

SERVISNÁ ZMLUVA

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. Obchodného zákonníka v platnom znení

Číslo zmluvy Zákazníka:

Číslo zmluvy NESS:

Zmluvné strany:

Objednávateľ: Košický samosprávny kraj
Sídlo: Námestie Maratónu Mieru 1, 042 66 Košice
IČO: 35 541 016
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Č.ú.: 7000186513 / 8180
Zastúpený: Ing. Rastislav Trnka
(ďalej len „Zákazník“)

a

Poskytovateľ: NESS Slovensko, a.s.
Sídlo: Galvaniho 15/C, 821 04 Bratislava
IČO: 00 603 783
DIČ: 2020486732
IČ DPH: SK2020486732
Zapísaná v: OR OS Bratislava I v odd: Sa, vložka č. 89/B
Bankové spojenie: Citibank Europe plc, pobočka zahraničnej banky
IBAN: SK0581300000002009710104
Zastúpená: Ing. Pavol Sokol, predseda predstavenstva
Ing. Milan Slanina, člen predstavenstva
(ďalej len „NESS“)

sa dohodli na tejto servisnej zmluve (ďalej len „Zmluva“):

1. Predmet zmluvy

- 1.1. Predmetom Zmluvy je záväzok NESS poskytovať Zákazníkovi za podmienok stanovených touto Zmluvou Služby podpory, potrebné na poskytovanie služieb údržby aplikačného programového vybavenia registratúry Fabasoft eGov-Suite a integrácie na slovensko.sk a ostatné existujúce eGov služby Košického samosprávneho kraja, ktoré sú časťou výsledku projektu: „Elektronizácia služieb VÚC Košického samosprávneho kraja“, kód ITMS: 21110220005, realizovanom Objednávateľom v rámci Operačného programu informatizácia spoločnosti (ďalej len ako „dielo“), ktoré realizoval NESS na základe zmluvy o dielo, č. zmluvy Zákazníka: 211/2012-RU112/675, č. zmluvy NESS: SK-SC100054 zo dňa 11.01.2012 v znení jej dodatkov (ďalej len „Zmluvná dokumentácia“) tak, aby toto dielo (e-gov služby) bolo súladné s právnymi predpismi, najmä zákonom č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov a požiadavkami na informačné systémy verejnej správy, v rozsahu podľa bodu 1.2. Zmluvy a podľa špecifikácie uvedenej v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy (ďalej len „Servisné služby“). Predmetom Zmluvy je aj záväzok Zákazníka poskytnúť NESS dohodnutú súčinnosť a zaplatiť NESS cenu za Servisné služby. Účelom tejto Zmluvy je upraviť práva a povinnosti Zmluvných strán pri poskytovaní servisných služieb spoločnosťou NESS Zákazníkovi k Plneniu.
- 1.2. NESS poskytuje k dielu nasledovné Servisné služby:
 - 1.2.1. Hot-Line;
 - 1.2.2. Online;
 - 1.2.3. Servis a podpora;
 - 1.2.4. Koordinácia supportných služieb;
 - 1.2.5. Servisný zásah;
 - 1.2.6. Úpravy na požiadanie – rozvoj riešenia a zapracovanie zmien, školenia na požiadanie; Detailná špecifikácia Servisných služieb podľa bodov 1.2.1. až 1.2.6. Zmluvy je uvedená v Prílohe č. 1 a v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- 1.3. Služby podľa bodov 1.2.6 poskytne NESS Zákazníkovi na základe písomnej Objednávky alebo samostatnej zmluvy, v ktorej bude určená špecifikácia plnenia, cena, termín dodania a ďalšie podrobnosti týkajúce sa plnenia nad zmluvne dohodnutý rozsah. Objednávka nadobudne účinnosť dňom jej písomnej akceptácie zo strany NESS. Na Objednávku sa primerane vzťahujú ustanovenia Zmluvy. Ak je v Objednávke odchýlna úprava ako v tejto Zmluve, majú prednosť ustanovenia Objednávky.
- 1.4. Servisné služby uvedené v bode 1.2. budú poskytované v pracovných dňoch v čase od 08:00 hod. do 16:00 hod.
- 1.5. Predmet Zmluvy je NESS oprávnený vykonávať podľa potreby v priestoroch Zákazníka, ako aj vo svojich priestoroch, prípadne na inom vhodnom mieste podľa uváženia NESS so súhlasom Zákazníka. Miestom dodania Servisných služieb je sídlo Zákazníka - Úrad Košického samosprávneho kraja, Námestie Maratónu mieru 1,042 66 Košice.

