

**Zmluva o poskytovaní servisných služieb  
uzavretá podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka**

**č. 20110401**

**Článok I.  
Zmluvné strany**

**1. Objednávateľ:**

Názov spoločnosti: **Centrum pre medzinárodnoprávnu ochranu detí a mládeže**  
Sídlo: **Špitálska 8, 814 99 Bratislava**  
IČO: **30811457**  
DIČ: **2020850887**  
Číslo účtu: **XXXXXXX**  
Banka: **XXXXXXX**  
Štatutárny zástupca: **XXXXXXX – riaditeľka Centra pre  
medzinárodnoprávnu ochranu detí a mládeže**

**2. Dodávateľ:**

Názov spoločnosti: **4 Cubes, s.r.o**  
Sídlo: **J.Poničana 6114/7, 841 08 Bratislava**  
IČO: **36848638**  
IČ/DPH: **SK2022468690**  
Banka: **XXXXXXX**  
Účet: **XXXXXXX**  
Štatutárny zástupca: **XXXXXXX, konateľ spoločnosti**  
Registrovaná: **Obchodným registrom Okresného súdu Bratislava I,**  
Oddiel: **Sro, vložka číslo: 48467/B**

**Preambula**

V rámci projektu Svetovej banky „Technická podpora rozvoja ľudského kapitálu č.LA 7271 SK“ sa Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) a firma 4 Cubes, s.r.o dohodli na objednávke technických služieb pod č. LA 7271-HCTA-C.4&5 zo dňa 15.12.2008 a na dodatku č. 1 k uvedenej objednávke zo dňa 20.03.2009 pre konečného prijímateľa – Centrum pre medzinárodnoprávnu ochranu detí a mládeže (ďalej len „Centrum“). Cieľom zadania pre dodávateľa, ako víťaza výberového konania organizovaného ministerstvom, bolo vytvorenie a dodávka špecifického systému automatizovanej správy registratúry a dokument manažment Centra, systému pre uchovávanie a spracúvanie údajov o prichádzajúcich a odchádzajúcich platbách výživného pre Centrum s potrebným hardwarom a

Modulu Osvojenia – technické špecifikácie systému pre uchovávanie a spracovanie údajov o medzištátnych osvojeniach. Ako súčasť podmienok zadania v objednávke zo dňa 15.12.2008 v časti C. sú aj požiadavky na vzdialenú údržbu databázy, diagnostiku, servis, update, upgrade.

Z uvedeného dôvodu nemôže iný dodávateľ, ako dodávateľ systémov firma 4 Cubes, s.r.o zabezpečovať servisné služby a údržbu dodaných systémov v rozsahu vymedzenom touto zmluvou.

## **Článok II. Predmet zmluvy**

Predmetom tejto zmluvy je vymedzenie práv a povinností Dodávateľa a Objednávateľa spojených s užívaním serverovej časti a systémových prvkov informačného systému automatizovanej správy registratúry a dokument manažment systému pre uchovávanie a spracúvanie údajov o prichádzajúcich a odchádzajúcich platbách výživného pre Centrum s potrebným hardwarom a Modulu Osvojenia vytvorených Dodávateľom, ako aj pravidelná údržba systému a príslušných aplikácií na ňom.

Správa informačného systému zahŕňa:

- 1.Udržiavanie systémovej časti Objednávateľa v zmysle inštrukcií Objednávateľa v prevádzkyschopnom a funkčnom stave
- 2.Podpora používateľov systému Objednávateľa, správa a adaptácie užívateľských nastavení a kont používateľov systému Objednávateľa
- 3.Komunikácia s Objednávateľom pomocou helpdesku.
- 4.Aktualizácia dokumentácií (technická, používateľská)
- 5.Pravidelná kontrola servera a aplikácie

