

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

Uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka medzi zmluvnými stranami:

Poskytovateľ:

Obchodné meno: CellQoS, a.s.
Sídlo: Koniarekova 19, 917 21 Trnava
Zastúpená: Ing. Marek Piaček – generálny riaditeľ, konajúci na základe plnej moci
IČO: 36 817 864
IČ DPH: SK2022424173
IBAN: SK49 0900 0000 0051 5985 3884
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd.: Sa, vložka č. 10461/T
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Objednávateľ:

Obchodné meno: Obec Suchá nad Parnou
Sídlo: Suchá nad Parnou 68, 919 01
Zastúpená: Ing. Martin Glončák, starosta
IČO: 00313009
IČ DPH: SK2021175695
IBAN: SK74 5600 0000 0010 2475 7002 (Prima banka Slovensko, a.s.)
(ďalej len „Objednávateľ“)

I.

Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie balíka služieb CellCare Poskytovateľom za odplatu a na účet Objednávateľa.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa činnosti vyplývajúce z rozsahu poskytovaného balíka služieb CellCare. Rozsah balíka poskytovaných služieb je popísaný v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá je jej neoddeliteľnou súčasťou.
3. Predmet zmluvy je bližšie špecifikovaný na základe požiadaviek Objednávateľa:
Na základe požiadaviek bude určená cena v článku VII. tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ prehlasuje, že spĺňa všetky kvalifikačné predpoklady na výkon činností podľa ods. 1 tohto článku tejto zmluvy.

II.

Povinnosti Poskytovateľa

1. Poskytovateľ je povinný dodržiavať pracovnú dobu Objednávateľa a v plnom rozsahu počas jej trvania a podľa požiadaviek objednávateľa zabezpečovať funkčnú oblasť správy informačného systému podľa rozsahu tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v rozsahu balíka služieb CellCare, na ktorý sa zaviazal v článku I. tejto zmluvy, a ktorý bližšie určuje príloha č. 1 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
2. Poskytovateľ je povinný určiť pre výkon poskytovaného balíka služieb technického pracovníka alebo skupinu technických pracovníkov, ktorý priamo spolupracuje s Objednávateľom poverenou zodpovednou osobou. Objednávateľom poverená osoba je povinná sumarizovať požiadavky

zamestnancov Objednávateľa na výkon konkrétnych plnení a tieto odovzdať technickému pracovníkovi Poskytovateľa telefonicky, písomne, mailom alebo prostredníctvom tiketu, ktorý Objednávateľ vytvorí na helpdesk@cellqos.com. Za vykonanie podaných dožiadaní a plnení prostredníctvom spôsobov spomenutých v predchádzajúcej vete tohto odseku preberá zodpovednosť Poskytovateľ.

3. Poskytovateľ je povinný výkon plnenia podľa tejto zmluvy realizovať riadne a včas, pričom je povinný dodržiavať termíny dodania služby a garantuje realizáciu výkonu činností a to za podmienok, ktoré determinuje balík služieb CellCare a ďalšie doplnkové služby uvedené v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá je jej neoddeliteľnou súčasťou.
4. Poverený technický pracovník Poskytovateľa je povinný po servisnom zásahu vystaviť servisný doklad, ktorý potvrdí oprávnený pracovník Objednávateľa. Servisný doklad je vyhotovený v dvoch exemplároch, pričom 1 potvrdený exemplár prevezme oprávnený pracovník Objednávateľa a druhý potvrdený exemplár poverený technický pracovník Poskytovateľa.
5. Po prevzatí poškodeného zariadenia do držby Poskytovateľa, je Poskytovateľ za toto zariadenie zodpovedný až do prevzatia Objednávateľom.
6. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služby vykonávané na základe a v súlade s touto zmluvou, budú mať vlastnosti dohodnuté v tejto zmluve a budú zodpovedať kvalitatívnym požiadavkám. Na tieto vlastnosti poskytuje Poskytovateľ Objednávateľovi záruku v dĺžke 12 mesiacov odo dňa dodania každej jednotlivej služby na základe tejto Zmluvy. Zárukou preberá Poskytovateľ ako dodávateľ služieb záväzok, že každá jednotlivá služba bude počas celej doby využívania danej služby zo strany Objednávateľovi, spôsobilá na užívanie na dohodnutý účel a zachová si dohodnuté vlastnosti a kvalitu.
7. Objednávateľ sa zaväzuje, že reklamáciu vady, ktorá nie je skrytou vadou uplatní u Poskytovateľa po jej zistení do 3 pracovných dní odo dňa, kedy danú závalu mohol objednávateľ prvý krát zistiť. Za uplatnenú reklamáciu sa považuje aj reklamácia podaná.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť vady služby do 48 hodín od prijatia reklamácie. Ak nie je odstránenie danej vady možné, môže objednávateľ požadovať zníženie ceny služby. Zníženie ceny služby je možné požadovať aj vtedy, ak nie je možné od Poskytovateľa požadovať, aby odstránil vadu služby.

