

Zmluva o poskytovaní služieb

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

Článok 1 – Zmluvné strany

Poskytovateľ:	Quality Unit, s. r. o.
Sídlo:	Vajnorská 100/A, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 04
Štatutárny orgán:	Ing. Viktor Zeman, konateľ
IČO :	35 908 301
IČ DPH :	SK2021910891
Bankové spojenie:	Slovenska sporiteľňa, a.s.
IBAN:	SK31 0900 0000 0001 7859 7203

(ďalej len „poskytovateľ“)

Objednávateľ:	Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky
Sídlo:	Lazovná 63, 974 01 Banská Bystrica
Štatutárny orgán:	Ing. Jiří Žežulka, prezident finančnej správy
IČO:	42 499 500
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
IBAN:	SK14 8180 0000 0070 0043 7837

(ďalej len „objednávateľ“)
(spolu ďalej len „zmluvné strany“)

Článok 2 – Predmet zmluvy

1. Zmluvné strany sa dohodli, že uzatvárajú túto Zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej len „zmluva“), ktorá je výsledkom postupu priameho zadania zákazky s nízkou hodnotou v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“) na obstaranie predmetu zákazky: kde poskytovateľ poskytne objednávateľovi rozšírenú technickú podporu systému Live Agent (ďalej len „podpora“) na zabezpečenie nepretržitej dostupnosti služby pre online komunikáciu s verejnosťou, ktorá zahŕňa dve úrovne podpory, na základe výhradných práv podľa Prílohy č. 2 tejto zmluvy.

1.1 Prvá úroveň podpory, tzv. nepretržitá podpora, je poskytovaná („24/7“) v Pondelok – Nedeľa v prípadoch výpadku, alebo poruchy systému LiveAgent. Po nahlásení požiadavky zo strany objednávateľa, poskytovateľ odpovie a začne riešiť nahlásenú požiadavku objednávateľa do 12 hodín od jej nahlásenia.

1.2 Druhá úroveň podpory je poskytovaná v pondelok – piatok v čase 8:00 – 22:00 GMT + 1 v prípadoch výpadku, alebo poruchy systému LiveAgent Po nahlásení požiadavky zo strany objednávateľa, poskytovateľ odpovie a začne riešiť nahlásenú požiadavku objednávateľa do 36 hodín od jej nahlásenia.

2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bude požiadavky objednávateľa riešiť prednostne.

3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že poskytne objednávateľovi v rámci predmetu zmluvy prístup k novým funkciám podpory do 3 pracovných dní od dokončenia implementácie požadovaných zmien, Update novej verzie na server objednávateľa v cene mesačného paušálu maximálne však 2× mesačne a pomoc s konfiguráciou.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že služba podpory bude poskytovaná prostredníctvom delegovaných pracovníkov poskytovateľa. Zmluvne strany sa dohodli, že si formou kontaktných e-mailových adries za stranu poskytovateľa a za stranu objednávateľa vymenia zoznam oprávnených osôb určených pre využívanie služby podpory. Komunikácia formou e-mailu medzi poskytovateľom a objednávateľom v prípade neverejných informácií musí spĺňať podmienku šifrovanej komunikácie.

Článok 3 – Miesto poskytovania služieb

Poskytovanie služieb spočívajúce v podpore sa bude vykonávať na technickom zariadení, na ktorom je prevádzkovaný produkt Live Agent v dátovom centre objednávateľa v Banskej Bystrici na Novej ulici č. 13.

Článok 4 - Prístup do priestorov objednávateľa

1. Prístup poskytovateľa do priestorov objednávateľa, v ktorých je prevádzkovaný produkt Live Agent je možný 24 hodín denne, 365 dní v roku len v sprievode – povereného príslušníka finančnej správy.
2. Nové inštalácie funkcií podpory môže poskytovateľ realizovať len v pracovnom čase v pracovných dňoch od 8:00 – 16:00 hod.. V odôvodnených prípadoch (z dôvodu minimalizácie dôsledkov prerušenia prevádzky) a po predchádzajúcom odsúhlasení s poskytovateľom bude možné zmeny realizovať aj mimo pracovného času.

Článok 5 – Cena, fakturačné podmienky a úrok z omeškania

1. Cena za poskytované služby podľa článku 2 ods. 1 tejto zmluvy predstavuje:

Cena bez DPH:	1000,00 € / mesačne
+ 20 % DPH:	200,00 €
Cena vrátane DPH:	1200,00 € / mesačne

Cena za celé obdobie bez DPH :	23.000 €
+ 20% DPH:	4.600 €
Cena vrátane DPH:	27.600 €

2. Cena za predmet zmluvy, je stanovená v zmysle zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
3. Cena je stanovená ako výsledok postupu priameho zadania zákazky s nízkou hodnotou v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. na obstaranie predmetu zmluvy.