## **Článok III. Práva a povinnosti**

### **A. Dodávateľa**

1. Dodávateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa vykonávať činnosti vymedzené v článku V. odsek 3 počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy.
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi technickú pomoc v zmysle predmetu zmluvy.
3. Dodávateľ upozorní Objednávateľa na všetky zistené skutočnosti, ktoré by mohli ovplyvniť prevádzkyschopnosť systému.
4. Dodávateľ je povinný zabezpečiť úkony podľa tejto zmluvy na výzvu Objednávateľa. Dodávateľ, ak to z povahy zásahov na systéme bude pre Objednávateľa optimálne, zabezpečí poverenú osobu, ktorá bude oboznámená s konkrétnou požiadavkou a zabezpečí servis.
5. Dodávateľ je povinný monitorovať odkazy a volania Objednávateľa na hot mail, resp. mobilným telefónom, uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy. Zmenu telefónneho čísla Dodávateľ písomne oznámi do 24 hod. od zmeny Objednávateľovi.
6. Dodávateľ na hot line zabezpečí, aby Objednávateľ mal možnosť konzultovať technické problémy v pracovných dňoch od 8.00 hod do 16,00 hod. Zoznam oprávnených osôb Dodávateľa je uvedený v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
7. Pri poruche na systéme bude reakčná doba v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 stanovená na 24 hodiny od nahlásenia poruchy.
8. Dodávateľ prehlasuje, že sa plne oboznámil s podporovaným systémom, je si vedomý jeho stavu a preberá ho plnohodnotne do správy

9. Dodávateľ vykoná pravidelne raz za mesiac kontrolu záloh systému
10. Dodávateľ zrealizuje nastavenia aplikácie potrebných k jej fungovaniu
11. Dodávateľ zaškolí technika a ďalších používateľov do systémov Objednávateľa

## B. Objednávateľ

1. Objednávateľ sprístupní systém pre dodávateľa pri riešení porúch systému.
2. Objednávateľ bude nahlasovať poruchy na helpdesk Dodávateľa - hot line Dodávateľa:
  - XXXXXXXX
3. Objednávateľ bude konzultovať zmeny na systéme s Dodávateľom vopred pred ich uskutočnením.
4. Objednávateľ poskytne súčinnosť Dodávateľovi pri pravidelnej mesačnej kontrole záloh systému.

## Článok IV. Miesto a čas plnenia

1. Dodávateľ bude vykonávať činnosti, ktoré sú predmetom tejto zmluvy spravidla diaľkovým prístupom na sieť Objednávateľa.
2. V prípade potreby zásahu na systéme Objednávateľa v jeho sídle je Dodávateľ povinný vykonať servisnú činnosť v zmysle predmetu zmluvy v priestoroch Objednávateľa.
3. V prípade závažnej vady, ktorou sa na účely tejto zmluvy považujú také zmeny na systéme, ktoré spôsobia jeho celkovú nefunkčnosť, je Dodávateľ povinný začať pracovať na ich odstránení do 24 hodín v pracovnom čase od doručenia informácie o ich vzniku, ostatné vady do konca pracovnej doby, ak sa s Objednávateľom nedohodnú na dlhšej lehote.
4. Vykonanie opráv, ktoré je závislé od výmeny komponentov, Dodávateľ zabezpečí do 48 hodín od nahlásenia poruchy, ak sa Objednávateľom nedohodne inak.

