

Zmluva o poskytovaní služieb – Portál Bezpečie

Mesto Prievidza

a

Medical Information Technologies, s.r.o.

Obsah

STRANY	1
PREAMBULA	1
ZMLUVNÉ PODMIENKY	1
1	1
2	2
3	2
4	3
5	3
6	3
7	3
8	3
9	3
STRANA	3
	5
	5

Táto rámcová zmluva o poskytovaní služieb („Zmluva“) uzavretá medzi nižšie uvedenými stranami („Strany“)

Strany

- (1) **Mesto Prievidza** so sídlom Námestie slobody č. 14, 971 01 Prievidza, , IČO: 00318442, DIČ: 2021162814, zastúpená primatorkou JUDr. Katarínou Macháčkovou („**Objednávateľ**“)
- (2) **Medical Information Technologies, s.r.o.**, so sídlom Vachova 43/5, Brno–město, 602 00 Brno, zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brně v oddiele C, číslo vložky 86630, IČO: 03759865, DIČ: CZ03759865 („**Poskytovateľ**“)

Preambula

- A Objednávateľ má záujem na zabezpečení služieb v oblasti informačných a komunikačných technológií slúžiacich na podporu činnosti obecnej polície.
- B Poskytovateľ je spoločnosť, ktorá vyvinula pre svojich klientov webovú aplikáciu „Portál bezpečia“, ktorá rozširuje možnosti štandardnej telefonickú komunikácie medzi volajúcim na tiesňovú linku a operačným strediskom o možnosť videohovoru, lokalizácie volajúceho a chatovú komunikáciu.
- C Poskytovateľ má záujem o poskytnutie prístupu k „Portálu bezpečia“ a súvisiacich služieb Objednávateľom.

Zmluvné podmienky

1 Predmet Zmluvy

- 1.1 Poskytovateľ sa zaväzuje na základe tejto Zmluvy poskytovať Objednávateľovi nasledujúce služby:

- (a) sprístupnenie webovej aplikácie „Portál bezpečia“ („Software“) pre účely jej používania Objednávateľom;
- (b) užívateľské školenia v rozsahu minimálne štyroch hodín ročne;
- (c) podpora pri riešení technických porúch a väd; a
- (d) akékoľvek ďalšie služby súvisiace so Software, ktoré budú poskytované na základe dohody Strán nad rámec služieb poskytovaných podľa písm. (a) a (b) vyššie,

to všetko za podmienok a v termínoch uvedených v prílohe č. 1. – Portál bezpečia („**Príloha č. 1**“), prílohe č. 2 – technická podpora („**Príloha č. 2**“) a v tejto Zmluve.

- 1.2 Za poskytovanie dohodnutých služieb bude Objednávateľ platiť Poskytovateľovi odmenu podľa článku 2 tejto Zmluvy.
-

2 Cena za poskytnuté služby

- 2.1 Cena za služby poskytnuté Poskytovateľom Objednávateľovi podľa článku 1.1(a), 1.1(b) a 1.1(c) tejto Zmluvy je stanovená vo výške **250 EUR bez DPH** mesačne („**Odmena**“).
- 2.2 Služby podľa článku 1.1(d) tejto Zmluvy budú poskytované za hodinovú sadzbu vo výške **70 EUR bez DPH**.
- 2.3 Odmena za plnenie poskytnutá Poskytovateľom Objednávateľovi bude hradená, na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Lehota splatnosti Poskytovateľom vystavených faktúr je 14 (štrnásť) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
- 2.4 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je v priebehu trvania spolupráce podľa tejto Zmluvy oprávnený jednostranne zvyšovať (mesačnú) Odmenu o ročnú mieru inflácie vyjadrenú prírastkom priemerného ročného indexu spotrebiteľských cien za uplynulý kalendárny rok, vyhlásenú Štatistickým úradom SR („Oznámenie o navýšení Odmeny“). Oznámenie o navýšení Odmeny je Poskytovateľ oprávnený urobiť vždy k 1. (prvému) januáru príslušného kalendárneho roka, počnúc 1. (prvým) januárom 2026. Oznámenie o navýšení Odmeny musí Objednávateľ urobiť do 31. (tridsiateho prvého) januára príslušného kalendárneho roka, inak právo na navýšenie Odmeny podľa tohto ods. 2.4 vo vzťahu k príslušnému kalendárnemu roku zaniká.

