

Zmluva o poskytnutí služieb č. SVKPO-3/2024

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

Článok I. Zmluvné strany

A. Objednávateľ: Štátna vedecká knižnica v Prešove
Sídlo: Hlavná 99, 081 89 Prešov
Zastúpenie: Mgr. Valéria Závadská, riaditeľka
IČO: 00164682
DIČ: 2021240595
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
IBAN: SK55 8180 0000 0070 0007 0924
Telefón: 051/2451 101
E-mail: kniznica@svkpo.gov.sk

(ďalej len „Objednávateľ“)

B. Dodávateľ: SOITRON, s.r.o.
Sídlo: Plynárenská 5, 829 75 Bratislava
Zastúpenie: Ing. Marián Skákala, výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti
Ing. Ondrej Smolár, konateľ spoločnosti
IČO: 35955678
DIČ: 2022066937
IČ DPH: SK2022066937
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava
IBAN: SK40 1100 0000 0026 2583 2658
Telefón: +421 2 5822 4111
E-mail: info@soitron.sk
Register: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka číslo 37618/B

(ďalej len „Dodávateľ“)

spoločne Objednávateľ a Dodávateľ ako „Zmluvné strany“

sa dohodli na uzavretí tejto Zmluvy (ďalej len „Zmluva“) za nasledovných podmienok:

Článok II. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Dodávateľa poskytnúť technickú hardvérovú podporu a podporu od výrobcu na hardvér a softvér na zariadenia zakúpené v rámci projektu Dokumentačno-informačné centrum rómskej kultúry.

2. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby uhradiť dohodnutú odplatu, ktorá je výsledkom verejného obstarávania realizovaného prostredníctvom elektronickej platformy EVO.

Článok III. Termín plnenia

1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy odo dňa jej účinnosti, a to v mieste plnenia na adrese Námestie mládeže 4, Prešov a Hlavná 99, Prešov.
2. V prípade poruchy zariadení podľa tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje začať s odstraňovaním poruchy funkčnosti na základe hlásenia Objednávateľom telefonicky, e-mailom alebo prostredníctvom iTop servisdesku Dodávateľa v čase podľa nasledujúcej tabuľky:

	Doba odozvy (hod.)			Doba neutralizácie problému (hod.)		
	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3
Štátna vedecká knižnica v Prešove	4	8	24	24	48	72

Pričom jednotlivé priority sú stanovené nasledovne:

Priorita 1 – systém nie je prevádzkyschopný:

- Zastavenie systému
- Zlyhanie funkčnosti systému spôsobuje stratu dát
- Chyba v systéme neumožňuje spustenie alebo pokračovanie behu SW aplikácií
- Je identifikovaná možnosť porušenia bezpečnostného zabezpečenia.

Priorita 2 – Systém je poškodený:

- Zhoršená alebo porušená funkčnosť so značným vplyvom na beh aplikácie
- Časté zlyhanie aplikácie, ktorá ale nespôsobuje stratu údajov
- Vážne, ale predvídateľné zlyhanie systému
- Značná degradácia výkonových parametrov systému.

Priorita 3 – Fungovanie systému je obmedzené:

- Chyby, ktoré majú obmedzený, ale nie priamy dopad na výkon a funkčnosť aplikácie
- Žiadosť o výmenu chybných work-around
- Chybná funkčnosť s obmedzeným dopadom
- Otázky na výkon systému.

Doba odozvy

Doba odozvy je pre Dodávateľa stanovený čas, do ktorého zaháji prešetrenie nahláseného problému (začína plynúť po korektnom zaregistrovaní požiadavky v elektronickej platforme Dodávateľa). Do tejto doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie zariadení alebo systému za účelom odstránenia problému, prípadne nebola poskytnutá súčinnosť na strane Objednávateľa pri správnom popísaní a klasifikácii (P1, P2, P3) vzniknutého problému/incidentu.

Doba neutralizácie problému/incidentu

Doba neutralizácie problému je pre Dodávateľa čas, do ktorého zabezpečí neutralizáciu nahláseného problému (začína plynúť po korektnom zaregistrovaní požiadavky v elektronickej platforme Dodávateľa). Neutralizácia problému/incidentu znamená obnovenie fungovania HW alebo SW komponentu. Do doby neutralizácie sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie zariadení alebo systému za účelom odstránenia problému/incidentu, prípadne nebola poskytnutá potrebná súčinnosť na strane Objednávateľa, keď bol problém/incident pozastavený (napríklad z dôvodu čakania na súčinnosť Objednávateľa, čakania na treťostranných dodávateľov

zazmluvnených Objednávateľom, z dôvodu čakania na odstránenie nefunkčnosti zapríčinenej technologickým vendorom, z dôvodu vyššej moci).