III.

Povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný oznamovať Poskytovateľovi všetky havarijné udalosti znemožňujúce chod informačného systému ako celku štandardne dohodnutým spôsobom a ihneď po zistení vzniknutej udalosti. Ak je Objednávateľ schopný nepodstatnú havarijnú udalosť odstrániť samostatne, je povinný takto konať neodkladne, avšak vždy až po konzultácii s oprávnenou osobou Poskytovateľa. Týmto konaním Objednávateľa nie je dotknutá zodpovednosť Poskytovateľa opravu následne okamžite vyhodnotiť, analyzovať a primeraným štandardným spôsobom zdokumentovať.
2. Objednávateľ je povinný sumarizovať požiadavky svojich zamestnancov na drobné nastavenia IS, úpravy IS nemajúce charakter závaly alebo havarijnej udalosti a je povinný predkladať ich na priebežné riešenie Poskytovateľovi dohodnutým spôsobom s uvedením objektívnej lehoty (pracovné dni) dodania požadovaných činností.

3. Objednávateľ je povinný zmenu počtov zariadení podľa článku I. tejto zmluvy bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi.
4. Objednávateľ je povinný počas pracovnej doby svojich zamestnancov umožniť Poskytovateľovi prístup k celému technologickému vybaveniu spravovaného informačného systému, a to na základe príslušnej konkrétnej požiadavky Poskytovateľa a v súlade s príslušnými bezpečnostnými predpismi a smernicami Objednávateľa a v súlade s dohodnutými podmienkami balíka CellCare. Diaľkový prístup k spravovanému informačnému systému sa Objednávateľ zaväzuje zabezpečiť pre Poskytovateľa technickými prostriedkami nepretržite.
5. Objednávateľ je povinný vytvoriť podmienky pre súčinné konanie Poskytovateľa a ďalších tretích osôb, ktorí v súčasnosti poskytujú a v budúcnosti budú poskytovať pre Objednávateľa obdobný predmet činnosti podľa tejto zmluvy. Objednávateľ má povinnosť oznamovať Poskytovateľovi termíny dodávok tretích strán súvisiacich s informačným systémom, ktorý spravuje Poskytovateľ, pričom sa o týchto skutočnostiach vždy vystaví úradný záznam podpísaný dotknutými stranami.
6. Objednávateľ sa zaväzuje na základe odporúčania Poskytovateľa zabezpečiť dostatočný počet náhradných zariadení podľa jednotlivých prvkov IS.

IV.

Kompetencie a zodpovednosti

1. Za bezchybný chod funkčnej oblasti IS v rozsahu balíka poskytovaných služieb CellCare, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný Poskytovateľ a je povinný sa podieľať na všetkých priamych škodách spôsobených preukázateľným zanedbaním povinnosti správy IS vyplývajúcej z tejto zmluvy. Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu preukázateľne spôsobenú úmyselným alebo nedbanlivostným konaním alebo nekonaním Objednávateľa.
2. Poskytovateľ prehlasuje, že ako podnikateľ je v zmysle platných právnych predpisov poistený za spôsobené škody voči tretím osobám pri výkone činností podľa predmetu podnikania na základe príslušného výpisu z obchodného registra.

V.

