

SERVISNÁ ZMLUVA č. 2019-002-001-0014

Zmluva na komplexnú údržbu informačného systému QI

ZMLUVNÉ STRANY:

1) Dodávateľ: **COMPEKO BREZNO, s.r.o.**

sídlo: Štúrova 8, 977 01, Brezno
korešpondenčná adresa: Štúrova 8, 977 01, Brezno
IČO: 36014656
DIČ: 2020083516
IČ DPH: SK2020083516
IBAN:
telefón: +421 48 61 16038
zastúpená: Mgr. Erika Kusendová, konateľka

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Banskej Bystrici, oddiel Sro, číslo vložky 3991/S,

2) Odberateľ: **Technické služby Brezno**

sídlo: Rázusova 16, Brezno, 977 01
korešpondenčná adresa: Rázusova 16, Brezno, 977 01
IČO: 00183067
IČ DPH: SK 2021222984
bankové spojenie:

telefón: +421 48 61 14040
fax: +421 48 61 14652
e-mail: ts@tsbrezno.sk
zastúpená : Ing. Lukáš Jeremiáš, poverený riadením TS

mestská príspevková organizácia - zriaďovateľ MsZ Brezno vzn. č. 58/93/II

sa dohodli, že ich záväzkový vzťah sa riadi podľa právnych predpisov Slovenskej republiky v zmysle §269 a nasledujúcich zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení jeho zmien a doplnkov.

I.

Predmet zmluvy

1.1. Predmetom zmluvy je poskytnutie súboru služieb dodávateľom odberateľovi tak, aby bola zabezpečená plynulá a efektívna prevádzka informačného systému QI odberateľa. Predmet zmluvy obsahuje tieto služby:

- Pravidelné kontroly a servis prevádzky aplikačného servera a ostatných komponentov IS QI
- Koordinačné práce s ostatnými členmi servisného tímu, s autorom systému a so správcom technických prostriedkov odberateľa
- Telefonická a mailová podpora pri riešení operatívnych problémov obsluhy
- Konzultačné služby k novým funkciám alebo k požadovanej téme na základe požiadavky odberateľa.
- Inštalácia aktivačných kľúčov
- Aktualizácia informačného systému o aktualizácie skripty zverejňované autorom systému
- Inštalácia nových verzií informačného systému QI v prevádzkovej databáze a nastavenia odporúčané autorom IS QI
- Reinštalácie vývojovej databázy, ktorá slúži pre realizáciu zákazkových úprav odberateľa
- Udržiavanie zákazkových úprav pri prechode na vyššiu verziu QI
- Zabezpečenie pohotovosti pre prípad havárie, ktorá znemožní prácu s informačným systémom alebo jeho časťou. Pohotovosť bude zabezpečovaná v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 16.00.

II.

Miesto, čas a spôsob plnenia predmetu zmluvy

- 2.1. Plnenie predmetu zmluvy uvedeného v bode 1.1. bude dodávateľ vykonávať podľa potreby odberateľa v rozsahu **do 5 hodín mesačne**. Vo výnimočných situáciách na požiadanie odberateľa môže dodávateľ vykonávať plnenie predmetu zmluvy aj nad rozsah 5 hodín mesačne. Miesto vykonania služby bude zvyčajne sídlo dodávateľa, po vzájomnej dohode podľa požiadavky odberateľa môže byť aj sídlo odberateľa. Ak miestom vykonania služby bude sídlo odberateľa, pracovník dodávateľa po vykonaní servisného zásahu vystaví servisný list s podrobným popisom vykonaných služieb. Tento servisný list dá podpísať poverenému pracovníkovi odberateľa.
- 2.2. Telefonické a mailové kontakty sú uvedené v bode 3.2.

III.

Práva a povinnosti zmluvných strán

- 3.1. Zmluvné strany vyhlasujú, že údaje uvedené v článku Zmluvné strany, sú pravdivé a aktuálne a zaväzujú sa vzájomne a bez meškania oznámiť druhej strane každú zmenu, ktorá by mohla mať vplyv na plnenie zmluvných záväzkov. Zmluvné strany sú si vedomé, že pri neoznámení takejto skutočnosti budú znášať následky, ktoré môžu druhej strane z neznalosti týchto údajov vzniknúť.
- 3.2. Osoby poverené na odovzdanie a prevzatie služieb vyplývajúcich z plnenia predmetu zmluvy sú:
 - za dodávateľa: Ing. Elena Zibrínová, Ing. Martin Krause
Tel.: +421 48 6114938
E-mail: qi@compekobrezno.sk
 - za odberateľa: Ing. Iveta Purgatová
Tel.: +421 905 351755
E-mail: iveta.purgatova@tsbrezno.sk

Zmenu kontaktných údajov je možné uskutočniť na základe dohody písomným dodatkom k tejto zmluve.