## Článok V. Platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli na mesačnej paušálnej úhrade **vo výške 392,70 Eur s DPH, slovom tristo deväťdesiatdva Eur a sedemdesiat centov** ( tj. 330,00 Eur a 62,70 Eur DPH), ktorá bude Objednávateľom uhrádzaná na bankový účet Dodávateľa uvedený v článku I bod 2. tejto zmluvy.
2. Mesačná paušálna úhrada podľa odseku 1 tohto článku zmluvy je konečná, za celú dobu poskytovania služby a nemôže sa ďalej navyšovať.
3. V mesačnej úhrade podľa odseku 1 tohto článku zmluvy sú zahrnuté tieto činnosti:
  - 3.1. Monitorovanie aplikácie (kontrola aplikačných a systémových logov)
  - 3.2. Údržba systému a kontrola záloh
  - 3.3. Konzultácie o rozšírení hardvérovej a softvérovej časti riešenia
  - 3.4. Komunikácia so zákazníkom pomocou helpdesku
  - 3.5. Podpora a zaškolenie technika a používateľov systému Objednávateľa
  - 3.6. Administrácia, nastavenie prístupových práv užívateľov Objednávateľa
  - 3.7. Pravidelná kontrola servera a aplikácie
  - 3.8. Vykonávanie nastavení aplikácie potrebných k jej fungovaniu
4. Objednávateľ sa zaväzuje za objednané a vykonané činnosti zrealizovať Dodávateľovi úhradu na základe predloženej faktúry, ktorej prílohou bude rozpis prác vykonaných Dodávateľom pre

Objednávateľa po uplynutí príslušného kalendárneho mesiaca. Rozpis prác bude odsúhlasený používateľmi systému Objednávateľa a tiež štatutárnym zástupcom Objednávateľa.

5. Zmluvné strany sa dohodli, že lehota splatnosti faktúry bude 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
6. Dodávateľ doručí všetky faktúry vystavené Objednávateľovi aj v elektronickej forme ako súbor v textovo čitateľnej podobe na adresu: XXXXXXXXXXXX
7. Faktúra musí obsahovať náležitosti daňového dokladu a špecifikáciu ceny. V prípade, že faktúra nebude obsahovať náležitosti v zmysle zákona 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov, Objednávateľ je oprávnený nesprávne vystavenú faktúru vrátiť na doplnenie s tým, že lehota splatnosti faktúry sa prerušuje a opätovne začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.
8. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom odpísania fakturovanej sumy z účtu Objednávateľa v prospech účtu Dodávateľa.
9. V prípade omeškania platby zo strany Objednávateľa je Dodávateľ oprávnený účtovať si penále za každý deň omeškania 0,1% z dlžnej čiastky.

#### **Článok VI.**

#### **Zodpovednosť za vady a škodu**

1. Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá Objednávateľovi vznikne zavinením Dodávateľa, alebo neposkytnutím servisu podľa požiadavky Objednávateľa. V takomto prípade je Dodávateľ povinný bezodplatne odstrániť závalu v termíne podľa dohody s Objednávateľom.
2. Objednávateľ oznámi Dodávateľovi vznik ním spôsobenej škody formou elektronickej pošty (faxu), ktorý potvrdí doporučeným listom.
3. Dodávateľ nezodpovedá za škody, ktoré vzniknú tým, že sa systém stane nefunkčným zavinením používateľov systému Objednávateľa, vzniknuté haváriami, živelnými pohromami.
4. Za škodu, ktorá vznikne objednávatel'ovi sa považuje najmä nefunkčnosť systému, ktorá spôsobí ujmu materiálnu alebo morálnu pri realizácii náplne činnosti Objednávateľa.
5. V prípade podľa odseku 4 tohto článku je Dodávateľ povinný zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 500,00.- EUR slovom päťsto eur.

#### **Článok VII.**

#### **Doručovanie**

1. Povinnosť zmluvnej strany doručiť písomnosť sa považuje za splnenú a písomnosť sa považuje za doručенú, len čo ju druhá zmluvná strana prevezme a jej prijatie potvrdí svojím vlastnoručným podpisom, alebo podpisom inej osoby oprávnenej na prijímanie písomností.
2. Účinky doručenia písomnosti nastanú aj vtedy ak
  - 2.1. ju pošta vrátila zmluvnej strane ako nedoručiteľnú, a to dňom vrátenia takejto písomnosti zmluvnej strane alebo
  - 2.2. doručenie písomnosti bolo zmarené konaním alebo opomenutím tej zmluvnej strany, ktorej bola písomnosť adresovaná, a to dňom, kedy k takému konaniu došlo alebo
  - 2.3. zmluvná strana prijatie písomnosti odmietne, a to dňom odmietnutia prijatia písomnosti.