Ochrana dôverných informácií

1. Pre účely tejto zmluvy sa pod dôvernými informáciami rozumejú bez ohľadu na formu ich zachytenia všetky informácie, ktoré neboli Objednávateľom označené ako verejné, a ktoré sa týkajú obchodných vzťahov (hlavne informácie o právach a povinnostiach zmluvných strán, informácií o cenách plnenia ako aj o priebehu plnenia a pod.), alebo ktoré sa týkajú zmluvných strán (hlavne obchodné tajomstvo, informácie o činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how a pod.) alebo informácie, pre nakladanie s ktorými je stanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia, resp. ochrany (hlavne hospodárske tajomstvo, utajované skutočnosti, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo, osobné údaje zamestnancov Objednávateľa, jeho klientov a obchodných partnerov). Ďalej zmluvné strany považujú za dôverné informácie také informácie, ktoré sú ako dôverné písomnou formou výslovne označené ktoroukoľvek zmluvnou stranou.
2. Za dôverné informácie sa nepovažujú informácie, ktoré sa v priebehu trvania tejto zmluvy stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinností ich ochrany, ďalej informácie získané zmluvnou stranou na základe postupu nezávislého na zmluve alebo na druhej zmluvnej strane, pokiaľ je zmluvná strana schopná túto skutočnosť doložiť, a konečne informácie poskytnuté zmluvnej strane treťou osobou, ktorá také informácie nezískala porušením povinností ich ochrany.

3. Poskytovateľ je povinný prijať také opatrenia, aby bolo zaistené utajenie získaných dôverných informácií náležitým spôsobom tak, aby akákoľvek tretia strana nemala možnosť prístupu k dôverným informáciám, ani možnosť zoznámenia sa s ich obsahom. Objednávateľ má právo požadovať doloženie dostatočnosti takých prijatých opatrení a pre prípad, že opatrenia prijaté opačnou stranou budú posúdené ako nedostatočné, má právo požadovať odstránenie zistených nedostatkov, resp. prijatie zodpovedajúcich doplňujúcich opatrení. Dotknutá zmluvná strana je povinná takejto požiadavke opačnej strany bez zbytočného odkladu vyhovieť. Zmluvné strany sú povinné v uvedenom rozsahu zaistiť utajenie získaných dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
4. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie má Poskytovateľ iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, s výnimkou osobných údajov uvedených v bode 1 tohto článku, ktoré Poskytovateľ nesmie žiadnym spôsobom užívať, poskytovať ani sprístupňovať.
5. Poskytovateľ má právo uvádzať názov diela a koncového zákazníka vo svojich referenčných materiáloch, pričom bude dodržiavať ostatné články týkajúce sa ochrany informácií.
6. V prípade ukončenia účinnosti niektorých zmluvných dohôd nie je dotknuté ustanovenie tohto článku, ak sa nedohodnú zmluvné strany v rámci vysporiadania práv a záväzkov z tejto zmluvy výslovne a písomne inak.

VI.

Povinnosť mlčanlivosti. Ochrana osobných údajov

1. Poskytovateľ je povinný pri výkone činnosti podľa čl. I tejto zmluvy dodržiavať a riadiť sa ustanoveniami Zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov, predovšetkým je povinný podľa § 79 Zák. č.428/2002 Z.z. zachovať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré pri správe IS spracováva a s ktorými prichádza do styku. Je povinný zabezpečiť mlčanlivosť svojich odborných pracovníkov, ktorí v rámci svojej činnosti (napr. údržba a servis technických prostriedkov) prídu do styku s osobnými údajmi Objednávateľa. Povinnosť mlčanlivosti Poskytovateľa trvá aj po zániku poskytovania služieb podľa tejto zmluvy alebo po skončení pracovného pomeru každého odborného pracovníka Poskytovateľa.

VII.

Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za balík poskytovaných služieb CellCare podľa čl. I. tejto zmluvy je 99,00 EUR bez DPH mesačne.
2. Cenu za poskytovaný balík služieb ďalej dopĺňa príloha č. 1 tejto zmluvy, na základe ktorej bude Objednávateľovi spolu s mesačným paušálom podľa bodu 1. tohto článku vyfakturovaný mesačný objem vykonaných prác podľa preberacích protokolov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
3. Dohodnutá cena balíka služieb CellCare bude Poskytovateľom fakturovaná Objednávateľovi vždy v posledný pracovný deň v príslušnom kalendárnom mesiaci. Faktúra je splatná do 14 dní od jej vystavenia. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou fakturovanej sumy je Poskytovateľ oprávnený účtovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

4. Faktúry budú zasielané Objednávateľovi v elektronickej forme (vo formáte PDF) a Objednávateľ súhlasí s elektronickým zasielaním faktúr. Poskytovateľ bude zasielať faktúry na tieto e-mailové adresy: starosta@suchanadparnou.sk.
5. Za deň uskutočnenia platby dohodnutej ceny za poskytnutý balík služieb sa pre potreby tejto zmluvy považuje deň, kedy bola príslušná platená suma pripísaná na účet Poskytovateľa.
6. Ak sa zvýšia v dobe plnenia tejto zmluvy náklady Poskytovateľa spojené s poskytovaním balíka služieb CellCare podľa tejto zmluvy, zmluvné strany môžu po vzájomnej dohode upraviť výšku dohodnutej ceny za služby, prípadne dodatkom upraviť prílohu č. 1 tejto zmluvy.

VIII.

Okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vyššia moc)

Zodpovednosť zmluvných strán za čiastočné alebo neplnenie zmluvných povinností je vylúčená, ak sa tak stalo v dôsledku vyššej moci, a to:

1. Nepredvídateľných a neodvratných okolností, prekážok neznámych pri uzatváraní zmluvy. Pre tento vzťah sa za prekážky spôsobené vyššou mocou určujú: vojna, mobilizácia, vzbura, revolúcia, živelná pohroma ako ničivá búrka, cyklón, zemetrasenie, povodeň, zničenie bleskom, explózia, požiare, epidémia a karanténa a ďalšie udalosti, ktoré uzná súd.
2. V dôsledku zásahov úradných orgánov štátu do činnosti Poskytovateľa alebo Objednávateľa, ktoré znemožnia dotknutej strane splnenie povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
3. Podmienkou vylúčenia zo zodpovednosti je, že dotknutá strana bez zbytočného odkladu upozorní druhú stranu na začiatok a podstatu vyskytnutia sa vyššej moci. Strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, využije všetko svoje úsilie na nápravu situácie a na odstránenie príčiny svojej neschopnosti plniť zmluvu v čo najväčšom rozsahu a v primeranom čase. Dodacie lehoty a všetky ostatné lehoty sa po dobu trvania vyššej moci predlžujú o dobu jej pôsobenia. Strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, bez zbytočného odkladu oznámi druhej strane jej zánik.
4. Ak je trvanie vyššej moci dlhšie ako 3 mesiace, je Objednávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, zmluvné strany však môžu dohodnúť nový termín plnenia alebo iným spôsobom usporiadať vzájomné vzťahy.

IX.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi zmluvnými stranami a svoje právne účinky dňom nasledujúcim po dni jej publikácie v Centrálnom registri zmlúv.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Každá zo zmluvných strán ju môže písomne vypovedať s 1-mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej strane.
3. Akékoľvek zmeny a doplnky k tejto zmluve urobené po vzájomnej dohode musia mať písomnú formu a budú tvoriť očíslovaný dodatok k tejto zmluve, inak sú neplatné.
4. Pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak, riadia sa právne pomery z nej vyplývajúce ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

5. Zmluva je vyhotovená v 2 exemplároch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po jednom rovnopise.

V, dňa

V, dňa

.....

Ing. Marek Piaček
generálny riaditeľ

.....

Ing. Martin Glončák,
starosta

Príloha č. 1
Služba CellCare

Služby produktového radu CellCare zabezpečujú bezchybnú a bezproblémovú funkčnosť informačných systémov, ako aj celej IT infraštruktúry zákazníka. Služba je zameraná na poskytovanie servisnej pohotovosti a IT podpory pri riešení prevádzkových problémov.