3 Licencia na použitie Software

- 3.1 Poskytovateľ touto Zmluvou udeľuje oprávnenie (licenciu) na výkon práva použiť Software ako autorské dielo v zmysle § 87 a nasl. zákona č. 185/2015 Z.z., autorský zákon („**Autorský zákon**“) v spojení s § 65 a nasl. Autorského zákona, poskytnuté Objednávateľovi za účelom podpory činností Objednávateľa.
- 3.2 Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi oprávnenie na výkon práva užívania Software iba pre vlastnú potrebu Objednávateľa ako právnickej osoby („**Licencia**“). Objednávateľovi bude na základe Licencie zriadený prístup do webovej aplikácie „Portál bezpečia“ obsahujúcej funkcionality podľa Prílohy 1.
- 3.3 Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi Licenciu ako nevýhradnú, poskytovanú Poskytovateľom Objednávateľovi podľa tejto Zmluvy bez územného obmedzenia. Licencia je časovo obmedzená na dobu trvania tejto Zmluvy. Licencia je zriadená pre použitie v rozsahu jedného užívateľského účtu k Software, ktorý môže ďalej užívať ľubovoľný počet osôb (t.j. aj na neobmedzenom počte počítačov), a to nielen zamestnanci Objednávateľa, ale aj osoby spolupracujúce s Objednávateľom (personál Objednávateľa).
- 3.4 Objednávateľ podpisom tejto Zmluvy prijíma Licenciu. Poskytovateľ je oprávnený naďalej užívať Software a umožniť jeho používanie tretím osobám aj za účelom, pre ktorý je udelená táto Licencia.
- 3.5 Objednávateľ nie je oprávnený úplne ani sčasti poskytnúť práva tvoriace súčasť Licencie tretím osobám, ani previesť práva tvoriace súčasť Licencie na tretie osoby.
- 3.6 Objednávateľ je povinný informovať Poskytovateľa o akomkoľvek protiprávnom použití alebo inom porušení licencovaných práv k Software tretími osobami a pomáhať Poskytovateľovi pri prevencii takéhoto porušenia. V prípade potreby je Objednávateľ povinný spolupracovať s Poskytovateľom, pokiaľ je to nevyhnutné na ochranu licencovaných práv.
- 3.7 Strany sa dohodli, že poplatky za Licenciu sú zahrnuté v mesačných Odmenách za služby splatných podľa tejto Zmluvy.
-

- 3.8 Doba platnosti Licencie zodpovedá dobe platnosti tejto Zmluvy. Po skončení Zmluvy Poskytovateľ zruší Objednávateľovi prístup k Software.

4 Povinnosť mlčanlivosti, ochrana informácií a osobných údajov

- 4.1 Strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s plnením tejto Zmluvy. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť podľa prvej vety trvá aj po skončení platnosti tejto Zmluvy.

5 Ochrana osobných údajov

- 5.1 Bez zbytočného odkladu po uzavretí tejto Zmluvy sa Strany zaväzujú uzavrieť aj zmluvu o spracovaní osobných údajov, ktorej vzor tvorí prílohu č. 3 tejto Zmluvy („**Príloha č. 3**“).

6 Záruka za kvalitu, zodpovednosť za chyby

- 6.1 Všetky vady a/alebo chyby Software budú medzi Stranami riešené výhradne prostredníctvom služieb podpory podľa čl. 1.1(c) tejto Zmluvy a práva a nároky Objednávateľa z titulu služby podpory podľa čl. 1.1(c) tejto Zmluvy predstavujú jediné nároky, ktoré má Objednávateľ k dispozícii v súvislosti s vadami a/alebo chybami Software.

7 Obmedzenie zodpovednosti

- 7.1 Celková zodpovednosť Poskytovateľa voči Objednávateľovi za akúkoľvek ujmu vzniknutú v súvislosti s touto Zmluvou je obmedzená na sumu zodpovedajúcu výške trojnásobku mesačnej Odmeny.

8 Trvanie tejto Zmluvy a jej ukončenie

- 8.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 8.2 Objednávateľ i Poskytovateľ sú oprávnení vypovedať túto Zmluvu, a to aj bez uvedenia dôvodov, s výpovednou lehotou v dĺžke šiestich (6) mesiacov. Výpovedná lehota začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej Strane.
- 8.3 Poskytovateľ môže od tejto Zmluvy odstúpiť v nasledujúcich prípadoch:
- (a) Poskytovateľ bude v omeškaní s plnením svojich peňažných záväzkov podľa tejto Zmluvy o viac ako 45 (štyridsaťpäť) dní; alebo
 - (b) na majetok Objednávateľa je vyhlásený konkurz alebo je zo strany Objednávateľa podaný návrh na začatie konkurzného konania vo vzťahu k Objednávateľovi; alebo
 - (c) Objednávateľ vstúpi do likvidácie; alebo
 - (d) v prípadoch podstatného porušenia povinností Objednávateľom alebo ďalších podmienok dohodnutých v tejto Zmluve.

