

Zmluva o poskytovaní služieb

Táto Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej definovaná len ako „Zmluva“) je uzatvorená v súlade s ust. § 262 ods. 1 v spojení s ustanovením § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi

Quality Unit, s. r. o. (ďalej len „Poskytovateľ“)

Vajnorská 100/A
831 04 Bratislava
Slovenská republika

IČO: 35908301

DIČ: 2021910891

IČ DPH: SK2021910891

Štatutárny orgán: Ing. Andrej Haršáni, konateľ

a

Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach (ďalej len „Objednávateľ“)

Šrobárova 2,
041 80 Košice
Slovenská republika

IČO: 00397768

DIČ: 2021157050

IČ DPH: SK2021157050

Štatutárny orgán: prof. RNDr. Pavol Sovák CSc., rektor

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej vystupujú ako „Zmluvné strany“ a každý samostatne len ako „Zmluvná strana“)

za nasledovných podmienok:

Preambula

1. Táto Zmluva je uzatvorená ako výsledok zadávania zákazky s nízkou hodnotou postupom podľa ust. § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
2. Táto Zmluva vychádza zo zásady vzájomnej výhodnosti pre obe Zmluvné strany, ich korektného konania, dodržiavania zásad poctivého obchodného styku s prihliadnutím na všeobecne zachovávané obchodné zvyklosti. Zmluvné strany sa zaväzujú, že pri svojom konaní budú uvedené zásady obojstranne a svedomito plniť.
3. Objednávateľ súhlasí, že bude viazaný nasledujúcou Zmluvou v rámci používania digitálnej online služby LiveAgent (ďalej len „Služba“) a všetkých služieb Poskytovateľa po dobu platnosti tejto Zmluvy a aktívneho využívania Služby.

1. Základné ustanovenia

1. Poskytovateľ umožňuje Objednávateľovi prístup k Službe (definovanej nižšie) najmä, avšak nie výlučne prostredníctvom svojich webových stránok dostupných na adrese www.liveagent.com (ďalej len Stránka) a na konkrétnej webovej adrese www.upjs.ladesk.com.
2. Služba zahŕňa prístup k (a) Stránke, (b) systém technickej podpory, help deskový a chatovací systém LiveAgent, nástroje a služby poskytované prostredníctvom Stránky a API rozhrania LiveAgent dostupného prostredníctvom Stránky, a (c) všetok softvér, dáta, text, obrázky, zvuky, videá a obsah sprístupnený prostredníctvom tejto Stránky alebo služby, alebo obsah vyvinutý prostredníctvom API rozhrania LiveAgent (ďalej len „Obsah“). Táto zmluva sa vzťahuje aj na všetky nové funkcie, ktoré sa pridajú alebo rozšíria Služby o nové funkcionality.

2. Predmet Zmluvy

1. Poskytovateľ sa týmto zaväzuje umožniť Objednávateľovi prístup k hostovanej verzii Služby na interné obchodné účely vymedzené v tejto Zmluve.
2. Objednávateľ sa zaväzuje používať služby len na vymedzené účely a že nebude Službu ďalej (a) licencovať, sublicencovať, predávať, ďalej predávať, prenajímať, prevádzať, distribuovať, zdieľať alebo inak komerčne využívať alebo inak sprístupňovať Službu žiadnej tretej strane okrem tých, ktoré sú vyslovene povolené a obsiahnuté touto Zmluvou; (b) používať Službu na spracovanie údajov v mene akejkoľvek tretej strany alebo (c) používať Službu nezákonným spôsobom alebo akýmkoľvek spôsobom, ktorý by bol v rozpore alebo narušal integritu alebo výkon Služby a jej súčastí.
3. Objednávateľ smie získať právo na prístup a využívanie Služby spôsobom vyslovene vyjadreným touto Zmluvou – všetky práva, vlastnícke práva a podiely na Službe a jej súčastiach zostávajú aj naďalej exkluzívnym vlastníctvom Poskytovateľa. Objednávateľ nesmie nijak modifikovať, upravovať, narúšať či hackovať Službu akýmkoľvek spôsobom, ktorý by nepravdivo naznačoval akékoľvek sponzorstvo či spojenie s Poskytovateľom, ani sa snažiť akýmkoľvek spôsobom získať neoprávnený prístup k Služby, jej súčastiam alebo súvisiacim systémom a sieťam.
4. Objednávateľ je vyslovene zodpovedný za všetky informácie, materiály a Obsah, ktorý zverejní, nahrá alebo iným spôsobom sprístupní prostredníctvom Služby.
5. Objednávateľ je vyslovene zodpovedný za udržiavanie dôvernosti svojich prihlasovacích údajov a informácií o účte a za všetky aktivity a činnosti, ktoré sa uskutočnia v rámci jeho účtu.
6. Objednávateľ touto Zmluvou berie na vedomie a súhlasí so skutočnosťou, že jeho prihlasovacie údaje smie používať iba jeden (1) používateľ. Používanie rovnakých prihlasovacích údajov, ktoré sú zdieľané viacerými používateľmi nie je povolené. Služba akýkoľvek takýto pokus automaticky rozpozná a Objednávateľ týmto berie na vedomie, že Poskytovateľ ho môže za takéto využívanie Služby spoplatniť dodatočným poplatkom. Objednávateľ môže vytvoriť akýkoľvek počet samostatných prihlásení pre toľko používateľov, koľko v rámci využívania Služby potrebuje.
7. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na prístup do akéhokoľvek účtu Objednávateľa za účelom promptného reagovania na žiadosti Objednávateľa o technickú podporu. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať dostatočné administratívne, fyzické a technické záruky na ochranu bezpečnosti, dôvernosti a integrity údajov Objednávateľa.