2. Cena za Servisné služby a platobné podmienky

2.1. Cena za Servisné služby podľa bodov 1.2.1 až 1.2.5 tejto Zmluvy je dohodnutá za celé trvanie zmluvného vzťahu spolu vo výške 68 400,00 EUR bez DPH a bude fakturovaná paušálne mesačne do 15. dňa každého mesiaca a to:

- vo výške 3 600,00 EUR bez DPH za mesiac marec 2022
- vo výške 7 200,00 EUR bez DPH za mesiace apríl 2022 až december 2022.

Prílohou faktúry bude report zo systému evidencie incidentov na príslušný mesiac. K cene bude účtovaná DPH podľa právnych predpisov platných v čase vystavenia faktúry. Cena plnenia je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov, vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.

2.2. Cena za Servisnú službu podľa bodu 1.2.6. Zmluvy bude čerpaná na základe požiadaviek zákazníka podľa bodu 1.3 tejto Zmluvy a bude fakturovaná podľa Cenníka prác NESS Slovensko, a.s. uvedeného v Prílohe č. 9 Zmluvy na základe akceptačného protokolu podpísaného Zákazníkom po poskytnutí Servisnej služby

2.3. Lehota splatnosti faktúr je 30 kalendárnych dní od vystavenia faktúry, nie však menej ako 20 kalendárnych dní od doručenia faktúry Zákazníkovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve alebo v objednávke.

2.4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky.

2.5. Ak faktúra nebude obsahovať ustanovené náležitosti, prílohu, alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Zákazník oprávnený vrátiť ju v lehote splatnosti s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť doručením opravenej faktúry Zákazníkovi. V prípade, že Zákazník faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, lehota sa nepozastavuje a pokiaľ Zákazník faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškaní.

2.6. Faktúra sa považuje za uhradenú dňom pripísania celej fakturovanej čiastky na účet NESS.

3. Trvanie zmluvy a čas plnenia

3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od 16.3.2022 do 31.12.2022.

3.2. V prípade neposkytnutia nevyhnutnej súčinnosti Zákazníkom, alebo v prípade omeškania Zákazníka s plnením povinností podľa Zmluvy, sa primerane predlžujú termíny plnenia, ktoré je inak NESS povinný v zmysle Zmluvy dodržať. Projektoví manažéri Zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovujú dobu, o ktorú sa predlžujú termíny plnenia. Doba, o ktorú sa predlží termín plnenia, bude najmenej počet pracovných dní, o ktoré došlo k omeškaniu z príčin na strane Zákazníka.

4. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 4.1. NESS sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi Servisné služby riadne a včas.
- 4.2. NESS je povinný poskytovať Servisné služby sám alebo prostredníctvom tretej osoby – subdodávateľa. V takom prípade však NESS zodpovedá voči Zákazníkovi tak, ako keby Servisné služby poskytoval sám.
- 4.3. Zmluvné strany sú si povinné nahlásiť zmenu kontaktných osôb písomne do 5 dní odo dňa, keď došlo k zmene.
- 4.4. Zmluvné strany sa zaväzujú navzájom sa informovať o všetkých faktoch a skutočnostiach, ktoré by mohli vplývať na realizovanie služieb.
- 4.5. NESS je povinný poskytovať Servisné služby tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu podpisu Zmluvy. Zákazník sa zaväzuje všetky pripomienky, žiadosti, požiadavky, výhrady, doplnky, sťažnosti a pod. podávať písomne Projektovému manažérovi NESS.
- 4.6. Zákazník sa zaväzuje uzavrieť zmluvy s príslušnými výrobcami hardvéru alebo softvéru (napr. IBM, ÚPVS, zabezpečiť certifikáty a pod.) a zabezpečiť podporu na IT infraštruktúru - HW a SW až po aplikačnú vrstvu a podporu a prevádzku Load Balancera HA Proxy a Firewallu Pfence, aby NESS mohol riadne poskytovať Servisné služby podľa tejto Zmluvy na aplikačnej vrstve. V prípade nespĺnenia tejto povinnosti sa aplikuje postup podľa bodu 3.2. Zmluvy.