9 Záverečné ustanovenia

- 9.1 **Rozhodné právo.** Strany sa výslovne dohodli, že táto Zmluva a právne vzťahy založené touto Zmluvou sa budú riadiť právnym poriadkom Slovenskej republiky.
-

- 9.2 **Vzniknuté spory.** Strany sa zaväzujú pokúsiť sa vyriešiť zmierovacou cestou akýkoľvek spor medzi Zmluvnými stranami, sporný nárok alebo spornú otázku vzniknutú v súvislosti s touto Zmluvou. Ak tento postup nepovedie k vyriešeniu sporu, bude spor predložený na rozhodnutie príslušnému súdu v Slovenskej republike.
- 9.3 **Rovnopisy.** Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch s platnosťou originálu, podpísaných oprávnenými zástupcami Zmluvných strán, z ktorých Objednávateľ i Poskytovateľ dostane po jednom (1) vyhotovení.
- 9.4 **Zmeny a doplnky.** Všetky zmeny tejto Zmluvy je možné vykonať iba formou písomných vzostupne číslovaných dodatkov so súhlasom a podpisom oboch Zmluvných strán. Akýkoľvek úkon vedúci k ukončeniu tejto Zmluvy musí byť urobený v písomnej forme a je účinný okamihom jeho doručenia druhej strane.
- 9.5 **Platnosť a účinnosť.** Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Táto Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami.
-

Podpisová strana

V _____ dňa _____

Mesto Prievidza

Medical Information Technologies, s.r.o.

Podpis: _____

Podpis: _____

Meno: JUDr. Katarína Macháčková

Meno: Ing. Filip Maleňák

Funkcia: primátorka

Funkcia: jednatel

Príloha č. 1 – Portál bezpečia

PORTÁL BEZPEČIE

Predstavuje nástroj na rozšírenie štandardnej telefonickej komunikácie medzi volajúcim na tiesňovú linku a operačným strediskom. Umožňuje telefonický hovor rozšíriť o lokalizáciu volajúceho, chatovú komunikáciu a prenos obrazu z miesta udalosti pomocou webovej aplikácie. Portál je možné prepojiť s používaným informačným systémom pre operačné riadenie za účelom overenia užívateľa (po aktivácii portálu tak webová aplikácia štartuje ako prihlásená).

PREVÁDZKA PORTÁLU BEZPEČIE ZAHŔŇA

- Prevádzka webovej aplikácie "Bezpečie" v podporovanom webovom prehliadači (Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox, MS EDGE) v režimoch volajúci, dispečer, výjazd.
- Funkcia lokalizácie volajúceho: na zadané telefónne číslo sa odošle odkaz na spojenie s mestskou políciou (ďalej len MP), otvorením odkazu sa do webovej aplikácie preniesie poloha volajúceho.
- Funkcia chatu: výberom spôsobu chatu sa nielen preniesie poloha, ale otvorí sa aj rozhranie chatu na strane príjemcu SMS. Chat sa prenáša na portál a umožňuje odosielanie textu a príloh vo forme obrázku alebo videozáznamu. Chat sa prevádzkuje vo forme "Real Time Text", t. j. písmeno po písmene.
- Funkcia automatického prekladu chatu: chat sa automaticky prekladá medzi operátorom a volajúcim. Aplikácia rešpektuje jazykové nastavenia prehliadača mobilného telefónu volajúceho.
- Funkcia videohovoru: výberom videomodality sa nielen preniesie poloha a spustí sa chat, ale otvorí sa aj videoprenos z kamery mobilného telefónu volajúceho. Videoprenos je nastavený ako jednosmerný od volajúceho do operačného strediska.
- Zdieľanie udalostí: prebiehajúcu udalosť v desktopovej časti portálu možno prostredníctvom telefónneho čísla alebo jednorazového odkazu preposlať na akýkoľvek iný počítač alebo mobilný telefón.
- Prevádzka rozhrania na otvorenie portálu z používaného informačného systému (ďalej len "IS") vrátane automatického prihlásenia používateľa.