8. Poskytovateľ touto Zmluvou prehlasuje a Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že technické spracovanie a prenos dát Služby, vrátane obsahu Objednávateľa, môže byť prenášaný nešifrovaný a vyžaduje (a) prenos cez rôzne siete; (b) zmeny zamerané na úpravu a prispôbenie sa technickým požiadavkám pripojenia sietí alebo zariadení a (c) prenos na dodávateľov, subdodávateľov a hostingových partnerov tretej strany využívaných Poskytovateľom za účelom poskytovania potrebného hardvéru, softvéru, sieťového pripojenia, úložiska a ostatných súvisiacich technológií, ktoré sú potrebné na prevádzku a údržbu Služby. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Objednávateľa prostredníctvom Stránky o každom plánovanom výpadku Služby.
9. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať marketingovú propagáciu Poskytovateľa na svojich webových stránkach prostredníctvom loga Služby umiestneného v sekcií „Partneri“ s preklikom a „do-follow“ odkazom smerujúcim na Stránku Poskytovateľa počas celej doby platnosti tejto Zmluvy.
10. Objednávateľ sa zaväzuje napísať a propagovať PR článok o využívaní Služby na svojej webovej stránke a všetkých dostupných sociálnych sieťach Objednávateľa.
11. Neschopnosť Zmluvných strán vymáhať akékoľvek právo alebo ustanovenie tejto Zmluvy by nemalo znamenať vzdanie sa tohto práva.

3. Dohody o úrovni poskytovaných služieb

1. Poskytovateľ sa zaväzuje ponúkať Objednávateľovi služby zákazníckeho servisu opísané v nasledovných bodoch. Zmluvné strany sa dohodli na dodržiavaní nasledovných podmienok poskytovania služieb zákazníckeho servisu:
 - a. Online podpora prostredníctvom četu v reálnom čase 24/7
 - b. Prvá úroveň odpovedí na email od do 24 hodín,
 - c. Druhá úroveň odpovedí na email do 48 hodín.

2. Cena plnenia, platby a vrátenie poplatkov

1. Služba je Objednávateľovi dostupná na báze ročných platieb založených na modeli „pay-as-you-go“ od začiatku obdobia registrácie. Všetky dostupné Plány majú od momentu vytvorenia účtu dostupnú 14-dňovú skúšobnú verziu.
2. Objednávateľom zvolený plán, „All-Inclusive“ (ďalej len „Plán“) je spoplatnený jednotnou sumou 3600,- € s DPH za rok do 80 užívateľov. Objednávateľovo predplatné je účtované priebežne na ročnej báze od momentu prechodu na platenú verziu. Prechodom na platenú verziu sa rozumie ukončenie skúšobnej verzie, výber „All-Inclusive“ Plánu a pridanie fakturačných údajov do účtu Objednávateľa.
3. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že jeho vybraný plán je a bude „All-Inclusive“. Tento Plán Objednávateľovi poskytuje prístup k súčasným a budúcim funkcionalitám Služby podľa popisu dostupného na: <https://www.liveagent.com/pricing/>.
4. Dodatočné funkcionality, ktoré nie sú zahrnuté v Pláne sú nasledovné: (i) Dodatočná Báza znalostí; (ii) Branding Free. Obe dodatočné funkcionality sú spoplatnené sumou 19 € za mesiac. Poskytovateľ si vyhradzuje právo rozhodnúť, ktorá ďalšia dodatočná funkcionalita bude v Pláne implementovaná bezplatne a ktorá bude spoplatnená extra sumou. Akákoľvek dodatočná funkcionalita rozširujúca a dopĺňujúca pôvodnú funkcionalitu Služby môže byť spoplatnená dodatočným poplatkom.