4. Poskytovateľ bude objednávateľovi fakturovať cenu štvrtročne po skončení kalendárneho štvrtroka a objednávateľ bude cenu za služby uhrádzať v lehote splatnosti 30 dní od dňa doručenia faktúry, a to prevodom na účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy. Prípadnú zmenu čísla účtu je poskytovateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi do 15 dní od vykonania tejto zmeny.
5. Každá vystavená faktúra poskytovateľom musí obsahovať zákonné náležitosti daňového dokladu v zmysle platných právnych predpisov. Za správne vyčíslenie dane z pridanej hodnoty podľa zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov zodpovedá zmluvná strana poskytovateľa v plnom rozsahu. V prípade, že faktúra nebude obsahovať zákonné náležitosti, objednávateľ je oprávnený vrátiť faktúru poskytovateľovi do 3 dní odo dňa jej doručenia na doplnenie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti v dĺžke dohodnutej v článku 5 bod 4 zmluvy začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.
6. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou ceny za poskytované služby je poskytovateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania v súlade s § 369a v spojení s § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka vo výške podľa § 1 ods. 1 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov.

Článok 6 – Ochrana informácií

1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že ako dôverné zachovávajú informácie a správy týkajúce sa vlastnej spolupráce a vnútorných záležitostí zmluvných strán a predmetu zmluvy, pokiaľ by ich zverejnenie mohlo poškodiť druhú zmluvnú stranu. Povinnosť poskytovať informácie podľa 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, nie je týmto ustanovením dotknutá.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú, že nesprístupnia tretej osobe dôverné informácie druhej zmluvnej strany bez jej súhlasu, a to v akejkoľvek forme, a že podniknú všetky nevyhnutné kroky k zabezpečeniu ochrany týchto informácií. Závazok mlčanlivosti a ochrany dôverných informácií platí po dobu 10 rokov po uzatvorení tejto zmluvy.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje, že nenaruší bezpečnosť a dôveryhodnosť spracovávaných dát a informácií, ktoré získa pri realizačných prácach a že ich uchová v tajnosti.
4. Poskytovateľ prehlasuje, že zabezpečí, aby s týmito informáciami bolo naložené tak, aby s nimi nebola oboznámená tretia strana bez súhlasu objednávateľa.
5. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť, uvedenú v tomto článku zmluvy sa nevzťahuje na informácie:
 - a) ktoré sú alebo sa stanú všeobecne prístupnými iným spôsobom ako porušením ustanovení tohto článku zo strany poskytovateľa alebo objednávateľa,
 - b) ktoré sú poskytovateľovi alebo objednávateľovi známe a boli mu voľne prístupné ešte pred prijatím týchto informácií od objednávateľa, resp. poskytovateľa,
 - c) ktoré budú následne sprístupnené poskytovateľovi alebo objednávateľovi treťou stranou bez záväzku mlčanlivosti,
 - d) ktorých sprístupnenie vyžaduje zákon alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná.
6. V prípade zavineného spôsobenia škody v dôsledku porušenia ustanovení tohto článku zmluvy jednou zo zmluvných strán má druhá zmluvná strana právo požadovať náhradu škody.

Článok 7 – Ochrana osobných údajov

1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje štatutárneho orgánu objednávateľa, ako aj oprávnených (dotknutých) osôb objednávateľa, ktorí budú objednávateľom určení pre využívanie služby podpory v zmysle článku 2. ods. 4 tejto zmluvy v rozsahu nutnom pre plnenie ustanovení tejto zmluvy, a to v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 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 - ďalej len „Nariadenie GDPR“) a so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 18/2018 Z. z.“).
2. Poskytovateľ uvádza, že pri stanovení zoznamu osobných údajov oprávnených osôb objednávateľa určených pre využívanie služby podpory, ktoré mu majú byť zo strany objednávateľa na základe článku 2. ods. 4 tejto zmluvy poskytnuté, postupoval v súlade so zásadou minimalizácie osobných údajov uvedenou v článku 5 ods. 1 písm. c) Nariadenia GDPR, t. z., že osobné údaje oprávnených osôb objednávateľa požadované poskytovateľom od objednávateľa sú primerané, relevantné a obmedzené na rozsah, ktorý je nevyhnutný vzhľadom na účel uvedený v článku 2. ods. 1 tejto zmluvy, na ktorý ich bude poskytovateľ spracúvať.
3. Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých osobných údajoch, ktoré mu budú na základe tejto zmluvy zo strany objednávateľa poskytnuté, pričom všetci zamestnanci, resp. oprávnené osoby poskytovateľa, ktoré budú mať prístup k týmto osobným údajom, sú povinné ich spracúvať v rozsahu poučenia a sú viazané povinnosťou mlčanlivosti a ich ochrany podľa Nariadenia GDPR a zákona č. 18/2018 Z. z., a to aj po skončení trvania tejto zmluvy.
4. Poskytovateľ je v súlade s Nariadením GDPR a so zákonom č. 18/2018 Z. z. povinný prijať také technické, personálne a organizačné opatrenia, ktoré zabezpečia primeranú ochranu poskytovaných osobných údajov a zabrániť hoci aj náhodnému zneužitiu, poškodeniu, zničeniu, strate, zmene alebo nedovolenému prístupu či sprístupneniu osobných údajov, ako aj akýmkoľvek iným neprípustným formám ich spracúvania.
5. Poskytovateľ nesmie umožniť prístup k osobným údajom štatutárneho orgánu objednávateľa ani k osobným údajom oprávnených osôb objednávateľa tretím osobám ani tretím stranám.
6. Poskytovateľ nebude spracúvať osobné údaje štatutárneho orgánu objednávateľa ani osobné údaje oprávnených osôb objednávateľa prostredníctvom sprostredkovateľa, t. j. prostredníctvom subjektu, ktorý by osobné údaje spracúval v mene poskytovateľa.

