

SERVISNÁ ZMLUVA

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zmluva“) medzi:

Objednávateľ:

obchodné meno: **Centrum vedecko-technických informácií SR**
Sídlo: Lamačská cesta 8A, 811 04 Bratislava
IČO: 00 151 882
DIČ: 2020798395
IČ DPH: SK 2020798395
v mene ktorého koná: Ing. Róbert Gálik, MBA, generálny riaditeľ
bankové spojenie: Štátna pokladnica, IBAN: SK05 8180 0000 0070 0006 4743
právna forma: príspevková organizácia
(ďalej ako „Objednávateľ“)

a

Poskytovateľ:

obchodné meno: microform, s.r.o.
Sídlo: Hrobákova 21, 851 02 Bratislava
právna forma: s.r.o.
IČO: 35903783
DIČ: 2021886680
IČ DPH: SK2021886680
zapísaný v registri: OS BA I, odd.: Sro, vložka 33468/B
v mene ktorého koná: Alena Kulíková, konateľ
bankové spojenie: Tatra banka: IBAN: SK7911000000002624073055
(ďalej ako „Poskytovateľ“)

(Objednávateľ a Poskytovateľ spolu ako „zmluvné strany“, každý samostatne ako „zmluvná strana“)
uzatvárajú túto zmluvu v nasledovnom znení:

Čl.1

Definície pojmov

Softvér Mediainfo - opis uvedený v prílohe č. 1 tejto zmluvy.

Servisné služby - podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby systému. Systém musí byť schopný prevádzky s dostupnosťou najmenej 98% (nerátajú sa plánované odstávky a výpadky infraštruktúry).

Pracovný čas je doba v časovom rozsahu 7.00-18.00 počas pracovných dní, okrem štátom uznaných sviatkov.

Reakčná doba (response time) je definovaná ako doba trvania medzi časom prijatia a zaprotokolovania chyby v centrálnom Help-desku a časom spätného hlásenia na miesto zadania spolu s informáciou o plánovanom opatrení alebo náhradnom riešení.

Help-desk (alebo zákaznícky online portal) je jednotný bod kontaktu pre pracovníkov Objednávateľa, pokiaľ ide o akékoľvek služby podľa tejto zmluvy. Poskytovateľ zriadi takýto Help desk, aby:

- a) odstránil chyby, ktoré sa vyskytli počas poskytovania služieb
 - b) vybavil požiadavky a sťažnosti Objednávateľa
- pričom vyššie uvedené chyby, požiadavky a sťažnosti budú prijímané prostredníctvom webovej stránky a/alebo telefónneho čísla a/alebo emailovej adresy, určených Poskytovateľom.

Systém je súbor hardvérových a softvérových komponentov.

Softvér (ďalej aj ako „SW“) je označenie pre programové vybavenie počítača alebo súhrn všetkých programov, ktoré sa dajú použiť na výpočtovom zariadení, špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.

Chyba/vada je akákoľvek vada, chyba, nedostatok, porucha alebo akýkoľvek iný problém SW, HW, alebo Systému ako celku, brániaci jeho riadnemu a/alebo bezporuchovému užívaniu vrátane právnych väd SW alebo HW, a/alebo spôsobujúci jeho čiastočnú alebo úplnú nefunkčnosť, a/alebo spôsobujúci čiastočné a/alebo úplné obmedzenie jeho používania/prevádzky.

Doba odstránenia chyby (fix time) predstavuje čas od prijatia a zaprotokolovania Chyby v centrálnom Help-desku po čas, kedy je Chyba úspešne vyriešená.

Náhradný diel je HW komponent odporúčaný výrobcom Systému potrebný pre odstránenie Chyby Systému.

Čl.2

Predmet zmluvy

- 2.1. Predmetom tejto zmluvy je **záväzok Poskytovateľa zabezpečiť pre Objednávateľa aktualizáciu a servisnú podporu prevádzky a priebežnú údržbu existujúceho softvéru MediaInfo** podľa ustanovení tejto zmluvy a jej príloh, najmä Prílohy č. 1 – Opis predmetu zákazky (ďalej ako „**servisné služby**“) a záväzok Objednávateľa poskytnúť Poskytovateľovi primeranú súčinnosť, riadne poskytnuté servisné služby prevziať a zaplatiť za ne dohodnutú cenu.
- 2.2. Servisné služby zahŕňajú:
 - 2.2.1. technickú podporu,
 - 2.2.2. implementáciu novej verzie softvéru,
 - 2.2.3. opravy a aktualizáciu softvéru.
- 2.3. Servisné služby Poskytovateľ vykonáva cez vzdialený prístup alebo priamo u Objednávateľa (on-site) v mieste inštalácie prevádzky systému.
- 2.4. Hardverové a technické vybavenie a služby s ním spojené (t. j. počítač s pripojením do siete internet a grafickým používateľským rozhraním vrátane ďalšieho programového vybavenia ako napr. aktuálna verzia štandardného internetového prehliadača, program na zobrazovanie PDF súborov) nie sú súčasťou predmetu Zmluvy.
- 2.5. Poskytovateľ je oprávnený pre účely plnenia záväzkov z tejto zmluvy použiť plnenia tretích osôb. Ak Poskytovateľ použije na poskytnutie servisných služieb akúkoľvek tretiu osobu, zodpovedá voči Objednávateľovi v celom rozsahu tak, ako keby dané služby poskytoval sám.