5. Objednávateľ má kedykoľvek právo znížiť alebo navýšiť počet používateľov Služby. V prípade, že sa rozhodne navýšiť ich počet počas vybraného fakturačného obdobia budú akékoľvek inkrementálne poplatky fakturované v nasledujúcom fakturačnom období.
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neposkytovať refundácie či vrátenie platieb za akékoľvek nevyužitie mesiace, zníženie plánu či refundácie za nevyužívanie Služby ak Objednávateľ zruší využívanie Služby pred skončením jeho zvoleného fakturačného obdobia.
7. Poskytovateľ sa zaväzuje nerobiť žiadne výnimky s cieľom zaobchádzať so všetkými zákazníkmi rovnako a udržať svoje administratívne náklady na nízkej úrovni, aby sa dosiahol konečný prínos zákaznickej základne.
8. Zníženie typu Plánu môže spôsobiť stratu Obsahu či funkcionalít v účte Objednávateľa. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadnú stratu Obsahu. Výška poplatkov akéhokoľvek Plánu môže byť predmetom zmeny za predpokladu upozornenia odoslaného 30 dní pred predpokladanou zmenou. Za upozornenie sa považuje emailová komunikácia. Upozornenie môže byť odoslané kedykoľvek.
9. Objednávateľ dostane po každej uskutočnenej platbe faktúru za dodanie Služby na emailovú adresu, ktorá je uvedená v časti „Môj účet“ Služby. Poskytovateľ prevádzkuje užívateľské rozhranie v Službe pre majiteľa účtu definovaného počas registrácie, ktoré mu umožňuje upraviť informácie o platobnej karte a údaje o spoločnosti. Poskytovateľ využíva služby tretej strany na prevádzkovanie a spracovávanie platobného styku. Táto tretia strana nemá povolené ukladať, uchovávať či inak zneužívať platobné údaje klienta s výnimkou spracovania informácií a platby za dodané Služby.
10. Objednávateľ je povinný vyplniť svoje IČO, DIČ a IČ DPH v potrebných poliach v správe účtu za účelom neprerušovaného využívania Služby. Poskytovateľ neposkytuje žiadne refundácie zákazníkovi, ktorí si sami neaplikujú svoje identifikačné číslo DPH. Všetky ceny uvedené na stránke a v tejto Zmluve sú bez DPH.
11. Úhrada faktúr bude prebiehať raz ročne prevodným príkazom na účet poskytovateľa.
12. Objednávateľ neposkytuje preddavok ani zálohovú platbu.
13. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu. Objednávateľ si vyhradzuje právo vrátiť faktúru v prípade, že neobsahuje všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle platnej právnej úpravy na doplnenie alebo na vystavenie novej faktúry. U takejto doplnenej alebo novo vystavenej faktúry je predávajúci povinný vyznačiť novú lehotu splatnosti.
14. Poskytovateľ vystaví faktúru za dodanú službu a doručí ju doporučenou zásielkou na adresu objednávateľa. Lehota splatnosti faktúr je 30 dní. Objednávateľ nezodpovedá za omeškanie s úhradou faktúry, ktoré je spôsobené nepripísaním finančných prostriedkov na účet poskytovateľa zo strany jeho finančného ústavu.
15. Celková cena služby neprekročí počas trvania tejto Zmluvy čiastku 20.000,00 EUR bez DPH (slovom: Dvadsaťtisíc eur bez DPH). Cena je stanovená dohodou Zmluvných strán v súlade s ust. zák. č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a v súlade s vyhl. č. 87/1996 Z. z. ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.