5. Sankcie

- 5.1. V prípade omeškania NESS s realizáciou Servisných služieb podľa tejto Zmluvy je Zákazník oprávnený požadovať od NESS zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny mesačných Servisných služieb podľa bodu 2.2.1. Zmluvy za každý deň omeškania, maximálne do výšky 10% ceny Servisných služieb podľa bodu 2.1., na ktorú vznikne nárok NESS za celé obdobie trvania tejto Zmluvy. NESS však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spolu zavinené Zákazníkom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Zákazníkovi
- 5.2. V prípade omeškania Zákazníka so zaplatením faktúry je NESS oprávnený požadovať od Zákazníka zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý deň omeškania, maximálne do výšky 10 % ceny ročných Servisných služieb podľa bodu 2. 1. Zmluvy. V prípade, že toto omeškanie Zákazníka presiahne 30 dní, je NESS oprávnený obmedziť, alebo pozastaviť vykonávanie Servisných služieb až do jej úplného zaplatenia. V prípade pozastavenia alebo obmedzenia poskytovania Servisných služieb podľa tohto bodu Zmluvy sa NESS nedostane do omeškania s plnením svojich povinností podľa Zmluvy.
- 5.3. Zmluvná strana nie je v omeškaní s plnením svojich zmluvných povinností, ak je jej omeškanie zapríčinené dôvodmi u druhej Zmluvnej strany.
- 5.4. Zmluvná strana nie je v omeškaní s plnením svojich zmluvných povinností v prípadoch vyššej moci, ktorou sa rozumie každá vonkajšia udalosť alebo okolnosť výnimočného a neodvratného charakteru, ktorú Zmluvné strany nemohli rozumne predvídať pri podpísaní Zmluvy a ktorá znemožňuje realizáciu plnenia alebo jeho časti (napr. živelné pohromy, pandémie a pod.).
- 5.5. Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazníkovi nevznikne nárok na zmluvnú pokutu za omeškanie spoločnosti NESS, ak
 - 5.5.1. Zákazník nie je schopný problém jasne resp. jednoznačne zdokumentovať, alebo
 - 5.5.2. NESS zabezpečí funkčné náhradné riešenie s obmedzeniami nebrániacimi biznis procesu, ktoré vyplývajú z poskytovania služieb dohodnutých v bode 1.2.1 až 1.2.5 tejto Zmluvy po dobu opravy.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obomi Zmluvnými stranami resp. poslednou zo Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle platných právnych predpisov.
- 6.2. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých každá Zmluvná strana obdrží dva.
- 6.3. Ak nie je v tejto Zmluve uvedené inak, práva a povinnosti Zmluvných strán sa spravujú Všeobecnými obchodnými podmienkami NESS Slovensko a.s. pre dodávku tovarov a služieb uvedenými v Prílohe č. 3 Zmluvy.
- 6.4. Prílohy sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V prípade rozporu medzi Zmluvou a jej prílohami majú prednosť ustanovenia Zmluvy, v prípade rozporu medzi jednotlivými prílohami má prednosť príloha s nižším poradovým číslom.
- 6.5. Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok, rozumejú jej obsahu a na znak súhlasu s jej obsahom ju vlastnoručne podpisujú.
- 6.6. Z prílohy č. 3 sa na účel tejto zmluvy neaplikujú body: 7.5.6, 10.2.1., 10.7., 11.7.
