

Zmluva o dielo č. 444/2023

uzavretá podľa § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, § 40 a nasl. zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom v znení neskorších predpisov a podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami:

Objednávateľ:	Mestská časť Bratislava-Podunajské Biskupice
Adresa:	Trojčinné nám. 11, 825 61 Bratislava
Zastúpená:	Ing. Roman Lamoš
Bankové spojenie:	
Číslo účtu IBAN:	
IČO:	641383
IČ DPH:	nie je platcom

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Zhotoviteľ:	Trimel s.r.o.
Adresa:	Jána Smreka 22, 841 07 Bratislava
Zastúpený:	Ing. Melichár Peter, konateľ
Bankové spojenie:	Tatra Banka, a.s.
Číslo účtu:	2620455419
IBAN:	SK64 1100 0000 0026 2045 5419
SWIFT:	TATRSKBX
IČO:	31 319 068
DIČ:	2020343116
IČ DPH:	SK2020343116
Právna forma:	Spoločnosť s ručením obmedzeným, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 36985/B

(ďalej len „zhotoviteľ“)

(objednávateľ a zhotoviteľ ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“)

Článok 1. Predmet zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie servisných služieb k dielu Komplexné riešenie integrácie MČ Bratislava-Podunajské Biskupice na UPVS.

- 1.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje za podmienok stanovených v Čl.2. tejto časti zmluvy poskytovať objednávateľovi služby podpory a údržby dodaného softvéru (ďalej služby podpory). Služby podpory, pokiaľ to povaha služby umožňuje, bude zhotoviteľ poskytovať prednostne formou elektronického plnenia.

Článok 2.

Služby servisnej podpory

Služby budú zahŕňať:

2.1 Služby prevádzkovej podpory:

- a) riešenie prevádzkových problémov vzniknutých pri používaní softvéru u objednávateľa, vrátane vykonania zásahu a odstraňovania závad (ďalej len „riešenie prevádzkových problémov“),
- b) zaistenie prevádzkyschopnosti softvéru,
- c) poskytovanie nových verzií softvéru – upgrade prednostne formou elektronického plnenia,
- d) odovzdávanie informácií o nových verziách softvéru ich sprístupnením formou elektronického plnenia – e-mailu od zhotoviteľa,
- e) poskytovanie podpory na aktuálnu verziu,
- f) rady ku správne a efektívne prevádzkovaní formou poradenstva s využitím všetkých dostupných komunikačných prostriedkov (prostredníctvom telefónu, faxu, elektronickej pošty, internetu) v rámci hotline pohotovosti,
- g) technologický upgrade softvéru – zaisťovanie kompatibility s novými verziami operačného systému a ďalších používaných externých produktov, podpora štandardov a štandardov stanovených pre informačné systémy verejnej správy,
- h) update a upgrade (zaistenie funkčnosti v novej verzii softvéru) špeciálnych dovývojev a úprav realizovaných na základe objednávok a zmlúv uzavretých s objednávateľom,
- i) konzultácie v rámci aplikačnej podpory,
- j) služby Hotline,

2.2 Služby legislatívnej podpory v záručnom a pozáručnom období, budú zahŕňať:

zaisťovanie zhody s platnou všeobecne záväznou legislatívou SR (aktualizácia softvéru v závislosti od legislatívnych zmien) vyplývajúcou z právnych predpisov zverejnených v Zbierke zákonov SR a to sprístupnením legislatívneho update softvéru formou elektronického plnenia najneskôr v termíne, ktorý je nevyhnutný na spracovanie údajov pomocou softvéru s príslušnými legislatívnymi zmenami, a to najneskôr do 7 dní pred dňom účinnosti legislatívnych zmien.

V prípade potreby vykonania úprav alebo doplnenia funkcií vyplývajúcich zo zmeny legislatívy veľkého rozsahu je zhotoviteľ povinný o tejto skutočnosti informovať objednávateľa. Za vykonané práce je zhotoviteľ oprávnený vystaviť dodatočnú faktúru, suma bude stanovená na základe dohody s objednávateľom.

2.3 Služby aplikačnej podpory budú zahŕňať:

v minimálnych časových blokoch v pracovné dni od 8.00 hod. do 16.00 hod. formou:

- elektronickou,
- telefonických konzultácií,

osobnej konzultácie/návštevy v prípade nemožnosti použiť elektronickú formu, s minimálnym obsahom:

- konzultácie k jednotlivým modulom,
- poradenská služba pri používaní a rozvoji.

2.4 Služby servisnej podpory nezahŕňajú:

- a) Servis a údržbu Message modulu, objednávateľ si ju zaistí u subdodávateľa – firmy Nuaktiv s.r.o.