V rámci služby CellCare Vám ponúkame:

Náplň služby	
Technická podpora	8/5 (8:00 – 16:00)
Reakčná doba v prípade havarijného stavu	8/5 8 hodín
Reakčné doba	NBD
Vzdialená správa	2 hodiny
Pridelený obchodný manažér	•
Poradenstvo pri nákupe IKT	•
Asistencia pri spolupráci s tretími stranami	•
Počet predplatených hodín (on-site/remote)	0
Počet predplatených výjazdov ku zákazníkovi	0
Helpdesk	•
Zľava z cenníkových cien práce	20% pri Kat.1, 40% pri Kat.2 a Kat.3
Cena služby	99 €

Doplňkové služby	Suma
Reakčná doba do 4 hodín	49 €
Technická podpora 24/7	individuálne
Správa antivírusového systému	99 €
Správa serverovej infraštruktúry	99 €
Správa lokálnej siete	99 €
Správa bezpečnostných systémov CCTV/SKV/EZS	99 €

Využívaním služieb CellCare získavate zľavu z realizovaných výkonov za jednotlivé kategórie prác. Práce sú kategorizované podľa náročnosti jednotlivých výkonov do troch kategórií. V prípade požiadaviek mimo času poskytovania technickej podpory platí nasledujúci cenník bez zliav.

Základný cenník prác	Sadzba
Servisný výjazd nad 20 km	25 EUR
Servisný výjazd v rámci Trnavy a okolia	15 EUR
Doprava	0,50 EUR/km
Kategória 1	25,00 EUR/hod.
Kategória 2	60,00 EUR/hod.
Kategória 3	100,00 EUR/hod.

Obsah prác uvedených kategórií:

- Kategória 1 zahŕňa úkony spojené s ťahaním kabeláže, lištovaním, vrútaním a vytváraním prestupov, zváranie optických vlákien.
- Kategória 2 predstavuje odborné práce súvisiace s inštaláciou, konfiguráciou a diagnostikou PC, periférnych zariadení, inštalovaním a aktualizáciou softvéru, analýza prostredia.
- Kategória 3 sú práce zamerané na inštaláciu a administráciu serverov, programovanie, nastavenie a diagnostiku aktívnych prvkov LAN/WAN/WLAN sietí, tvorba webstránok

Popis služieb**Reakčná doba:**

- Garantovaná doba od nahlásenia požiadavky.
- Poskytovateľ je povinný začať riešiť požiadavku maximálne v nasledujúci pracovný deň alebo v čase určenom doplnkovou službou.
- V prípade havarijného stavu sa táto doba skraca na 8 hodín pracovného času alebo na čas určený doplnkovou službou.

Havarijný stav:

- Vyžaduje čo najrýchlejšiu nápravu, pretože je ním ohrozená prevádzka firmy.
- Stav, ktorý musí byť bližšie špecifikovaný zmluvou.

Technická podpora:

- Poskytovateľ je povinný počas technickej podpory zabezpečiť prijatie podnetu a riešiť nahlásené problémy s informačnými technológiami a to prostredníctvom telefonickej podpory alebo helpdesk systému.
- Štandardne poskytovaná technická podpora je vykonávaná v pracovných dňoch v čase od 8:00 hod. do 16:00 hod.

Správa antivírusového systému:

- Pravidelná údržba 3x týždenne
- Hĺbková kontrola 1x týždenne
- Aktualizácia antivírusového systému podľa potreby

Správa serverovej infraštruktúry:

- Pravidelná údržba 3x týždenne
- Kontrola systémových udalostí a logov
- Monitorovanie serverovej infraštruktúry pomocou monitorovacieho systému
- Diagnostika vzniknutých chýb
- Aktualizácia operačných systémov podľa potreby

Správa lokálnej siete:

- Pravidelná údržba 3x týždenne
- Kontrola systémových logov
- Monitorovanie aktívnych prvkov pomocou monitorovacieho systému
- Diagnostika vzniknutých chýb
- Aktualizácia firmware podľa potreby

Správa bezpečnostných systémov CCTV/SKV/EZS:

- Pravidelná kontrola systému 1 x mesačne
- Kontrola systémových logov
- Diagnostika vzniknutých chýb
- Aktualizácia firmware podľa potreby

Profylaktická kontrola (súčasť doplnkových služieb):

- Kontrola chybových hlásení
- Diagnostika vzniknutých chýb
- Odporúčanie a návrh riešenia

- Poskytované v rámci predošlých kategórií služieb – správy antivírusového systému, správa serverovej infraštruktúry, správa lokálnej siete, správa bezpečnostných systémov CCTV/SKV/EZS