ŠKOLENIE

- školenie užívateľov v rozsahu dvoch hodín ročne

PODPORA PORTÁLU BEZPEČIE ZAHŔŇA

- Analýza a riešenie chýb a porúch prostredníctvom e-mailového helpdesku.
- Všetka podpora prebieha v ČR v českom jazyku.

ĎALŠIE SLUŽBY

- Služby nad rámec štandardnej prevádzky je možné poskytnúť za hodinovú sadzbu 70 EUR bez DPH / hodina alebo na základe osobitnej dohody.

ROZHRANIE PRE PREDÁVANIE VÝZVY:

- Rozhranie je súčasťou webovej aplikácie "Portál Bezpečie".
 - Pre možnosť integrácie rozhrania do používaného IS MP bude kompletný popis vrátane prístupov poskytnutý poskytovateľovi IS MP po dohode so zákazníkom.
-

Príloha č. 2 – služba podpory pri riešení porúch a vád Software

1. Druhy porúch a vád:

- a. Porucha kategórie **A – Urgentná**: za urgentnú poruchu sa považuje stav celkovej nefunkčnosti Software a nemožnosť využívať kľúčové funkcionality riešenia nadpolovičným počtom všetkých užívateľských účtov.
- b. Porucha kategórie **B – Bežná**: za bežnú poruchu sa považuje stav, ktorý neohrozuje kľúčové funkcionality riešenia, avšak spôsobuje komplikácie pri jeho užívaní.

2. Riešenie porúch:

- a. V prípade, že sa jedná o poruchu, na ktorú sa vzťahuje podpora, bude porucha riešená spôsobom podľa tejto prílohy zmluvy.
- b. V prípade, že bude znížená závažnosť poruchy, bude porucha riešená spôsobom a v lehotách zodpovedajúcim novej závažnosti poruchy.
- c. Poskytovateľ je oprávnený navrhnúť alebo poskytnúť náhradné riešenie poruchy tak, aby došlo k eliminácii dopadov tejto poruchy na prevádzku Software (zníženie závažnosti alebo obmedzenie poruchy) do konečného systémového riešenia.

3. Spôsob ohlasovania porúch:

Poruchy Objednávateľ (oprávnené osoby Objednávateľa) hlásia na kontaktné miesto Zhotoviteľa (Hot-line) prostredníctvom helpdesk, a to elektronickou poštou na emailovú adresu: support@medicalit.eu

4. Reakcia Poskytovateľa:

Poskytovateľ podľa dohodnutej reakčnej doby potvrdí Objednávateľovi elektronickou poštou, že dostal výzvu na odstránenie poruchy. V potvrdení uvedie označenie evidovanej poruchy a termín začatia prác na odstraňovaní poruchy.

Servisný zásah je možné začať buď vzdialenou správou, alebo príchodom pracovníka Poskytovateľa.

5. Režim:

10 x 5 - poskytovanie podpory v pracovné dni a v pracovnom čase. Pracovnými dňami sa rozumie pondelok až piatok okrem štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja. Pracovnou dobou sa rozumie doba od 7:00 do 17:00 h.

6. Lehoty

Porucha	Režim	Začatie odstraňovania poruchy (reakčná doba) od nahlásenia	Lehota na odstránenie poruchy od nahlásenia
A	10 x 5	1 pracovný deň	3 pracovné dni
B	10 x 5	3 pracovné dni	5 pracovných dní

7. Ostatné podmienky

- a. V prípade poruchy, ktorá pominula, a nie je možné identifikovať pri prvotnom výskyte jej príčinu (neexistujú logy, nie sú podklady od Objednávateľa) a potreby monitoringu v dlhšom časovom úseku, bude zadáný incident prevedený do špecifickej kategórie na tento účel – kategórie „Odložené“. V prípade opakovaného výskytu bude incident znovu otvorený (k dátumu nahlásenia) a riešený v súlade s dohodnutým SLA.
 - b. Servisné výjazdy (práce a cestovné náklady) do sídla Objednávateľa budú Objednávateľovi účtované. Na prácu pri servisných výjazdoch sa vzťahuje hodinová sadzba vo výške 70 EUR bez DPH uvedená v čl. 2.2 Zmluvy. Sadzba cestovnej náhrady za 1 kilometer jazdy bude účtovaná vo výške 0,31 EUR bez DPH za kilometer jazdy.
-

Príloha č. 3 – Zmluva o spracovaní osobných údajov