Čl.3

Súčinnosť Objednávateľa

- 3.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že pre riadne plnenie záväzkov Poskytovateľa z tejto zmluvy poskytne tomuto bezodplatne primeranú súčinnosť, a to najmä tým, že:

- a) najneskôr ku dňu podpisu tejto zmluvy nainštaluje technické prostriedky, ktorými Poskytovateľovi umožní vzdialený prístup k HW a pri realizácii vzdialeného prístupu umožní Poskytovateľovi vzdialený prístup do Systému v Poskytovateľom požadovanej lehote na nevyhnutú dobu plnenia záväzkov,
- b) zabezpečí prístup povereným pracovníkom Poskytovateľa na pracoviská Objednávateľa v rozsahu potrebnom na plnenie záväzkov z tejto zmluvy,

3.2. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia/činnosti podľa tejto zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že Objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy.

Čl.4

Požiadavka na servisnú službu

4.1. Ak Objednávateľ žiada Poskytovateľa o servisnú službu, je povinný mu ju oznámiť cez zákaznícky online portal, ktorý je bližšie špecifikovaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

Čl.5

Cena a platobné podmienky

- 5.1. Objednávateľ za riadne a včasné splnenie záväzkov Poskytovateľa poskytnúť servisné služby zaplatí Poskytovateľovi cenu spôsobom a v rozsahu uvedenom v tomto článku.
- 5.2. Celková cena za poskytnuté servisné služby je stanovená dohodou zmluvných strán vo výške 42108,- € s DPH (slovom štyridsaťdvatisícstoosem eur s DPH), teda 35090,- € bez DPH.
- 5.3. K cenám bude uplatnená DPH podľa platných právnych predpisov a budú fakturované Poskytovateľom Objednávateľovi v EUR. Poskytovateľ a Objednávateľ sa dohodli, že cena uvedená v bode 5.2 tohto článku je pevná, konečná a nemenná. Cena predstavuje odplatu za splnenie všetkých zmluvných záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich zo zmluvy a pokrýva tiež všetky a akékoľvek interné či externé náklady alebo výdavky Poskytovateľa na splnenie zmluvy, t. j. na riadne a včasné dodanie, poskytnutie a vykonanie dojednaných služieb ako aj primeraného zisku, ak zmluva, alebo príslušné všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
- 5.4. Celkovú cenu je Objednávateľ povinný uhradiť do 30 dní od účinnosti zmluvy na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom.
- 5.5. Zálohy a preddavky na účely úhrady ceny alebo jej časti sa neposkytujú.
- 5.6. Faktúra za služby podľa tejto zmluvy je splatná Poskytovateľovi do 30 kalendárnych dní odo dňa jej vystavenia.
- 5.7. Objednávateľ je oprávnený pred uplynutím lehoty splatnosti vrátiť bez zaplatenia faktúru, ktorá neobsahuje náležitosti podľa zák. č. 222/2004 Z. z. v platnom znení, náležitosti daňového dokladu alebo náležitosti stanovené ďalšími príslušnými právnymi predpismi alebo má iné nedostatky v obsahu podľa tejto zmluvy. Objednávateľ je povinný vyznačiť vo vrátenej faktúre dôvod vrátenia. Poskytovateľ je v tomto prípade povinný podľa povahy nesprávnosti faktúru opraviť alebo nanovo vyhotoviť. Oprávneným vrátením faktúry prestáva plynúť pôvodná lehota splatnosti. Lehota splatnosti plynie znovu odo dňa doručenia opravenej alebo nanovo vyhotovenej faktúry Objednávateľovi.

- 5.8. Objednávateľ bude akceptovať aj predloženie zaručenej elektronickej faktúry v súlade s podmienkami zákona č. 215/2019 Z. z. o zaručenej elektronickej fakturácii a centrálnom systéme a o doplnení niektorých zákonov.

Čl.6.

Čas plnenia

- 6.1. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude vykonávať servisné služby v pracovné dni v Pracovnom čase, a to najmä v časoch od 8:30 do 16:30, od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov.
- 6.2. Poskytovateľ bude poskytovať plnenie podľa tejto zmluvy v časoch a lehotách, ako je uvedené v tejto zmluve a jej Prílohe č. 1.
- 6.3. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak záväzok na plnenia, alebo činnosti podľa tejto zmluvy nemohol riadne a včas splniť pre okolnosti, ktoré po uzavretí tejto zmluvy vznikli v dôsledku ním nepredvídateľných a neodvratiteľných skutočností mimoriadnej povahy (vyššia moc).
- 6.4. Pri vzniku niektorej okolnosti vyššej moci bude postihnutá strana druhú stranu bez zbytočného odkladu písomne informovať.