- 6.7. Bod 5.4. prílohy č.3 sa mení nasledovne: Pri presune programov z testovacieho a vývojového prostredia na produkčný server NESS zodpovedá za dodržanie doporučeného postupu inštalácie. NESS sa zaväzuje bez zbytočného odkladu po obdržaní, otestovaní a akceptovaní, presunúť z testovacieho a vývojového servera na produkčný server programy zaslané NESS a bezodkladne o tejto skutočnosti mailovou správou informovať Zákazníka o dátume a čase presunu. NESS je povinný dodané Plnenie otestovať a následne na základe úspešného testu vykonaného zo strany NESS je povinný dodané plnenie otestovať aj Zákazník (ak to povaha Plnenia umožňuje). NESS zodpovedá za otestovanie a nasadenie dodaného Plnenia.
- 6.8. V zmysle VOP pojem rutinne znamená vykonávanie činností v produkčnej prevádzke.
- 6.9. Bod 7.5.3 prílohy č. 3 sa mení nasledovne: NESS nenesie zodpovednosť za Vady, t.j. záruka podľa Zmluvy sa nevzťahuje na prípady, keď Vada vznikla v dôsledku nepoužívania Plnenia v súlade s dodanou užívateľskou resp. technickou dokumentáciou, alebo s inštrukciami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Zákazníkovi
- 6.10. Bod 7.10 prílohy č.3 sa mení nasledovne: Ak NESS zistí, že za Vadu, ktorej odstránenie Zákazník žiadal v rámci záruky, nezodpovedá (nie je ju povinný odstrániť bezodplatne v zmysle Zmluvy), ale vznikla z inej príčiny (napríklad chybnou obsluhou, chybou softvérového produktu nedodávaného NESS podľa Zmluvy, chybou hardvéru, zásahom tretej osoby, atď.), oznámi uvedenú skutočnosť bezodkladne Zákazníkovi. V ďalšom odstraňovaní Vady nie je NESS povinný pokračovať, môže tak urobiť na základe objednávky Zákazníka, za dohodnutých podmienok a za osobitnú odplatu.
- 6.11. Bod 11.2. prílohy č. 3 sa dopĺňa nasledovne: Zmluvná strana je oprávnená vypovedať Zmluvu aj bez udania dôvodu.
- 6.12. Bod 11.3. prílohy č. 3 sa mení nasledovne: Výpovedná lehota je 14 dní a začína plynúť od nasledujúceho dňa po dni, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane.
- 6.13. V zmysle VOP Objednávkou sa rozumie písomná požiadavka vyhotovená projektovým manažérom objednávateľa.

Zoznam príloh:

Príloha č. 1 – Špecifikácia predmetu Zmluvy

Príloha č. 2 – Funkčná dekompozícia komponentov a služieb plnenia

Príloha č. 3 – Všeobecné obchodné podmienky NESS Slovensko a.s. pre dodávku tovarov a služieb

Príloha č. 4 – Formulár o nahlásení a vyriešení problému/požiadavky

Príloha č. 5 – Formulár o poskytnutí služieb / Akceptačný protokol

Príloha č. 6 – Vysvetlenie pojmov a skratiek

Príloha č. 7 – Orientačná schéma riešenia požiadaviek

Príloha č. 8 – Zoznam kontaktných osôb

Príloha č. 9 – Cenník prác NESS Slovensko a.s.

Podpisy zmluvných strán

Zákazník:

NESS:

Košický samosprávny kraj

NESS Slovensko a.s.

V Košiciach dňa ...14.03.2022.....

V Bratislave dňa 11.3.2022

Podpis: _____

Podpis: _____

Meno: Ing. Rastislav Trnka

Meno: Ing. Pavol Sokol

Funkcia: predseda

Funkcia: predseda predstavenstva

Podpis: _____

Meno: Ing. Milan Šlanina

Funkcia: člen predstavenstva