

RÁMCOVÁ ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzavretá v súlade s § 269 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení
(ďalej len „Obchodný zákonník“)

Článok 1. Zmluvné strany

Obchodné meno/Názov : **Nuaktiv s.r.o.**
 Sídlo : Žižkova 9, 811 02 Bratislava
 IČO : 35 722 533
 DIČ : 2020218486
 IČ DPH : SK2020218486
 Obchodný register : odd. Sro, vložka č. 15081/B, Mestský súd Bratislava III.
 Bank. Spojenie : Všeobecná úverová banka, a. s.
 IBAN : SK6302000000004493418859
 Zastúpený
 Meno a priezvisko : Mgr. Miroslav Ličko – konateľ
(ďalej len „Dodávateľ“)

a

Obchodné meno/Názov : **Mesto Košice**
 Sídlo : Trieda SNP 48A, 040 11 Košice
 IČO : 00691135
 DIČ : 2021186904
 Bank. Spojenie : Prima banka Slovensko, a.s.
 IBAN : SK03 5600 0000 0004 4248 6001
 Zastúpený
 Meno a priezvisko : Ing. Jaroslav Polaček - primátor
(ďalej len „Objednávateľ“)

Článok 2. Predmet zmluvy

- 2.1 Predmetom tejto zmluvy je záväzok Dodávateľa zabezpečovať a poskytovať Objednávateľovi služby, ktorých plnenie sa priamo viaže k integrovanému informačnému systému ESKE a doplneniam tohto systému v rámci projektu Malé zlepšenia eGov služieb mesta Košice.
- 2.2 Služby budú realizované a špecifikované na základe objednávky v dojednanom termíne a za dohodnutých podmienok v zmysle tejto zmluvy a jednotlivých objednávok Objednávateľa.
- 2.3 Predmetom tejto zmluvy je aj záväzok Objednávateľa za poskytnuté služby zaplatiť Dodávateľovi odmenu vo výške dojednanej podľa jednotlivých objednávok Objednávateľa a za podmienok dohodnutých v tejto zmluve.
- 2.4 Službami sa pre účely tejto zmluvy rozumejú nasledovné činnosti:
- Systémová podpora IS ESKE poskytovaná mesačne, bližší popis v prílohe č. 1.
 - Služby nad rámec systémovej podpory (analytické, programátorské, konzultačné práce).
- 2.5 V prípade potreby je možné si objednať expertné činnosti nešpecifikované v tejto zmluve. Zmluvné strany si dohodnú cenu týchto činností.

Článok 3. Spôsob poskytovania služieb

- 3.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť služby, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, v termíne, lehote, v mieste plnenia a v rozsahu špecifikovanom v tejto zmluve a v zmysle objednávok Objednávateľa.
- 3.2 Objednávateľ je oprávnený zaslať objednávku na služby na e-mail Dodávateľa:
Prijatie objednávky Dodávateľ potvrdí písomne (stačí e-mailom) Objednávateľovi. Objednávka musí obsahovať minimálne názov a množstvo požadovaných služieb, požadovaný termín dodania, dátum a podpis oprávnenej osoby Objednávateľa.
- 3.3 Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom sa včas informovať o všetkých skutočnostiach rozhodných pre spoluprácu podľa tejto zmluvy.

Článok 4. Termín a miesto plnenia

- 4.1 Miestom poskytnutia služieb bude prevádzka IS ESKE u Objednávateľa alebo v sídle Objednávateľa.
- 4.2 Služby budú poskytované za odmenu a v termíne podľa jednotlivých objednávok Objednávateľa, doručených Dodávateľovi.