Čl.7

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 7.1. Počas platnosti tejto zmluvy sa Objednávateľ zaväzuje používať na Systéme, ktorý je predmetom servisných služieb v zmysle Prílohy č. 1 tejto zmluvy výlučne servisné služby Poskytovateľa.
- 7.2. Poskytovateľ je povinný plniť túto zmluvu prostredníctvom vlastného odborne spôsobilého a vyškoleného personálu, alebo s využitím personálnych a technických zdrojov tretích strán (subdodávateľ).
- 7.3. Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi riadne a včas súčinnosť, nevyhnutne potrebnú na plnenie predmetu tejto zmluvy, najmenej však súčinnosť uvedenú v článku 3 tejto zmluvy.
- 7.4. Poskytovateľ sa zaväzuje, že pri realizácii servisných služieb bude zasahovať do prevádzkovej činnosti Objednávateľa iba v nevyhnutnom rozsahu a so súhlasom Objednávateľa.
- 7.5. Zmluvné strany sa dohodli, že ak jedna zo zmluvných strán bude mať vedomosť o akejkoľvek skutočnosti alebo okolnosti, ktorá by mohla mať priamo alebo nepriamo vplyv na plnenie predmetu zmluvy, je táto zmluvná strana povinná bez zbytočného odkladu o tejto skutočnosti alebo okolnosti informovať druhú zmluvnú stranu.
- 7.6. Poskytovateľ sa zaväzuje, že dodané plnenie bude v súlade s platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a normami.
- 7.7. Poskytovateľ je povinný dodržiavať právne predpisy na zaistenie BOZP a PO; dodržiavať ostatné predpisy, zásady bezpečnej práce, zásady ochrany zdravia pri práci a zásady bezpečného správania na pracoviskách Objednávateľa, určené pracovné postupy a interné pokyny Objednávateľa na zaistenie BOZP a PO, s ktorými bol preukázateľne oboznámený.
- 7.8. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia a/alebo činnosti podľa tejto zmluvy nemohol byť riadne a včas splnený preto, že Objednávateľ mu, z akéhokoľvek dôvodu, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy.

- 7.9. Poskytovateľ je povinný telefonicky, resp. písomne reagovať na každú požiadavku Objednávateľa, týkajúcu sa predmetu tejto zmluvy. Formou písomne sa rozumie aj emailová komunikácia
- 7.10. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť pohyb svojich zamestnancov a ďalších osôb, konajúcich v jeho mene len na miestach plnenia predmetu zmluvy a priestoroch súvisiacich s plnením predmetu tejto zmluvy.
- 7.11. Osobou poverenou konať vo veciach plnenia predmetu zmluvy za Objednávateľa je: **Ing. Branislav Jandorf, vedúci oddelenia digitalizácie,** tel.: alebo v prípade jeho neprítomnosti, ním vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej Poskytovateľom.
- 7.12. Osoba poverená za Objednávateľa je oprávnená v mene Objednávateľa zabezpečovať nahlasovanie požiadaviek Objednávateľa, poskytovanie súčinnosti Objednávateľa a podpisovať zápisnice o výsledku plnenia služieb (výkazy prác).
- 7.13. Osobou poverenou konať vo veciach plnenia predmetu zmluvy za Poskytovateľa je: *Alena Kulíková* alebo v prípade jeho neprítomnosti, ním vopred písomnou formou poverená osoba. Poverenie inej osoby bude písomne oznámené osobe poverenej Objednávateľom.
- 7.14. Osoba poverená za Poskytovateľa je oprávnená v mene Poskytovateľa zabezpečovať riešenie špeciálnych požiadaviek Objednávateľa, komunikovať v zmysle tejto zmluvy s poverenou osobou Objednávateľa, riešiť reklamácie s cieľom odstrániť prípadné nedostatky plnenia zmluvy, navrhovať zmeny tejto zmluvy.
- 7.15. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť nimi poverenú osobu. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene poverenej osoby.
- 7.16. Zmluvné strany môžu kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť nimi dohodnuté kontaktné čísla a adresy. Zmena voči druhej zmluvnej strane je účinná odo dňa doručenia písomného oznámenia o zmene kontaktných údajov.
- 7.17. Poskytovateľ nie je oprávnený meniť nastavenia, účty a vstupné heslá do Systému a/alebo nastavenia, účty a vstupné heslá pre vzdialený prístup do Systému bez predchádzajúceho súhlasu Objednávateľa.

Čl.8

Ochrana dôverných informácií

- 8.1. Za dôverné informácie sa pre účely tejto zmluvy považujú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, poznatky, dokumenty alebo akékoľvek iné informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia, (i) ktoré sa týkajú zmluvy a jej plnenia, (ii) ktoré sa týkajú zmluvnej strany (najmä informácie o jej činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, zmluvách, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o jej majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o jej technickom a programovom vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva a všetky ďalšie informácie o zmluvnej strane), (iii) ktoré sa týkajú zákazníkov Poskytovateľa, a/alebo (iv) ktoré sú výslovne označené ako dôverné alebo iným obdobným označením.
- 8.2. Ak zmluvná strana poskytne (odovzdá) alebo sprístupní druhej zmluvnej strane dôvernú informáciu, druhá zmluvná strana môže takúto informáciu poskytnúť alebo sprístupniť tretej osobe bez predchádzajúceho súhlasu len v nasledovných prípadoch:

- a) ak to bude potrebné pre plnenie jej povinností a/alebo pre výkon jej práv zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou,
- b) ak treťou osobou budú zamestnanci tejto zmluvnej strany, jej štatutárny orgán alebo člen jej štatutárneho alebo iného orgánu,
- c) ak na to bude povinná podľa všeobecne záväzného právneho predpisu alebo podľa vykonateľného rozhodnutia, opatrenia alebo výzvy príslušného orgánu verejnej moci,
- d) ak to bude potrebné v súdnych, rozhodcovských, správnych a iných obdobných konaniach,
- e) ak treťou osobou bude osoba, ktoré vo vzťahu k poskytnutým alebo sprístupneným informáciám bude mať zákonom uloženú povinnosť zachovávaní mlčanlivosti,
- f) ak treťou osobou bude osoba, ktorej plnenia Poskytovateľ použije na plnenie povinností zo záväzkového vzťahu z tejto zmluvy alebo zo záväzkového vzťahu vzniknutého v súvislosti s touto zmluvou (subdodávateľa a partnerské spoločnosti) - takáto tretia osoba musí písomne prevziať záväzok ochrany poskytnutých alebo sprístupnených informácií,

- 8.3. Pokiaľ nejde o sprístupnenie dôvernej informácie podľa bodu 8.1 tohto článku, je zmluvná strana oprávnená poskytnúť alebo sprístupniť dôvernú informáciu tretej osobe len s predchádzajúcim súhlasom zmluvnej strany, ktorá túto informáciu druhej zmluvnej strane poskytla (odovzdala) alebo sprístupnila.
- 8.4. Dôverné informácie môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu zmluvy.
- 8.5. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 8.6. Ochrana podľa tohto článku zmluvy nebude povinnou vo vzťahu k informáciám, ktoré sa po ich poskytnutí alebo sprístupnení druhej zmluvnej strane stanú verejne známymi bez porušenia tejto zmluvy.
- 8.7. Objednávateľ sa zaväzuje, že na požiadanie Poskytovateľa i z vlastnej iniciatívy bude Poskytovateľovi včas a riadne poskytovať všetku súčinnosť potrebnú na to, aby Poskytovateľ pri osobných údajoch mohol riadne plniť zákonné a zmluvné povinnosti pri ochrane osobných údajov.
- 8.8. Poskytovateľ vyhlasuje, že spracúva a chráni osobné údaje v súlade s Nariadením o ochrane osobných údajov (2016/679/EU) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade s ostatnými príslušnými všeobecne záväznými a internými predpismi zamestnávateľa (ďalej spolu aj len „Predpisy na ochranu osobných údajov“)

Čl.9

Zodpovednosť za škody

- 9.1. Zmluvné strany si vzájomne zodpovedajú za škody vzniknuté dôsledkom porušenia ich povinností zo zmluvy a platných právnych predpisov SR.
- 9.2. Nárok na náhradu škody nevzniká oprávnenej strane ak povinná strana preukáže, že k porušeniu jej zákonnej alebo zmluvnej povinnosti došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 9.3. Poskytovateľ je povinný podľa svojho najlepšieho vedomia na riziko poškodenia alebo straty dát upozorniť Objednávateľa pred vykonaním servisnej služby. Povinnosť zálohovať dáta je na strane Objednávateľa.
- 9.4. Ak je to možné a účelné, môže Poskytovateľ škodu na Systéme, za ktorú zodpovedá, odstrániť uvedením Systému do pôvodného stavu na svoje náklady.