Článok 8 – Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňa 01.02.2022, za predpokladu jej predchádzajúceho zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do 31.12.2023.
3. Zmluva môže zaniknúť:
 - 4.1. uplynutím lehoty uvedenej v ods. 3 tohto článku,
 - 4.2. na základe písomnej dohody zmluvných strán,
 - 4.3. písomnou výpoveďou bez uvedenia dôvodu s výpoveďnou lehotou jeden (1) mesiac, ktorá začína plynúť od prvého kalendárneho dňa nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane doručená,
 - 4.4. okamžitým odstúpením od zmluvy podľa § 344 a nasl. Obchodného zákonníka z dôvodu porušenia zmluvnej povinnosti uvedených v tejto zmluve, zo strany objednávateľa ako aj poskytovateľa, za ktorý sa považuje najmä:

- a) omeškanie s platbou ceny uvedenej v článku 5 za poskytované služby viac ako 30 dní na strane objednávateľa,
- b) ak zmluvná strana, ktorá zmluvu porušila, rest. opakovane porušuje, neposkytne riadne plnenie zmluvných podmienok podpory uvedených v článku 2 tejto zmluvy na strane poskytovateľa,
- c) odstúpením od zmluvy, zmluva zaniká v deň doručenia odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane.
- 4.5. V prípade ukončenia zmluvy pred 31.12.2023 má v súlade s článkom 5. poskytovateľ nárok na vyplatenie pomernej časti ceny za obdobie, za ktoré bol odberateľovi predmet zmluvy reálne poskytnutý. Poskytovateľ nemá v takom prípade nárok na vyplatenie ceny za obdobie, v ktorom nebol predmet zmluvy odberateľovi reálne poskytnutý.
4. Pre potreby doručovania podľa tejto zmluvy sa použijú adresy zmluvných strán uvedené v záhlaví tejto zmluvy, pokiaľ niektorá zo strán písomne neoznámí druhej strane inú adresu pre doručovanie. Pre potreby doručovania písomností podľa tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou platí, že každá zásielka sa považuje za doručení uplynutím piateho pracovného dňa po jej preukázateľnom podaní na poštovú prepravu, pokiaľ sa nepreukáže skorší okamih doručenia.
5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy nemôže zmluvná strana previesť na tretiu stranu bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
6. Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať iba obojstranne len formou písomných dodatkov k tejto zmluve.
7. Vzájomné vzťahy zmluvných strán sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, pokiaľ ich neupravujú ustanovenia tejto zmluvy sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecnými právnymi predpismi.
8. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dva (2) rovnopisy.
9. Zmluvné strany si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpísali.
10. Neoddeliteľnou prílohou tejto zmluvy je:
- Príloha č. 1 - Všeobecné podmienky o zabezpečení informačnej bezpečnosti finančnej správy. Tam kde je v Prílohe č. 1 tejto zmluvy uvedené „dodávateľ“, myslí sa ním, pre účely tejto zmluvy, poskytovateľ,
 - Príloha č. 2 - vyhlásenie o výhradnosti helpdeskového softvéru LiveAgent,

V Bratislave, dňa
Za poskytovateľa:

[Redacted signature]

Ing. Viktor Zeman
Quality Unit - konateľ

V Bratislave, dňa [Redacted]
Za objednávateľa:

[Redacted signature]

Ing. Jiří Žežulka
prezident finančnej správy