Článok 5. Cena a platobné podmienky

- 5.1 Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytnuté služby systémovej podpory podľa čl. 2 ods. 2.4a je dohodnutá ako pevná čiastka v hodnote 2 500,- EUR (slovom: dvetisícpäťsto eur) bez príslušných platných sadzieb DPH. Výška DPH pri sadzbe 20% je 500,- EUR (slovom: päťsto eur), celková cena s DPH je vo výške 3 000,- EUR (slovom: tritisíc eur).
- 5.2 Cena za poskytnuté služby podľa čl. 2 ods. 2.4b je dohodnutá jednotlivou dohodou, podľa rozsahu služieb uvedených v jednotlivých objednávkach Objednávateľa, na základe dohody Objednávateľa a Dodávateľa. V prípade nesúhlasu s cenou podľa objednávok Objednávateľa sa zmluvné strany zaväzujú rokovať v dobrej viere o odmene za služby, ktoré majú byť poskytnuté.
- 5.3 Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytnuté služby nesmie byť vyššia ako ceny Dodávateľa v zmysle Prílohy č. 2 zmluvy – Cenník Dodávateľa.
- 5.4 Cena dohodnutá pri každej jednotlivej objednávke bude konečná a bude fakturovaná s daňou z pridanej hodnoty (DPH).
- 5.5 Cena za systémovú podporu podľa čl. 2 ods. 2.4a bude fakturovaná mesačne na základe tejto zmluvy.
- 5.6 Cena za služby podľa čl. 2 ods. 2.4b bude fakturovaná najskôr k prvému dňu kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom sa služby poskytli.
- 5.7 V prípade omeškania Dodávateľa s odstránením prevádzkovej vady v zmysle kategorizácie uvedenej v Prílohe č. 1, je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% pre kategóriu A, 0,03% pre kategóriu B a 0,02% pre kategóriu C za každý deň omeškania z ročnej dohodnutej zmluvnej ceny.

- 5.8 V prípade omeškania Dodávateľa s dodaním diela, ktoré bolo zhotovené na základe Objednávky je Objednávateľ oprávnený požadovať zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05% za každý deň omeškania z ceny objednávky. Termín dodania je individuálny pre každú Objednávku a je stanovený na základe dohody s dodávateľom ešte pred zadaním Objednávky.
- 5.9 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry, si Dodávateľ môže uplatniť nárok na úrok z omeškania vo výške 0,03% z nezaplataenej sumy za každý deň omeškania. V prípade, ak Objednávateľ bude v omeškaní s úhradou faktúry za služby podľa Zmluvy viac ako 30 dní po jej splatnosti, je Dodávateľ oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie servisných služieb až do úplného zaplataenia faktúry. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania servisných služieb nezavaruje Objednávateľa povinnosti uhradiť cenu za servisné služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie servisných služieb.
- 5.10 Splatnosť faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.
- 5.11 Faktúra predstavuje daňový doklad, ktorý musí obsahovať všetky náležitosti stanovené platnými právnymi predpismi.
- 5.12 Doručovanie faktúr Dodávateľom sa realizuje prednostne listinnou podobou odoslaním poštovou službou na adresu Objednávateľa.
- 5.13 Faktúra je uhradená dňom pripísania príslušnej fakturovanej čiastky na účet Dodávateľa uvedený vo faktúre a v článku 1 tejto zmluvy.
- 5.14 Zmluvné strany nemajú právo jednostranne započítať voči druhému účastníkovi akékoľvek peňažné pohľadávky bez písomného alebo ústneho súhlasu druhej zmluvnej strany. Zmluvné strany taktiež nemajú právo bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany postúpiť na tretiu osobu akékoľvek peňažné pohľadávky voči druhej zmluvnej strane.

Článok 6. Doba trvania zmluvy a spôsob jej ukončenia

- 6.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to od odo dňa jej účinnosti na obdobie 12 mesiacov.
- 6.2 Zmluvu je možné ukončiť:
- a) dohodou zmluvných strán ku dňu uvedenému v písomnej dohode;
 - b) písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zmluvnej strany bez uvedenia dôvodu, s 1-mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.
- 6.3 Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplataením ktorejkoľvek oprávnene fakturovanej sumy o viac ako 15 dní, má Dodávateľ právo odstúpiť od tejto zmluvy. Účinky odstúpenia nastávajú dňom doručenia písomného vyhotovenia tohto jednostranného písomného právneho úkonu druhému účastníkovi.