Čl.10

Následky porušenia zmluvných povinností

- 10.1. V prípade porušenia povinností Poskytovateľa poskytnúť služby riadne a včas podľa zmluvy, je Objednávateľ oprávnený požadovať od Poskytovateľa zaplataenie zmluvnej pokuty v rozsahu za podmienok definovaných v tomto článku. V prípade nenastúpenia na odstránenie vady alebo neodstránenie vady v lehotách určených v ustanoveniach a prílohách tejto zmluvy, má Objednávateľ nárok na zmluvnú pokutu vo výške 15,00 € za každú (aj začatú) hodinu omeškania, najviac však celkovo do maximálnej výšky ceny predmetu zmluvy za všetky omeškania spolu.
- 10.2. Poskytovateľ sa zaväzuje zaplatiť zmluvnú pokutu vyúčtovanú v súlade s bodom 10.1 tohto článku Objednávateľovi na jeho bankový účet uvedený v zmluve, a to najneskôr do 15 dní potom, čo bude Poskytovateľovi doručená výzva na jej úhradu.
- 10.3. Uplatnením nároku na zaplataenie zmluvnej pokuty nie je dotknutý nárok Objednávateľa na plnú náhradu škody.
- 10.4. Nárok na náhradu škody nevzniká oprávnenej strane ak povinná strana preukáže, že k porušeniu jej zákonnej alebo zmluvnej povinnosti došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 10.5. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala. Zodpovednosť však nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v čase, keď povinná strana bola v omeškaní s plnením svojej povinnosti, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba na dobu, dokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
- 10.6. Poškodená strana, resp. oprávnená strana nemá nárok na náhradu škody, ak nesplnenie povinnosti povinnej osoby bolo spôsobené okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť, porušením povinnosti poškodenou stranou alebo nedostatkom súčinnosti, na ktorú bola poškodená strana povinná.
- 10.7. Zmluvná strana, ktorá porušuje svoju povinnosť, alebo ktorá s prihliadnutím na všetky okolnosti má vedieť alebo mohla vedieť, že poruší svoju povinnosť, je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane povahu prekážky, ktorá jej bráni alebo bude brániť v plnení jej povinnosti ako aj o jej dôsledkoch tohto porušenia, a to písomne bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o prekážke dozvedela alebo pri náležitej starostlivosti mohla dozvedieť.
- 10.8. Zmluvná strana, ktorej bezprostredne hrozí škoda, je povinná s prihliadnutím na okolnosti prípadu vykonať všetky opatrenia na odvrátenie škody alebo jej zmiernenie. Zmluvná strana, ktorá bezprostrednú hrozbu škody spôsobila, musí uhradiť náklady, ktoré vznikli druhej zmluvnej strane pri odvracaní bezprostredne hroziacej škody alebo pri zmiernení jej následkov.
- 10.9. Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplataením niektorej faktúry Poskytovateľa o viac ako 30 dní, Poskytovateľ je oprávnený požadovať zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z neuhradenej ceny za každý deň omeškania, a to až do splnenia omeškaného peňažného záväzku.

Čl.11

Platnosť a ukončenie zmluvy

- 11.1. Táto zmluva sa dojednáva na dobu určitú, a to na dobu **12 mesiacov** odo dňa účinnosti tejto zmluvy. Objednávateľ je oprávnený písomne vypovedať túto zmluvu bez uvedenia dôvodu, písomná výpoveď však môže byť druhej zmluvnej strane doručená až po uplynutí jedného kalendárneho mesiaca odo dňa účinnosti tejto zmluvy. Výpovedná lehota je 1 mesiac a začína

plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení písomnej výpovede druhej zmluvnej strane.

11.2. Od tejto zmluvy možno odstúpiť iba v prípadoch uvedených v tomto článku zmluvy a podľa podmienok uvedených v tomto článku zmluvy.

11.3. Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením čiastky fakturovanej Poskytovateľom podľa tejto zmluvy o viac ako 30 dní a tento záväzok nesplní ani v dodatočnej lehote poskytnutej Poskytovateľom v dĺžke najmenej 15 dní, Poskytovateľ môže odstúpiť od tejto zmluvy.

11.4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, ak:

11.4.1. Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa zmluvy podstatným spôsobom, a to:

11.4.1.1. Poskytovateľ neodstráni nahlásenie poruchy v stanovenom čase uvedenom v Prílohe č. 1.

11.4.1.2. Poskytovateľ neodôvodnene odmietne, alebo zanedbá plnenie záväzného pokynu Objednávateľa v súlade s touto zmluvou,

11.4.1.3. Poskytovateľ koná akýmkoľvek spôsobom v rozpore so zásadami poctivého obchodného styku, dopustí sa nekalosúťažného konania, koná v rozpore s právnymi predpismi na ochranu hospodárskej súťaže alebo svojím konaním poškodzuje dobré meno a oprávnené záujmy Objednávateľa,

11.4.2. Poskytovateľ poruší svoju povinnosť podľa zmluvy iným než podstatným spôsobom, a takéto porušenie nenapraví ani v dodatočnej lehote (30 dní) poskytnutej Objednávateľom po prijatí písomného upozornenia na túto skutočnosť s odvolaním sa na toto ustanovenie,

11.4.3. sa začne konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie na majetok Poskytovateľa a/alebo sa návrh na začatie konkurzného alebo reštrukturalizačného konania zamietne z dôvodu nedostatku majetku,

11.5. Pri odstúpení od zmluvy zmluvné strany nebudú povinné vrátiť plnenia poskytnuté im pred odstúpením od zmluvy druhou zmluvnou stranou a nebudú oprávnené žiadať vrátenie plnení poskytnutých pred odstúpením od zmluvy druhej zmluvnej strane. Nároky Poskytovateľa na zaplatenie ceny za servisné služby už poskytnuté Objednávateľovi nebudú odstúpením od zmluvy dotknuté.

Čl.12

Osobitné dojednania

12.1. Záväzky a práva ako právo na zaplatenie zmluvnej pokuty, úroku z omeškania, právo na ochranu dôverných informácií ako aj iné práva a záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy, ktoré svojou povahou majú trvať aj po skončení tejto zmluvy, trvajú aj po jej skončení.

12.2. Pre doručovanie písomností medzi zmluvnými stranami súvisiacich so zmluvou platí, že písomnosť sa považuje za doručení dňom jej faktického doručenia druhej zmluvnej strane. Písomnosť sa tiež považuje za doručení dňom, keď márne uplynie lehota na prevzatie si zásielky na pošte, a to aj v prípade, že sa adresát o uložení zásielky nedozvedel. Zásielka sa považuje za doručení aj v prípade úmyselného konania adresáta majúceho za následok neúspešné doručenie písomnosti.