3. Zrušenie účtu a ukončenie používania Služby

1. Objednávateľ je oprávnený a zodpovedný za zrušenie svojho účtu. Majiteľ účtu definovaný počas procesu registrácie má právo zrušiť účet a využívanie Služby

kedykoľvek zaslaním emailu so žiadosťou o zrušenie na adresu support@qualityunit.com. Poskytovateľ odpovie na túto žiadosť emailom a zruší účet Objednávateľa v rámci jedného pracovného dňa.

2. Dodatočná možnosť zrušenia účtu a ukončenia využívania Služby Objednávateľom existuje v rámci časti „Môj účet“ pod možnosťou „Zastaviť účet“.
3. Zrušením účtu Objednávateľa stratí Objednávateľ prístup k všetkému Obsahu po zrušení a Poskytovateľ ho odstráni v rámci svojej bežnej obchodnej činnosti. Po zrušení účtu nie je možné obnoviť informácie. Ak Objednávateľ zruší svoj účet v časti „Môj účet“ pred uplynutím aktuálneho fakturačného obdobia, toto zrušenie nadobudne účinnosť okamžite a nebudú mu znova účtované žiadne poplatky. V prípade žiadosti o zrušenie účtu a využívania Služby zaslanej e-mailom je Objednávateľ povinný čakať na potvrdenie od Poskytovateľa.
4. Poskytovateľ si vyhradzuje právo (i) dočasne alebo natrvalo zmeniť alebo ukončiť Službu (alebo jej časti) a (ii) odmietnuť akékoľvek súčasné a budúce využitie služby, pozastaviť alebo ukončiť účet Objednávateľa (alebo jeho akúkoľvek časť) alebo používanie Služby a odstrániť a znehodnotiť akýkoľvek Obsah Objednávateľa v Službe, ak Objednávateľ opakovane porušil túto Zmluvu. Poskytovateľ bude kontaktovať Objednávateľa priamo e-mailom alebo telefonicky, aby klienta upozornil pred pozastavením alebo zrušením jeho účtu. Akákoľvek podozrivá, podvodná, urážlivá alebo nezákonná činnosť, ktorá môže byť dôvodom na ukončenie používania Služby Objednávateľa, môže byť postúpená príslušným orgánom činným v trestnom konaní.

4. Zrieknutie sa záruk

1. Služba vrátane Stránok, Obsahu a všetkých serverových a sieťových komponentov sa poskytuje „tak, ako je“ a „ako je dostupná“ bez akýchkoľvek záruk akéhokoľvek druhu, v maximálnom rozsahu povolenom zákonom. Zmluvné strany sa dohodli, že podpíšu dodatok „Dodatok o spracovaní údajov“, v ktorom sa podrobne uvádzajú zásady bezpečnosti a ochrany osobných údajov. Aktuálne zásady bezpečnosti a ochrany osobných údajov sú k dispozícii na adrese <https://www.liveagent.com/security-privacy-policy/>.

5. Obmedzenie záruk

1. Za žiadnych okolností a za žiadnych právnych teórií (či už na základe zmluvy, deliktu alebo inak) nebude Poskytovateľ zodpovedný Objednávateľovi alebo akejkolvek tretej strane za akékoľvek nepriame, náhodné, špeciálne, exemplárne, následné alebo represívne škody vrátane ušlého zisku, stratených predajov alebo podnikateľských príležitostí, stratených údajov alebo prerušenia podnikania.

6. Prevedenia na inú stranu

1. Práva a povinnosti tejto Zmluvy nemôžu byť prevedené alebo prevedené na žiadnu osobu alebo subjekt bez predchádzajúceho písomného súhlasu oprávneného zástupcu druhej zmluvnej strany. Akékoľvek predpokladané postúpenie a / alebo prevod bez takého výslovného predchádzajúceho písomného súhlasu sú neplatné.

7. Jurisdikcia

1. Táto dohoda riadi a upravuje právne vzťahy medzi zmluvnými stranami v súlade so zákonmi Slovenskej republiky. Akýkoľvek spor, ktorý vznikne na základe tejto dohody alebo v súvislosti s ňou, za predpokladu, že sa nedá vyriešiť zmiernou, sa rieši presvedčivo a je v právomoci slovenských verejných súdov.