Článok 7. Protikorupčná doložka

- 7.1. Na účely tejto protikorupčnej doložky sa rozumie
- a) **korupciou** ponúkanie, sľubovanie, poskytnutie, prijatie alebo požadovanie neoprávnenej výhody akejkoľvek majetkovej alebo nemajetkovej hodnoty, konania alebo zdržanie sa konania, priamo alebo cez sprostredkovateľa, v súvislosti s obstarávaním vecí všeobecného záujmu alebo v rozpore s platnými právnymi predpismi, ako aj úplatok alebo odmena pre osobu za to, aby konala alebo sa zdržala konania

v súvislosti s plnením svojich povinností, výkonom právomocí, povolania alebo funkcie. Pod pojmom korupcia sa rozumie aj zneužitie moci alebo postavenia vo vlastný prospech alebo prospech iných osôb;

- b) **korupčným správaním** konanie poškodzujúce verejný záujem, najmä zneužívanie moci, právomoci, vplyvu či postavenia, navádzanie na takéto zneužitie, klientelizmus, rodinkárstvo, protekcionárstvo, vydieranie, uprednostňovanie osobného záujmu pred verejným záujmom pri plnení služobných alebo pracovných úloh, poskytovanie a prijímanie nenáležitých výhod bez oprávneného nároku na poskytnutie protislužby (tzv. prikrmovanie), sprenevera verejných zdrojov, prejavy, o ktorých je možné odôvodnene predpokladať, že osoba dáva najavo svoj úmysel byť účastníkom korupčného vzťahu;
- c) **spriaznenou osobou** blízka osoba podľa § 116 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov; príslušník určitej politickej strany, ktorej je alebo bol zamestnanec členom; fyzická osoba, právnická osoba a ich združenie, s ktorým zamestnanec udržiava alebo udržiaval obchodné styky, alebo ktorého je alebo bol členom; právnická osoba, v ktorej má zamestnanec priamo alebo nepriamo majetkovú účasť alebo osobné prepojenie prostredníctvom blízkych osôb; fyzická osoba a právnická osoba, z ktorej činnosti má zamestnanec prospech; alebo iná osoba, ktorú zamestnanec pozná na základe predchádzajúcich profesijných alebo iných vzťahov a tieto vzťahy medzi zamestnancom a dotknutou osobou vzbudzujú oprávnené obavy o nestrannosť zamestnanca;
- d) **dôvodným podozrením** začatie trestného stíhania podľa § 199 zákona č. 301/2005 Z. z. Trestný poriadok v znení neskorších predpisov, resp. podľa § 23 zákona č. 91/2016 Z. z. o trestnej zodpovednosti právnických osôb a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- e) **preukázaním** právoplatné rozhodnutie príslušného orgánu v merite veci.

7.2. V súvislosti s uzavretím zmluvy a plnením záväzkov na základe tejto zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje, že

- a) každá osoba konajúca v jeho mene sa zdrží akejkoľvek činnosti, ktorá má povahu korupcie alebo korupčného správania, alebo poskytovania darov ktorémukoľvek zamestnancovi alebo štatutárnemu orgánu Objednávateľa, alebo poslancovi Mestského zastupiteľstva v Košiciach alebo im spriazneným osobám, alebo osobe konajúcej v mene Objednávateľa, s cieľom urýchliť bežné činnosti Objednávateľa alebo dojednať výhody pre seba alebo inú osobu, ktorá sa podieľa na uzavretí alebo realizácii tejto zmluvy,
- b) v prípade dôvodného podozrenia, že ktorákoľvek fyzická osoba alebo právnická osoba konajúca v jeho mene sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľala na korupcii alebo korupčnom správaní alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto zmluvy alebo prisľúbila, ponúkla alebo poskytla dar alebo inú nenáležitú výhodu, v očakávaní výhody pri získavaní, zachovávaní či realizácii zmluvných vzťahov s Objednávateľom, Dodávateľ bezodkladne oznámi túto skutočnosť príslušnému orgánu, alebo v prípade pochybnosti o okolnostiach takéhoto dôvodného podozrenia túto skutočnosť oznámi na e-mailovú adresu obcianskalinka@kosice.sk,
- c) v prípade, keď ho Objednávateľ upozorní, že má dôvodné podozrenie o porušení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto doložky, je Dodávateľ povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri objasňovaní podozrenia, vrátane všetkých potrebných dokumentov. Objednávateľ môže prijať potrebné opatrenia na ochranu svojho dobrého mena. Neposkytnutie súčinnosti na odstránenie tohto dôvodného podozrenia je dôvodom na odstúpenie Objednávateľa od zmluvy,
- d) v prípade, keď sa preukáže, že Dodávateľ sa priamo alebo cez sprostredkovateľa podieľal na korupcii alebo inej protizákonnej činnosti v súvislosti s uzavretím alebo plnením tejto zmluvy, Objednávateľ je oprávnený aj bez predchádzajúceho upozornenia odstúpiť od zmluvy bez toho, aby Dodávateľovi vznikol akýkoľvek nárok zo zodpovednosti za odstúpenie Objednávateľa od tejto zmluvy, ak nebolo dohodnuté inak. Dodávateľ sa zaväzuje, že ak sa preukáže jeho porušenie ustanovení tejto doložky, odškodní Objednávateľa v maximálnom možnom rozsahu alebo nahradí náklady vzniknuté v súvislosti s porušením tejto protikorupčnej doložky.