Čl.13

Subdodávateľa

- 13.1. Poskytovateľ je oprávnený zveriť časť Plnenia tretej osobe (subdodávateľovi) iba v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 13.2. Každý subdodávateľ musí mať oprávnenie poskytnúť Plnenie k tej časti predmetu zákazky, ktorú má subdodávateľ plniť.
- 13.3. Pri poskytnutí Plnenia prostredníctvom subdodávateľov je poskytovateľ plne zodpovedný voči Objednávateľovi za včasné a riadne poskytnutie Plnenia akoby ho vykonával sám.
- 13.4. V prípade, ak Poskytovateľ zverí časť poskytnutia Plnenia inému subdodávateľovi ako uviedol v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, je povinný oznámiť Objednávateľovi každého takéhoto subdodávateľa minimálne 5 (slovom: päť) pracovných dní pred zmenou subdodávateľa s uvedením údajov o subdodávateľovi v rozsahu: meno a priezvisko alebo obchodné meno, resp. názov, adresa pobytu alebo sídlo, IČO alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené IČO, ako aj údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa.
- 13.5. Zároveň každý takýto subdodávateľ, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora v súlade s § 11 ZVO, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora.
- 13.6. Objednávateľ odmietne subdodávateľa písomným oznámením poskytovateľovi zaslaným do 5 (slovom: piatich) pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o zmene subdodávateľa v prípade, ak:
 - a) Subdodávateľ nemá oprávnenie poskytnúť Plnenie k tej časti predmetu zákazky, ktorú má subdodávateľ plniť,
 - b) Poskytne nepravdivé alebo skreslené informácie,
 - c) Nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora, ak má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora.
- 13.7. Subdodávateľ môže začať poskytovať plnenie iba po písomnom odsúhlasení Objednávateľom. Poskytovateľ je zároveň povinný zabezpečiť, aby subdodávateľ nezadal ďalšiemu subdodávateľovi žiadne plnenie na vykonaní časti Zákazky jemu zadanej Poskytovateľom.
- 13.8. Poskytovateľ alebo jeho subdodávateľ v súlade s § 11 ZVO, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora musia byť platne zapísaní v registri partnerov verejného sektora počas celej platnosti Zmluvy.
- 13.9. V prípade zmeny subdodávateľa alebo zmeny osoby (experta), prostredníctvom ktorých Poskytovateľ preukázal splnenie podmienok účasti technickej alebo odbornej spôsobilosti, sú zmluvné strany povinné uzavrieť dodatok k zmluve.

Čl.14

Záverečné ustanovenia

- 14.1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha:
 - Príloha č. 1 – Opis predmetu zákazky
 - Príloha č. 2 – Vyhlásenie o subdodávateľoch
 - Príloha č. 3 – Návrh na plnenie kritérií
- 14.2. Na záväzkový vzťah z tejto zmluvy sa nepoužijú (všeobecné) obchodné podmienky žiadnej zo zmluvných strán.

- 14.3. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.
- 14.4. Ak sa zistí, že niektoré z ustanovení tejto zmluvy je neplatné alebo neúčinné, 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
- 14.5. Táto zmluva a záväzkový vzťah z tejto zmluvy sa spravuje zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Akékoľvek prípadné spory týkajúce sa tejto zmluvy alebo inak súvisiace s touto zmluvou budú prednostne riešené rokovaním a dohodou zmluvných strán.
- 14.6. S výnimkami uvedenými v tejto zmluve je túto zmluvu možné meniť a dopĺňať len formou písomných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
- 14.7. Táto zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) vyhotoveniach, z ktorých 2 (dve) dostane Poskytovateľ a 2 (dve) Objednávateľ.
- 14.8. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpisujú.

V Bratislave, dňa 30.07.2024

V Bratislave, dňa 05.08.2024

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

Ing. Róbert Gálik, MBA
generálny riaditeľ CVTI SR

OPIS PREDMETU OBSTARÁVANIA

Predmetom zákazky je **technická podpora softvéru digitálnej knižnice Mediainfo** na dobu 12 mesiacov od podpísania zmluvy. Pomocou softvéru Mediainfo CVTI SR poskytuje prístup k digitálnym dokumentom.