- b) update/upgrade týkajúci sa základného softvéru (operačný a sieťový systém, databázy a pod.),
- c) servis a údržbu HW technických prostriedkov a prevádzky počítačovej siete,
- d) údržbu, zálohovanie a iné manipulácie s používateľskými dátami informačného systému,
- e) inštalácii systémových upgrade a update, pri inštalácii patchov a hotpatchov,
- f) doškoľovanie administrátorov, doškoľovanie používateľov,
- g) programátorské práce upravujúce funkcionality podľa požiadaviek objednávateľa.

V prípade záujmu si objednávateľ objedná tieto služby za osobitnú úhradu.

- 2.5 Zhotoviteľ sa zaväzuje riešiť prevádzkové problémy (servisnú podporu) na základe požiadaviek oprávnených zamestnancov objednávateľa v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod. prednostne formou elektronického plnenia, resp. telefonicky a ak je to nevyhnutné, tak na mieste vzniku prevádzkového problému u objednávateľa v mieste jeho sídla uvedeného v záhlaví tejto zmluvy.
- 2.6 O službu riešenia prevádzkových problémov požiada objednávateľ prostredníctvom oprávnených zamestnancov formou zadania novej požiadavky e-mailom.
- 2.7 Vady alebo prevádzkové problémy sa členia do týchto kategórií:
- **kategória A** – vážne vady softvéru zhotoviteľa navodzujúce stav IS objednávateľa, kedy v ňom nie je možné prevádzať hlavné úkony a to i na úrovni prehliadania dát a objednávateľ nie je schopný rutinne plniť svoje povinnosti voči tretím osobám (jeho klienti – obyvatelia, podnikatelia, štátna správa, a pod.) – jedná sa o stav, kedy je priamo ohrozená funkcia systému, alebo je nutné prikróčiť ku komplikovaným a nákladným riešeniam mimo systém,
 - **kategória B** – stredné vady softvéru zhotoviteľa, kedy určitá funkcionality IS objednávateľa pre spracovanie a prehliadanie dát je nefunkčná, avšak jej činnosť je možné podľa pokynu zhotoviteľa nahradiť inou funkcionality, aj keď za cenu vyššej práce,
 - **kategória C** – nezávažné vady softvéru, kedy niektorá z funkcionalít IS objednávateľa nie je úplne funkčná, avšak tento stav má len zanedbateľné dopady na prevádzku objednávateľa, alebo také, ktoré nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách.

Kategorizáciu väd vykonáva objednávateľ, a to priamo v e-mailovom hlásení, pričom zhotoviteľ je povinný posúdiť, či objednávateľ určil kategorizáciu väd správne a o tejto skutočnosti objednávateľa bezodkladne informovať. O námietkach zhotoviteľa na kategorizáciu väd rozhodujú poverení pracovníci za objednávateľa a zhotoviteľa, v ich neprítomnosti ich zástupcovia. V prípade nedohody týchto pracovníkov rozhoduje s konečnou platnosťou dohoda štatutárnych orgánov objednávateľa a zhotoviteľa.

- 2.8 Zhotoviteľ sa zaväzuje po doručení hlásenia - e-mailu a súčasne telefonicky od objednávateľa zahájiť prácu na odstránení väd v lehotách podľa nasledujúcej tabuľky:

Kategória A

Doba odozvy: do 4 hodín po obdržaní hlásenia

Doba riešenia: do 24 hod

Kategória B

Doba odozvy: do 1 prac. dňa po obdržaní hlásenia

Doba riešenia: do 48 hod

Kategória C

Doba odozvy: do 2 prac. dní po obdržaní hlásenia

Doba riešenia: do 7 prac. dní

V prípade, že zhotoviteľ nie je schopný dodržať uvedené termíny, musí písomne formou e-mailu poskytnúť odôvodnenie s uvedením relevantných skutočností.

V prípade, že riešenie vzniknutého problému je závislé na odstránení chybnej funkcionality na UPVS, všetky termíny a riešenia budú upravené vzhľadom na uvedenú skutočnosť.

Článok 3. Hotline

- 3.1 Zhotoviteľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi službu Hotline v pracovných dňoch, v čase od 08.00 do 16.00 hod.:
- na telefónnom čísle: 02/527 332 34
 - mailovou odpoveďou na mail zaslaný na e-mailovú adresu, z ktorej bola požiadavka odoslaná, resp. ktorú oprávnená osoba zamestnancovi zhotoviteľa uviedla.
- 3.2 Za službu Hotline nemôže byť považovaná rozsiahlejšia telefonická konzultácia v dĺžke trvania nad 15 minút, typu zaškoľovanie v obsluhu IS objednávateľa, časovo náročné riešenie používateľského (teda nie zásadného prevádzkového) problému, cielene vyžiadaná a poskytnutá iným ako službu Hotline poskytujúcim konzultantom.

