

Zmluva o poskytovaní služieb

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

Článok 1 – Zmluvné strany

Poskytovateľ: Quality Unit, s.r.o.
Sídlo: Vajnorská 100/A, Bratislava
V zastúpení: Viktor Zeman, konateľ
IČO : 35908301
IČ DPH : SK2021910891
Bankové spojenie:
Číslo účtu v tvare IBAN:

(ďalej len „poskytovateľ“)

Objednávateľ: Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky
Sídlo: Lazovná 63, 975 04 Banská Bystrica
Štatutárny orgán: Ing. Lenka Wittenbergerová, prezident finančnej správy
IČO: 42 499 500
Bankové spojenie:
Číslo účtu v tvare IBAN:

(ďalej len „objednávateľ“)

Článok 2 – Predmet zmluvy

Zmluvné strany sa dohodli, že na základe tejto Zmluvy o poskytovaní služieb (ďalej len „zmluva“), poskytovateľ poskytne objednávateľovi rozšírenú technickú podporu Live Agent (ďalej len „podpora“) na zabezpečenie nepretržitej dostupnosti služby pre online komunikáciu s verejnosťou pričom podpora zahŕňa nasledovné:

- Prvá úroveň podpory: odpoveď a začiatok riešenia do 12 hodín
- Druhá úroveň podpory: odpoveď a začiatok riešenia do 36 hodín
- Všetky požiadavky sa radia prioritne na začiatok zoznamu požiadaviek, agenti ich riešia prednostne.
- Prístup k novým funkciám a opravám do 3 pracovných dní od dokončenia implementácie požadovaných zmien
- Update novej verzie na server zákazníka v cene mesačného paušálu (max. 2× mesačne)
- Pomoc s konfiguráciou

Pracovný čas:

Prvá úroveň podpory: nepretržitá podpora („24/7“), Pondelok – Nedeľa
Druhá úroveň podpory: 8:00 – 22:00 GMT + 1, Pondelok – Piatok

Článok 3 – Miesto poskytovania služieb

Poskytovanie služieb spočívajúce v podpore sa bude vykonávať na zariadení, kde 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 je možný 24 hodín denne, 365 dní v roku. Prístup je možný iba v sprievode oprávnenej osoby - príslušníka finančnej správy.
2. Nové inštalácie a zmeny poskytovateľ môže realizovať len v pracovnom čase (8:00 – 16:00 hod. v pracovných dňoch). 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 zmluvy predstavuje:

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

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. Poskytovateľ bude objednávateľovi fakturovať cenu štvrtročne po skončení kalendárneho štvrtroka a objednávateľ bude túto čiastku uhrádzať s lehotou 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.
4. Faktúra musí obsahovať zákonné náležitosti daňového dokladu. 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 od doručenia na doplnenie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová doba splatnosti v dĺžke dohodnutej v článku 5 bod 3 zmluvy začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry objednávateľovi.
5. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou ceny za poskytované služby je poskytovateľ oprávnený fakturovať objednávateľovi úrok z omeškania v súlade s § 369a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Obchodný zákonník“) v spojení s § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka vo výške podľa § 1ods. 1 nariadenia vlády SR 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov.

Článok 6 – Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
2. Táto zmluva nadobúda účinnosť od **1.1.2020**, za predpokladu, že bude najneskôr 31.12.2019 zverejnená v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
3. V prípade, že zmluva bude zverejnená po 31.12.2019, nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia a v takom prípade platí dohoda zmluvných strán, že ich vzájomné práva a povinnosti, ktoré sú predmetom zmluvy sa riadia, v čase od 01.01.2020 do nadobudnutia účinnosti, touto zmluvou.
4. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to do **31.12.2022**.
5. Zmluva môže zaniknúť:
 - 5.1. uplynutím doby dohodnutej v ods. 4 tohto článku,
 - 5.2 na základe písomnej dohody zmluvných strán,
 - 5.3. výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu, s výpovednou lehotou jeden (1) mesiac, ktorá začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane,
 - 5.4. odstúpením od zmluvy z dôvodu podstatného porušenia zmluvnej povinnosti, za ktorý sa považuje najmä:
 - a) omeškanie s platbou ceny za poskytované služby viac ako 30 dní na strane objednávateľa a
 - b) opakované porušenie podmienok podpory uvedených v článku 2 tejto zmluvy na strane poskytovateľa.Odstúpením od zmluvy zmluva zaniká v deň doručenia odstúpenia od zmluvy druhej zmluvnej strane.
6. 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 doručенú uplynutím piateho pracovného dňa po jej preukázateľnom podaní na poštovú prepravu, pokiaľ sa nepreukáže skorší okamih doručenia.
7. Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len formou písomných dodatkov k tejto zmluve.
8. 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.
9. Vzájomné vzťahy zmluvných strán, pokiaľ ich neupravujú ustanovenia tejto zmluvy sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecnými právnymi predpismi.
10. Zmluva je vyhotovená v 4 rovnopisoch, z ktorých každá zmluvná strana obdrží po dva (2) rovnopisy.

V Bratislave, dňa 1
Za poskytovateľa:

V Bratislave, dňa
Za objednávateľa:

Ing. Viktor Zeman

Ing. Lenka Wittenbergerova
prezident finančnej správy