- **Informácie o aktuálnom softvéri Mediainfo:**

○ Súčasná verzia softvéru umožňuje nasledujúce funkcie:

- prístup na základe kombinácií práv,
- rozšírené vyhľadávanie,
- extrakcia jednotlivých strán,
- anotácie,
- pravítka,
- redakčný systém Mediainfo,
- publikovanie dát,
- import audio/video,
- viacjazyčné rozhranie,
- zobrazovanie a zvýrazňovanie plného textu na skenoch,
- extrakcia zón ako obrázkov,
- možnosť manuálneho prepisu (rukopisy),
- podpora geolokácií,
- nahrávanie formulárov,
- podpora LDAP,
- vlastné LOGO / farby rozhrania,
- display,
- záložka obľúbené,
- extrakcia textu,
- stránkovanie,
- viacjazyčné metadátové polia,
- prepojenie na workflow,
- import PDF,
- zoskupovanie dokumentov,
- triedenie dokumentov,
- zdieľanie,
- editovanie OCR,
- porovnanie,
- preklad rozhrania systému – maximálny počet 10,
- košík na nakupovanie,
- import skenov,
- editovanie metadát,
- plno textové vyhľadávanie,
- stiahnutie celého objektu,
- preklad importovaných objektov,
- história,
- podpora rozhrania RTL,

Dĺžka zmluvného vzťahu

Zmluvný vzťah medzi zákazníkom a dodávateľom technickej podpory softvéru MediaINFO má trvať 12 mesiacov od podpisu zmluvy.

Zmluva na dobu 12 mesiacov bude obsahovať nasledujúce servisné služby:

- Technická podpora
- Implementácia novej verzie softvéru
- Opravy a aktualizáciu softvéru

V rámci technickej podpory sa dodávateľ zaväzuje poskytovať servisné služby v zodpovedajúcej kvalite zaisťujúcej správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku systému. Servisnými službami sa pre účel zmluvy rozumie podpora produkčnej prevádzky a zaistenie údržby systému. Systém musí byť schopný prevádzky s dostupnosťou najmenej 98% (nerátajú sa plánované odstávky a výpadky infraštruktúry).

Dodávateľ bude povinný zaisťovať operatívnu podporu, v rámci ktorej budú môcť pracovníci objednávateľa hlásiť dodávateľovi zistené problémy, incidenty a požiadavky prevádzky systému.

Dodávateľ bude povinný všetky údaje súvisiace so životným cyklom hlásenia incidentu evidovať vo webovej aplikácii pre evidenciu incidentov a zabezpečiť možnosť získať informácie o nahlásených problémoch, incidentoch a požiadavkách pracovníkom objednávateľa prostredníctvom on-line prístupu.

Technická podpora bude realizovaná najmä :

- cez zákaznícky online portál
 - kde sa vytvárajú jednotlivé incidenty a prideľuje sa im priorita,
 - do ktorého je možné spolu s textovým opisom incidentu nahrať záznam obrazovky, alebo inú podpornú dokumentáciu,
 - prostredníctvom ktorého je možné komunikovať s pracovníkmi podpory,
 - kde je možné sledovať celý priebeh incidentov,
 - v ktorom je možné komunikovať v slovenskom a anglickom jazyku.
- Formou online školení a online podpory cez videokonferenciu so vzdialeným pripojením sa na plochu používateľa.
- Asistenciou pri migráciách a zálohách.
- Pomocou pri zbere štatistických údajov.
- Pomocou pri prepojení systému s inými systémami (napríklad synchronizácia metadát, komunikácia so systémami DMS, integrácia LDAP, AD, integrácia s platobnými bránami a inými produktmi tretích strán ktoré musia komunikovať so systémom).

Doba reakčnej odozvy

Závažnosť	Kritériá	Doba reakčnej odozvy
-----------	----------	----------------------

Nepodstatná	Spôsobuje malý dopad, alebo nemá vplyv na poskytovanie služieb.	Do 96 hodín
Nízka	Spôsobuje malý dopad na poskytovanie služieb.	Do 48 hodín
Vysoká	Spôsobuje väčší dopad na poskytovanie služieb.	Do 24 hodín
Kritická	Spôsobuje závažný dopad na poskytovanie služieb.	Do 16 hodín
Zablokovanie	Celková nefunkčnosť systému, alebo poskytovaných služieb.	Do 8 hodín

Závažnosť jednotlivých incidentov technickej podpory si volí zákazník sám a dodávateľ má právo znižovať ich závažnosť len po vzájomnej dohode so zadávateľom incidentu.

Dodávateľ bude povinný v primeranom čase poskytnúť opravu nahláseného problému, alebo poskytnúť iné akceptovateľné riešenie.

Technická podpora je poskytovaná od pondelka do piatku s výnimkou štátnych sviatkov, zamestnanci technickej podpory musia byť dostupní minimálne v čase 08:30 – 16:30.

Dodávateľ bude zodpovedný v rámci technickej podpory za zabezpečenie pravidelných aktualizácií softvéru MediaINFO. Aktualizácia softvéru predstavuje súbor opatrení, ktoré zlepšujú alebo opravujú produkt. Tieto aktualizácie môžu zahŕňať nové funkcie, vylepšenia bezpečnosti a opravy chýb dôležitých funkcií systému, ktoré prispievajú k stabilite a výkonnosti digitálnej knižnice.

Dodávateľ je povinný vykonávať údržbu Systému, čím sa rozumie zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky celého systému, čo predstavuje hlavne:

- pravidelné vykonávanie administrácie systému,
- pravidelné vykonávanie výkonových optimalizácií systému,
- monitoring prevádzky systému,
- pravidelné zálohovanie systému,
- preverovanie obnoviteľnosti systému,
- zabezpečenie prípadnej reinštalácie systému.