Článok 8. Závěrečné ustanovenia

- 8.1 Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch: dve pre Objednávateľa a jeden pre Dodávateľa. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť deň po dni jej zverejnenia na Centrálnom registri zmlúv (www.crz.gov.sk).
- 8.2 Akékoľvek zmeny alebo doplnenia tejto zmluvy je možné vykonať len formou písomného očíslovaného dodatku, ktorý bude podpísaný oboma zmluvnými stranami.
- 8.3 Zmluvné strany sa týmto dohodli, že ich záväzkový vzťah, upravený zmluvou a spory z neho vzniknuté, sa budú riadiť slovenskými právnymi predpismi - Obchodným zákonníkom a súvisiacimi právnymi predpismi.
- 8.4 V prípade akejkoľvek zmeny identifikačných údajov zmluvných strán uvedených v záhlaví tejto zmluvy, sú zmluvné strany povinné túto skutočnosť vopred písomne oznámiť druhej zmluvnej strane.
- 8.5 Zmluvné strany prehlasujú, že zmluva je podpísaná podľa ich pravej a slobodnej vôle, nie v tiesni alebo za jednostranne nápadne nevýhodných podmienok, že si ju riadne prečítali a súhlasia s celým jej obsahom.
- 8.6 Ak sa niektoré z ustanovení tejto zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, neplatnosť, alebo neúčinnosť ustanovenia nebude mať za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení zmluvy, ani samotnej zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné alebo neúčinné ustanovenie bez zbytočného odkladu nahradia tak, aby bol v čo najväčšom možnom rozsahu dosiahnutý účel, ktorý v čase uzavretia tejto zmluvy sledovali neplatným alebo neúčinným ustanovením. Obdobne budú zmluvné strany postupovať aj v prípade, ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je nevykonateľné.
- 8.7 Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto zmluvy alebo inak súvisiace s touto zmluvou budú riešené prednostne rokovaním a dohodou zmluvných strán.

Článok 9. Prílohy

Príloha č. 1 - Špecifikácia služby - systémová podpora

Príloha č. 2 - Cenník Dodávateľa

OBJEDNÁVATEĽ

MENO : ING. JAROSLAV POLAČEK
FUNKCIA : PRIMÁTOR
MIESTO : KOŠICE
DÁTUM DŇA :

DODÁVATEĽ

MENO : MGR. MIROSLAV LIČKO
FUNKCIA : KONATEĽ
MIESTO : BRATISLAVA
DÁTUM DŇA :

PODPIS :

.....
ZA OBJEDNÁVATEĽA

PODPIS :

.....
ZA DODÁVATEĽA

Príloha č. 1 - Špecifikácia služby – systémová podpora

Služby systémovej podpory sú služby poskytované mesačne a obmedzené len na udržanie nevyhnutnej prevádzky a funkčnosti integrovaného informačného systému ESKE v nasledovnom rozsahu:

- zabezpečenie rutínnej prevádzky systému ESKE,
- poskytnutie riešenia v prípade incidentov,
- Monitorovanie systému a proaktívne upozornenie na predvídateľné komplikácie /platnosť certifikátov, licencií/,
- riešenie, identifikácia, analýza nahlásených/zistených incidentov a chýb/vád systému,
- služby preventívnej a periodickej údržby, vrátane testovania, nasadzovania bezpečnostných záplat do systému.