**Článok VIII.  
Osobitné ustanovenia**

1. Dodávateľ sa zaväzuje dodržiavať mlčanlivosť o údajoch Objednávateľa zistených pri zásahoch na systéme.
2. Zmluvné strany sa navzájom zaväzujú písomne oznámiť druhej zmluvnej strane všetky zmeny týkajúce sa údajov zmluvných strán, uvedených v záhlaví tejto zmluvy, ako aj o zmenách uvedených v Prílohe č. 1 tejto zmluvy..
3. Zmluvné strany sa zaväzujú, že aj po skončení platnosti zmluvy zachovávajú mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vzájomnej spolupráci pri plnení zmluvy. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na informácie, ktoré sú verejne dostupné.
4. Dodávateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je osobou povinnou v zmysle 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. Nakoľko financovanie za poskytované služby je z verejných zdrojov, zmluva bude zverejnená a dodávateľ vyslovuje podpisom zmluvy súhlas s jej zverejnením.

**Článok IX.  
Zánik zmluvy**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluva zaniká:
  - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá, alebo
  - b) písomným oznámením o odstúpení od zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvy. Podstatným porušením zmluvy sa rozumie neplnenie predmetu zmluvy zo strany Dodávateľa v súlade s článkom III. bod A a článkom V odsek 3 tejto zmluvy, alebo
  - c) písomným oznámením o odstúpení od zmluvy v prípade vstupu do likvidácie, vyhlásením konkurzu alebo podaním návrhu na vyhlásenie konkurzu Dodávateľa s tým, že odstúpenie od zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane, alebo
  - d) výpoveďou s dodržaním výpovednej doby 15 dní, ktorá začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola druhej strane doručená písomná výpoveď.

**Článok X.  
Záverečné ustanovenia**

1. Táto zmluva je uzavretá na dobu určitú do 31.12.2012.
2. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je Príloha č.1 – Zoznam osôb a kontakty.
3. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jeho zverejnenia v súlade so zákonom č. 546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia alebo dopĺňajú niektoré zákony (ďalej len „zákon č. 546/2010 Z.z.“).
4. Táto zmluva podlieha povinnému zverejneniu v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky podľa zákona č. 546/2010 Z.z.

5. Dodávateľ a Objednávateľ môžu meniť a dopĺňať obsah tejto zmluvy iba formou písomných dodatkov k tejto zmluve. Dodatky budú označené poradovým číslom a podpísané oboma zmluvnými stranami. Všetky dodatky sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy.
6. Vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
7. Táto zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, z ktorých po ich podpísaní oboma zmluvnými stranami Dodávateľ dostane jedno vyhotovenie zmluvy a Objednávateľ dostane dve vyhotovenia zmluvy.

Bratislava .....

Bratislava .....

Dodávateľ :  
XXXXXXX  
konateľ spoločnosti

Objednávateľ :  
XXXXXXX  
riaditeľka Centra

**Príloha č.1 Servisnej zmluvy č. 20110401**

**Zoznam oprávnených osôb**

za Dodávateľa:      XXXXXXXX  
                          XXXXXXXX  
                          XXXXXXXX  
                          XXXXXXXX

**Kontakt na hot line Dodávateľa**

Telefonické spojenie na hot line Dodávateľa:

- +XXXXXXXX servisná linka Dodávateľa
- XXXXXXXX   XXXXXXXX
- XXXXXXXX   XXXXXXXX

E-mail na hot line Dodávateľa:

XXXXXXXX

**Zoznam poverených osôb za Objednávateľa:**

XXXXXXXX – tel. kontakt: XXXXXXXX

XXXXXXXX – tel. kontakt: XXXXXXXX