikácií: Pracovné dni, od 8:00 hod. do 16:00 hod.;
2. Odberateľ zadáva požiadavku prostredníctvom Aplikácií: reakčná doba oprávneného pracovníka Prevádzkovateľa je 15 minút od prijatia požiadavky Objednávateľa na tlmočenie, resp. prepis;
3. Odberateľ je oprávnený urobiť obdobne prostredníctvom Aplikácie rezerváciu na vybavenie požiadavky na tlmočenie, resp. prepis na konkrétny deň a čas, v rámci prevádzkovej doby v zmysle znenia bodu 1 Prílohy č. 2 Zmluvy; v takom prípade stručne špecifikuje tematický okruh požiadavky, ktorý bude vybavený, prípadne tiež priloží relevantnú dokumentáciu. Navrhovaný termín bude prostredníctvom Aplikácie potvrdený oprávnenou osobou Poskytovateľa;
4. Dostupnosť služieb a aplikácií: Dodávateľ sa zaväzuje garantovať Odberateľovi nasledujúce minimálne dostupnosť Služieb a Aplikácií: 99%;
5. Schéma pomoci: Podpora služieb a aplikácií je zabezpečovaná počas prevádzkovej doby Služieb a aplikácií podľa bodu 1;
6. Dohodnutý plán servisných odstávok: Individuálne podľa dohody Zmluvných strán;
7. Dohodnutý plán odstávok pre implementáciu zmien: Individuálne podľa dohody Zmluvných strán;
8. Dohodnutý plán odstávok pre opravu chýb: Individuálne podľa dohody Zmluvných strán.

Správa incidentov: V súvislosti so zaistením podpory Služieb a Aplikácií sú Poskytovateľom garantované nasledujúce doby (SLA Limity):

- Odozvy (reakcia pracovníkov podpory) na nahlásené incidenty: 8 hodín v pracovnej dobe, Next Business Day (v priebehu nasledujúceho pracovného dňa) mimo pracovnú dobu.
- Oprava služieb a aplikácií pri výpadku: v najkratšom možnom čase, najneskôr Next Business Day (v priebehu nasledujúceho pracovného dňa).
- Opravy chýb v podporných systémoch či aplikáciách Poskytovateľa: Next Business Day (v priebehu nasledujúceho pracovného dňa).
- Riešenie zákaznických požiadaviek na bežné prevádzkové úpravy konfigurácie: podľa dohody.
- Komplexné úpravy konfigurácií Služieb a Aplikácií: podľa dohody.
- Zásadná rekonfigurácia služieb a aplikácií či vývoj skriptov a aplikácií: podľa dohody.