3. Každé telefonické hlásenie požiadavky musí byť potvrdené aj e-mailom, pričom hlásenie musí obsahovať:
 - a) dátum a čas hlásenia,
 - b) podrobný popis poruchy.

Článok IV. Odmena

1. Objednávateľ sa za zabezpečenie poskytovania plnení podľa tejto Zmluvy zaväzuje uhrádzať mesačnú odplatu vo výške:
Cena bez DPH: 1 349,92 EUR (slovom tisíctristoštyridsaťdeväť EUR a deväťdesiatdva centov)
DPH 20%: 269,98 EUR (slovom dvestošesťdesiatdeväť EUR a deväťdesiatosem centov)
Cena vrátane DPH: 1 619,90 EUR (slovom tisícšesťstodevätnásť EUR a deväťdesiat centov)
2. Odplata podľa ods. 1 tohto článku bude uhrádzaná od odo dňa účinnosti tejto Zmluvy mesačne na základe faktúry vystavenej Dodávateľom.. Zmluvné strany sa dohodli, že splatnosť faktúry vystavenej v súlade s ods. 6 tohto článku je 14 dní odo dňa doručenia riadne vystavenej faktúry Objednávateľovi.
3. V dohodnutej odplate podľa ods. 6 tohto článku sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa spojené so zabezpečením poskytovania plnení, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy.
4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Faktúra musí jasne špecifikovať, za aké služby je vystavená, musí presne špecifikovať rozpis jednotkovej ceny a musí byť z nej zrejмый výpočet celkovej ceny. V prípade, že faktúra tieto náležitosti nebude obsahovať, Objednávateľ je oprávnený faktúru Dodávateľovi vrátiť a oprávneným vrátením prestáva plynúť lehota splatnosti faktúry a plynie znovu odo dňa doručenia opravenej faktúry.
5. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry podľa ods. 3 tohto článku má Dodávateľ právo na úhradu úroku z omeškania vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.

Článok V. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Objednávateľ je povinný:
 - a) zabezpečiť nahlásovanie závad riadne a včas podľa Článku III. tejto Zmluvy,
 - b) informovať Dodávateľa o všetkých skutočnostiach, zmenách, poruchách a iných informáciách, ktoré majú alebo môžu mať v budúcnosti vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy
 - c) poskytovať Dodávateľovi súčinnosť potrebnú pre plnenie tejto Zmluvy; Dodávateľ pritom nebude niesť akúkoľvek zodpovednosť za včasnosť, úplnosť a kvalitu poskytovania takejto súčinnosti zo strany Objednávateľa, prípadne zmluvných partnerov Objednávateľa,
2. Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane vo vzťahu k tejto zmluve, zodpovednosť za škody sa bude riadiť a spravovať podľa všeobecných ustanovení § 373 Obchodného zákonníka č.513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov. Zmluvná strana má nárok na náhradu spôsobenej škody v celom rozsahu, a to aj vo výške presahujúcej uhradenú zmluvnú pokutu.
3. V prípade straty alebo poškodenia dát spôsobených neodborným zásahom pracovníkmi Dodávateľa sa Dodávateľ zaväzuje na vlastné náklady zabezpečiť obnovu týchto dát zo

zálohovacieho zariadenia Objednávateľa. Obnova dát bude realizovaná z poslednej uskutočnenej zálohy dát z daného zálohovacieho zariadenia ktoré poskytne Objednávateľ.

4. Dodávateľ nie je zodpovedný za nesplnenie tejto Zmluvy, ak toto nesplnenie bolo zapríčinené vyššou mocou. Pre účely tejto zmluvy sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania zmluvných strán a ktoré nemôžu zmluvné strany ani predvídať, ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napríklad vojna, mobilizácia, havária, štrajk, povstanie, živelné pohromy, požiare, embargo, karanténa a podobne.

Článok VI.

Zmluvné pokuty a odstúpenie o Zmluvy

1. Každá zo zmluvných strán je oprávnená od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia povinností druhej zmluvnej strany. Zmluvná strana porušuje zmluvu podstatným spôsobom v prípade, ak bola na porušenie povinností písomne upozornená a porušenie povinností neodstránila v lehote poskytnutej v písomnej výzve, nie kratšej ako 3 pracovné dni.
2. Odstúpenie musí byť písomné a doručené druhej zmluvnej strane v súlade s ustanoveniami čl. VII tejto Zmluvy.
3. Odstúpením od zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu spôsobenej škody ani nárok na úhradu zmluvnej pokuty.