8. Spracovanie údajov

1. Poskytovateľ sa zaväzuje k ochrane súkromia, bezpečnosti, dodržiavaniu predpisov a transparentnosti. Tento prístup zahŕňa podporu súladu zákazníkov s požiadavkami EÚ na ochranu údajov vrátane tých, ktoré sú stanovené vo Všeobecnom nariadení o ochrane údajov (GDPR), ktoré sa stalo účinným 25. mája 2018. Dodatočná dohoda „Dodatok k spracovaniu údajov“ (DPA) k tejto Zmluve o poskytovaní služieb sa podpíše medzi Zmluvnými stranami, aby sa regulovali osobitosti spracovania údajov, ako aj vymedzenie Poskytovateľa a Objednávateľa a vzťah medzi Zmluvnými stranami.

9. Všeobecné podmienky

1. Poskytovateľ využíva dodávateľov tretích strán a hostiteľských partnerov na poskytovanie potrebného hardvéru, softvéru, sietí, úložného priestoru a súvisiacej technológie potrebnej na vykonávanie služby.
2. Objednávateľ nesmie spätne analyzovať ani opätovne používať zdrojový kód, ktorý je verejne prístupný. To zahŕňa akýkoľvek JavaScript.
3. Objednávateľ sa zaväzuje, že nebude reprodukovat', duplikovat', kopírovat', predavat', ďalej predavat' alebo využívat' akúkoľvek časť Služby, používanie Služby, počítačový kód, ktorý Službu riadi, alebo prístup k Službe bez súhlasu Poskytovateľa.
4. Poskytovateľ môže, ale nemá povinnosť odstrániť Obsah a účty obsahujúce Obsah, ktorý je určený ako nezákonný, urážlivý, výhražný, urážlivý, urážlivý, obscénny alebo inak nevhodný alebo porušuje duševné vlastníctvo alebo túto dohodu ktorejkoľvek Zmluvnej strany.
5. Objednávateľ nesmie posielat', uverejňovat', ukladať ani prenášať nevyžiadané e-maily alebo „spamové“ správy. Patria sem aj poštové programy typu opt-in a opt-out. Poskytovateľ má právo zastaviť účet, ak dôjde k porušeniu týchto pravidiel.
6. Objednávateľ nesmie vedome prenášať žiadne červy alebo vírusy ani žiadny kód deštruktívnej povahy.
7. Neschopnosť strany uplatniť alebo vymáhať akékoľvek právo alebo ustanovenie tejto Zmluvy nepredstavuje zrieknutie sa tohto práva alebo ustanovenia. Táto Zmluva zahŕňa celú dohodu strán týkajúcu sa predmetu tejto Zmluvy a nahrádza všetky a všetky ostatné dohody uzatvorené v súvislosti s predmetom tejto Zmluvy, či už písomné alebo ústne.

8. Záverečné ustanovenia

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv Úradu vlády Slovenskej republiky.

2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu 60 mesiacov odo dňa jej účinnosti a povinnosť zachovávať dôvernosť podľa tejto dohody zostáva účinná aj po ukončení spolupráce medzi stranami bez ohľadu na jej právnu povahu.
3. Akékoľvek a všetky zmeny a doplnky k nemu majú formu písomných a očíslovaných dodatkov, na ktorých sa obe strany dohodli.
4. Ak sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy stane neplatným alebo nevynútiteľným, nebude tým ovplyvnená platnosť a vymáhateľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany nahradia neplatné alebo nevynútiteľné ustanovenie novým ustanovením, ktorého znenie zodpovedá zámeru obsiahnutému v pôvodnom ustanovení a tejto Zmluve ako celku.
5. Táto Zmluva bola vyhotovená v štyroch (4) rovnopisoch v slovenskom jazyku, ktoré majú platnosť originálov. Poskytovateľ dostane jeden a objednávateľ tri originály tejto dohody.
6. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že ich zmluvná sloboda nie je obmedzená, že neuzatvorili túto dohodu v nátlaku, za nápadne nevýhodných podmienok alebo omylom. Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sú právne spôsobilé, že znenie dohody predstavuje ich slobodnú, vážnu a spoločnú vôľu, túto dohodu si pred jej uzavretím prečítali, porozumeli jej obsahu a na dôkaz toho ju podpísali rukou deň, mesiac a rok uvedené nižšie.

**Univerzita Pavla Jozef Šafárika v
Košiciach**

Quality Unit, s. r. o.

Podpis _____

Podpis _____

Celé meno **prof. RNDr. Pavol Sovák**
CSc.

Celé meno **Andrej Harsani**

Pozícia **rektor**

Pozícia **konateľ**

Dátum _____

Dátum _____