Článok 4. Platobné podmienky

Cena za predmet tejto zmluvy podľa Čl. 1 tejto zmluvy je stanovená nasledovne:

- 4.1 Cena za poskytovanie servisných služieb podľa Čl. 2 tejto zmluvy je stanovená dohodou na 3 300,00 eur za obdobie jedného roku, k cene bude účtovaná DPH 20 %, celková suma s DPH je 3 960,00 eur. Zhotoviteľ vystaví faktúru za každý polrok vždy po uplynutí bežného polroka v alikvótnej čiastke počas platnosti tejto zmluvy.
- 4.2 Podmienky fakturácie:
- platby budú realizované na základe predložených faktúr, vyhotovené v slovenskom jazyku a zaslané objednávateľovi na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy.
 - faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. V opačnom prípade je objednávateľ oprávnený takúto faktúru zhotoviteľovi vrátiť, pričom lehota na zaplatenie ceny diela začne plynúť až odo dňa doručenia novej riadne vystavenej faktúry.
- 4.3 Splatnosť faktúr je 20 dní od jej doručenia objednávateľovi na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy.
- 4.4 Platba zmluvnej ceny sa uskutoční formou bezhotovostného prevodu na bankový účet zhotoviteľa. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu objednávateľa v prospech zhotoviteľa.

Článok 5. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 5.1 Zmluvné strany sa zaväzujú bez zbytočného odkladu navzájom si oznamovať všetky skutočnosti, ktoré by mohli mať vplyv na riadne plnenie tejto zmluvy.
- 5.2 Objednávateľ je povinný z legislatívnych a technologických dôvodov akceptovať vývoj dodaných modulov do informačného systému objednávateľa. Inštaláciu aktuálneho upgrade systému môže odmietnuť len zo závažných dôvodov na dobu nevyhnutne nutnú a len po vzájomnej dohode so zhotoviteľom.

- 5.3 Zhotoviteľ sa zaväzuje, že inštalácia aktuálneho upgrade softvéru nesmie vážne ohrozovať operatívny chod úradu objednávateľa. Toto sa netýka technologických odstávok systému počas inštalácie softvéru. V prípade výskytu chýb inštalácie upgrade softvéru je povinný ich odstrániť na vlastné náklady bezodkladne.
- 5.4 Zhotoviteľ je povinný poskytovať objednávateľovi podporu v rozsahu uvedenom v tejto zmluve len na všetky verzie dodaných modulov do IS objednávateľa.

Článok 6. Záruka za kvalitu

- 6.1 Zhotoviteľ poskytuje za vykonaný zásah každého prevádzkového problému záruku za kvalitu v dĺžke dvoch rokov od odstránenia prevádzkového problému.
- 6.2 Vady riešenia prevádzkového problému, ktoré vzniknú v záručnej dobe, je zhotoviteľ povinný odstrániť bezplatne v mieste vzniku vady.

Článok 7. Doba trvania zmluvy a ukončenie zmluvy

- 7.1 Zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov po podpísaní preberacieho protokolu na predmet Zmluvy o dielo.
- 7.2 Zmluvu možno ukončiť:
- a) dohodou zmluvných strán,
 - b) výpoveďou, aj bez uvedenia dôvodu ktoroukoľvek zmluvnou stranou s troj (3) mesačnou výpovednou lehotou plynúcou od prvého dňa mesiaca, nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy.
- S ukončením zmluvy je súčasne ukončená aj platnosť Dodatku k dohode o integračnom zámere a mandátna zmluva o zastupovaní objednávateľa voči ÚPVS, ak je k dátumu ukončenia platná.

Článok 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 Táto zmluva sa spravuje a vykladá podľa zákonov Slovenskej republiky. Akékoľvek spory alebo nezhody pri jej interpretácii alebo realizácii budú riešené predovšetkým vzájomnou dohodou zmluvných strán.
- 8.2 Meniť alebo dopĺňať túto zmluvu je možné len po dohode oboch zmluvných strán formou písomného dodatku podpísaného obidvomi zmluvnými stranami.
- 8.3 Táto zmluva je zhotovená v troch originálnych rovnopisoch, z ktorých objednávateľ obdrží dva rovnopisy a zhotoviteľ jeden rovnopis.
- 8.4 Táto zmluva je povinne zverejňovaným zmluvným dokumentom 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.
- 8.5 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpísania oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa § 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 v spojitosti s § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka v platnom znení.
- 8.6 Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva vrátane všetkých jej súčastí a príloh bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv (ďalej len „register“) objednávateľa. Register je

verejný zoznam povinne zverejňovaných zmlúv, ktorý vedie mestská časť Bratislava – Podunajské Biskupice v elektronickej podobe.

- 8.7 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu dôkladne prečítali, súhlasia s jej obsahom, že táto zmluva vyjadruje ich vážnu a slobodnú vôľu a že zmluva bola uzatvorená nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok. Zmluvné strany toto potvrdzujú vlastnoručnými podpismi osôb oprávnených konať v mene zmluvných strán.

V Bratislave dňa 09.11.2023

V Bratislave dňa 09.11.2023

za objednávateľa:

za zhotoviteľa:

Ing. Roman La
starosta mestk

ICC