Článok VII.

Doručovanie

1. Výzva, odstúpenie od Zmluvy, výpoveď, oznámenie alebo akýkoľvek iný právny úkon jednej zmluvnej strany (ďalej len „úkon“) sa považuje za doručený druhej zmluvnej strane, ak bol zaslaný na adresu pre doručovanie, alebo na e-mailovú adresu druhej zmluvnej strany uvedenú v ods. 4 tohto článku, resp. na adresu alebo na emailovú adresu, ktorú táto zmluvná strana naposledy písomne oznámila druhej zmluvnej strane. Úkon sa považuje za doručený dňom, v ktorom druhá zmluvná strana úkon prevzala alebo odmietla prevziať, alebo v ktorom sa zásielka vrátila späť ako nedoručená alebo neprevzatá v odbernej lehote. V prípade e-mailovej komunikácie sa považuje e-mailová správa za doručenie potvrdením jej doručenia druhou zmluvnou stranou.
2. Na účely vzájomnej komunikácie zmluvných strán pri plnení tejto Zmluvy, ktoré nemajú vplyv na zmenu alebo ukončenie Zmluvy je písomná forma zachovaná odoslaním požiadavky do systému využívaného Dodávateľom pre zasielanie požiadaviek. Ak Dodávateľ takýto systém pre odosielanie požiadaviek nemá zriadený, dohodli sa zmluvné strany, že písomná forma je zachovaná odoslaním požiadavky e-mailom na adresu kontaktných osôb určených v ods. 4 tohto článku.
3. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú oznamovať si navzájom akékoľvek zmeny údajov, ktoré sa ich týkajú a sú potrebné na prípadné uplatnenie úkonu alebo bankového spojenia, najmä všetky zmeny týkajúce sa uzavretej Zmluvy, zmenu, či zánik ich právnej subjektivity, adresu ich sídla, bydliska alebo miesta podnikania, bankové spojenie, z ktorého majú byť platby vykonávané, bankové spojenie, na ktoré majú byť platby uhrádzané. Ak niektorá zmluvná strana nespĺní túto povinnosť, nebude oprávnená namietat', že neobdržala akýkoľvek úkon, a zároveň zodpovedá za akúkoľvek takto spôsobenú škodu.
4. Kontaktné osoby:
 - a) za Objednávateľa: Mgr. Mária Haliénová, oit@svkpo.gov.sk
 - b) za Dodávateľa: Michal Páleník, Michal.Palenik@soitron.com

Článok VIII.
Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v súlade so znením § 47a ods. 1 Občianskeho zákonníka.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú odo dňa účinnosti zmluvy do 31.12.2024.
3. Zmluvu je možné vypovedať ktoroukoľvek zo zmluvných strán. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej zmluvnej strane v súlade so znením čl. VII tejto Zmluvy. Výpovedná lehota je 1 mesiac, pričom výpovedná lehota začne plynúť od prvého kalendárneho dňa nasledujúceho mesiaca po obdržaní výpovede zmluvy.
4. Obsah tejto Zmluvy je možné meniť, dopĺňať alebo zrušiť iba so súhlasom zmluvných strán vo forme písomného dodatku k zmluve.
5. Zmluvné vzťahy neupravené touto Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
6. V prípade, že sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy ukáže neplatné, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení zmluvy.
7. Zmluvné strany prehlasujú, že ustanoveniam tejto Zmluvy rozumejú, vyjadrujú s ňou súhlas a na znak vážneho prejavu vôle ju aj prostredníctvom oprávnených zástupcov podpisujú.
8. Informácia o spracúvaní osobných údajov je dostupná na webovom sídle prevádzkovateľa <https://www.svkpo.sk/> v sekcii „Ochrana osobných údajov“. Sú v nej uvedené informácie o prevádzkovateľovi (Štátnej vedeckej knižnici v Prešove), zodpovednej osobe, právach dotknutej osoby (osoby, ktorej osobné údaje sú spracovávané prevádzkovateľom), príjemcoch, dobe uchovávania, o podmienkach a účele spracúvania osobných údajov v zmysle článku 13 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 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) a v zmysle § 19 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
9. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach, pričom každá zo zmluvných strán obdrží dve vyhotovenia.

V Prešove dňa _____

Objednávateľ

Mgr. Valéria Závadská
riaditeľka

V Bratislave dňa _____

Dodávateľ

Ing. Marián Skákala
výkonný riaditeľ a konateľ spoločnosti