Základné požiadavky na Dodávateľa sú:

- zabezpečenie a garancia funkčnosti komplexného systému ESKE,
- zabezpečenie a garancia funkčnosti všetkých interných a externých integrácií ESKE,
- poskytovanie služieb servisnej podpory ESKE v rámci základnej funkčnosti ako aj nových funkčností,
- rešpektovanie aktuálnej architektúry riešenia ESKE,
- garantovanie a dodržiavanie reakčnej doby s prípadným návrhom riešení v prípade incidentov.
- predkladanie pracovného výkazu za fakturovaný mesiac

Vykonávanie kontroly funkčnosti a obsahu predstavuje zásah do systému ESKE najmä ako:

- kontrola a testovanie systému z hľadiska softvérovej funkčnosti,
- kontrola zálohovania,
- kontrola aplikačných logov,
- monitoring systému, kontrola nastavenia systému podľa naposledy odsúhlaseného stavu, kontrola synchronizácie služieb,
- vyhodnocovanie záznamov zo systémových logov.

Servisná podpora v podobe **HOT-LINE podpory** systému ESKE bude poskytovaná:

- základná podpora, lokalizácia prípadnej vady v systéme, definovanie návrhov riešenia, odstránenie vady zásahom do systému,
- služba bude poskytovaná v pracovných dňoch v čase od 8:00 do 16:00.

Obe strany sa dohodli, že nahlasovanie všetkých incidentov a požiadaviek bude evidované v ServiceDesku SW JIRA u Dodávateľa a termín plnenia bude začínat dňom zadania do daného systému (JIRA).

Na riešenie vzniknutých vád v systéme ESKE, ktoré budú zabraňovať jeho normálnej funkčnej prevádzke, sú stanovené nasledovné doby: doba odozvy, doba dodania opravy podľa tabuľky vid'. nižšie:

VADA	PRIORITA	PRIORITA	DOBA ODOZVY	DOBA DODANIA OPRAVY
KATEGÓRIE A	Veľmi vysoká	Blocker, Critical	do 4* hod	5 prac. dní
KATEGÓRIE B	Vysoká	Major	do 8* hod	10 prac. dní
KATEGÓRIE C	Normálna	Minor, Trivial	do 16* hod	20 prac. dní

Doba odozvy je doba, v ktorej Dodávateľ zaeviduje hlásenie vady systému elektronických služieb a zároveň informuje Objednávateľa o predpokladanom termíne odstránenia vady, ktorý by nemal presiahnuť ohraničenie doby dodania opravy definované pre príslušnú kategóriu vady. Doba dodania opravy je predpokladaná doba, v ktorej Dodávateľ vadu systému ESKE odstráni; skutočná doba závisí od zložitosti problému a technologických možností; skutočná doba opravy bude upravená po vzájomnej dohode zmluvných strán.

Kategórie Vád:

- Vada kategórie A – vada vylučujúca používanie systému ESKE alebo jeho ucelenej časti, služby;
- Vada kategórie B – vada obmedzujúca prevádzku systému EKSE, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní systému alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku, nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania;
- Vada kategórie C – ostatné vady a vady integračných rozhraní v správe Dodávateľa.

Riešenie problémov

V prípade vzniku problémov v priebehu plnenia podľa Zmluvy sa Zmluvné strany pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom osôb uvedených v eskalačnej matici. Najskôr bude problém riešený prostredníctvom osôb uvedených v 1. stupni a následne v prípade nevyriešenia problému osobami v 2. stupni.

Eskalačná matica

Stupeň	Meno a kontakt osoby	
	Objednávateľ	Dodávateľ
1. stupeň		
2. stupeň		

Príloha č. 2 – Cenník Dodávateľa

Predmet	Cena bez DPH	DPH 20%	Cena s DPH
Poskytovanie systémovej podpory / mesiac *	2 500,00 €	500,00 €	3 000,00€
Poskytovanie služieb mimo systémovej podpory / hodina (zahŕňa všetky pracovné role/pozície)	60,00 €	12,00 €	72,00€

** Cena zahŕňa náklady spojené so zabezpečením súčinnosti integračných partnerov a funkčnosti ich integrovaných komponentov v rámci IIS ESKE (Softec, Intelsoft East).*