Každá pravidelná údržba (update, upgrade, patch) sa môže vykonávať vo vopred naplánovaných časoch (oknách údržby) a to aj mimo servisného intervalu. Dodávateľ je povinný poskytovať Objednávateľovi včasné upozornenia o všetkých plánovaných časoch údržby systému.

Dodávateľ sa zaväzuje otestovať všetky zmeny ako aj novo implementovanú verziu softvéru na vlastných vývojových prostriedkoch a následne až zmenu nasadiť u objednávateľa.

Príloha č. 2: Zoznam všetkých známych subdodávateľov- vyhlásenie o subdodávateľoch.

Názov zákazky: Technická podpora softvéru digitálnej knižnice Mediainfo

Obchodné meno: microform, s.r.o.
Adresa sídla alebo miesta podnikania: Hrobáková 21, 851 02 Bratislava
IČO: 35 903 783

Na poskytovaní plnenia zmluvy

- sa nebudú podieľať subdodávatelia a celý predmet zmluvy uskutočníme vlastnými kapacitami.*
- ~~sa budú podieľať nasledovní subdodávatelia:*~~

P. č.	Meno a priezvisko alebo obchodné meno alebo názov subdodávateľa Adresa sídla alebo miesta podnikania	IČO	Meno a priezvisko, adresa pobytu a dátum narodenia osoby oprávnenej konať za subdodávateľa	Podiel plnenia zo zmluvy v %	Predmet subdodávok
1.					
2.					
3.					

V Bratislave, dňa 05.08.2024

ALENA KULIKOVA - KONATEL

** meno a priezvisko, funkcia, podpis

* Nehodiace sa prečiarknite
** Podpis poskytovateľa, jeho štatutárneho orgánu alebo iného zástupcu poskytovateľa, ktorý je oprávnený konať v mene poskytovateľa v záväzkových vzťahoch v súlade s dokladom o oprávnení podnikat', t. j. podľa toho, kto za poskytovateľa koná navonok.

Návrh na plnenie kritérií

Predmet zákazky: Technická podpora softvéru digitálnej knižnice Mediainfo

Druh postupu: zákazka s nízkou hodnotou podľa § 117 ZVO.

Identifikačné údaje uchádzača

Obchodné meno: microform, s.r.o.

Sídlo: Hrobáková 21, 851 02 Bratislava

Zastúpený: Alena Kulíková, konateľ

Bankové spojenie: Tatra banka a.s.

IBAN: SK7911000000002624073055

IČO: 35903783

IČ DPH: SK2021886680

Kontaktná osoba: Alena Kulíková

Kontaktné údaje: tel.:

Zapísaný v obchodnom registri: OS BA I oddiel: Sro vložka: 33468/B

Návrh na plnenie kritérií

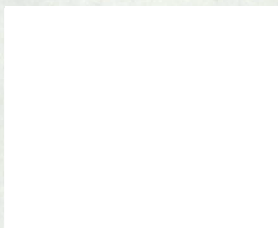
Kritérium	Návrh uchádzača na plnenie kritéria vyhodnotenia
Celková cena predmetu zákazky v EUR vrátane DPH	Celková cena predmetu zákazky je: 42.108,- EUR vrátane DPH
Celková cena predmetu zákazky v EUR bez DPH	Celková cena predmetu zákazky je: 35.090,- EUR bez DPH
Výška 20 % DPH v EUR	Výška 20 % DPH je: 7018,-EUR

* Ak uchádzač nie je platcom DPH, uvedie pre sadzbu DPH slovné spojenie „Neaplikuje sa“.
Takýto uchádzač týmto prehlasuje, že v prípade zmeny postavenia na platcu DPH je ním predložená cena konečná a nemenná a bude považovaná za cenu na úrovni s DPH.

Uchádzač týmto prehlasuje, že je oprávnený dodávať požadovaný predmet zákazky, nemá uložený zákaz účasti vo verejnom obstarávaní potvrdený konečným rozhodnutím v Slovenskej republike alebo v štáte sídla, miesta podnikania alebo obvyklého pobytu.
Uchádzač predložením tejto ponuky zároveň prehlasuje, že je dôkladne oboznámený s celým obsahom súťažných podkladov, súhlasí s obsahom návrhu zmluvy, ktorá je súčasťou súťažných podkladov v tomto procese verejného obstarávania, všetky uchádzačom predložené doklady, dokumenty, vyhlásenia a údaje uvedené v ponuke alebo akejkoľvek inej komunikácii s verejným obstarávateľom týkajúcej sa tohto verejného obstarávania sú pravdivé a úplné, predkladá iba jednu ponuku a nie je členom skupiny dodávateľov, ktorá ako iný uchádzač predkladá ponuku.

Podaním ponuky uchádzač zároveň vyhlasuje a súhlasí, že ak sa stane úspešným, návrh na plnenie kritérií bude spolu s jeho identifikačnými údajmi súčasťou uzatvorenej zmluvy.

V Bratislave, dňa 10.7.2024



Alena Kulíková, konateľ

Meno, podpis a funkcia osoby štatutárneho zástupcu uchádzača alebo osoby,
ktorá je oprávnená konať v mene uchádzača