- 3.3. Obidve strany sa zaväzujú úzko spolupracovať pri riešení a realizácii predmetu zmluvy a vynaložiť maximálne úsilie na dodržanie plnenia v dohodnutom rozsahu i termínoch. V prípade potreby zmien v priebehu realizácie sa obidve strany zaväzujú v čo najkratšom čase a za obojstranne výhodných podmienok dohodnúť túto zmenu.
- 3.4. Odberateľ a dodávateľ sa zaväzujú, že informácie, označené ako obchodné a dôverné, ktoré boli zverené zmluvným partnerom, neprístupia tretím osobám bez jeho písomného súhlasu, alebo túto informáciu nepoužijú pre iné účely, ako pre plnenie podmienok tejto zmluvy.

IV.

Práva a povinnosti dodávateľa

- 4.1. Poverení pracovníci dodávateľa sú povinní pri plnení predmetu zmluvy konať tak, aby svojim konaním nespôsobili škodu na technickom vybavení odberateľa, vrátane poškodenia údajov obsiahnutých na týchto zariadeniach.
- 4.2. Dodávateľ nezodpovedá počas, alebo po splnení predmetu zmluvy za škody, ktoré odberateľovi vznikli spracovaním chybných vstupných údajov, ani za následné škody, ktoré vzniknú spracovaním týchto chybných údajov alebo za škody, ktoré odberateľovi vznikli v prípade, ak pokračoval v práci pri zrejmých nedostatkoch vo vlastnostiach informačného systému.
- 4.3. V prípade havárie časti informačného systému je dodávateľ povinný začať so servisným zásahom najneskôr do 8 hodín v rámci pracovnej doby (8.00-16.00) od nahlásenia havárie na poverenú osobu dodávateľa osobne alebo e-mailom so zreteľným označením, že ide o haváriu, s potvrdením úspešného prijímu správy.
- 4.4. Dodávateľ musí konať tak, aby nedochádzalo k poškodeniu obchodných záujmov odberateľa.

V.

Práva a povinnosti odberateľa

- 5.1. Odberateľ má právo na úhradu všetkých škôd spôsobených nedôsledným konaním pracovníkov dodávateľa na technickom zariadení, vrátane dát obsiahnutých na týchto zariadeniach.
- 5.2. Odberateľ je povinný umožniť pracovníkom dodávateľa plnenie predmetu zmluvy v dohodnutom čase a poskytnúť mu súčinnosť pri plnení predmetu zmluvy v rozsahu tejto zmluvy. V prípade, že bez písomného zdôvodnenia odberateľ tak neurobí, má právo dodávateľ považovať predmet zmluvy za splnený.
- 5.3. Odberateľ musí konať tak, aby nedochádzalo k poškodeniu obchodných záujmov dodávateľa.

VI.

Cena predmetu zmluvy

- 6.1. V zmysle zákona o cenách č. 18/1996 Z.z. a nasl. zmien a doplnkov bola dohodnutá cena za predmet zmluvy takto:
 - Za plnenie služieb uvedených v bode 1.1. čiastkou **125€ bez DPH** za kalendárny mesiac.
 - Za plnenie služieb nad mesačný limit dohodnutý v bode 2.1. hodinovou sadzbou **35€ bez DPH**.

VII.

Platobné podmienky

- 7.1. Úhradu ceny za predmet zmluvy vykoná odberateľ na základe faktúry dodávateľa, ktorý bude fakturovať cenu za predmet zmluvy za uplynulé obdobie do 14. dňa nasledujúceho mesiaca. Lehota splatnosti je 14 dní od dátumu doručenia faktúry odberateľovi.
- 7.2. Faktúru bude zasielať dodávateľ elektronicky na e-mailovú adresu: **ts@tsbrezno.sk**
- 7.3. Pre prípad omeškania odberateľa s úhradou záväzku môže dodávateľ uplatniť sankcie v zmysle platných právnych predpisov.
- 7.4. V prípade, že odberateľ neplní platobné podmienky podľa článku VII. tejto zmluvy v dohodnutej lehote splatnosti, má dodávateľ právo pozastaviť plnenie predmetu zmluvy až do uhradenia tohto záväzku bez toho, aby to bolo považované za porušenie zmluvy zo strany dodávateľa.

VIII.

Ochrana osobných údajov

- 8.1. V rámci poskytovania služieb podľa tejto zmluvy č. 2019-002-001-0014 dochádza alebo môže dochádzať ku spracovaniu osobných údajov Dodávateľa ako sprostredkovateľa (ďalej "Sprostredkovateľ") pre Odberateľa ako prevádzkovateľa údajov (ďalej "Prevádzkovateľ"). Ak k takémuto spracovaniu dochádza, účel a prostriedky spracovania určuje Prevádzkovateľ. Sprostredkovateľ osobné údaje pre Prevádzkovateľa ďalej spracováva za podmienok stanovených nižšie. Prevádzkovateľ aj Sprostredkovateľ sa pri spracovaní zaväzujú dodržiavať povinnosti stanovené platnými právnymi predpismi vzťahujúcimi sa k tejto činnosti, najmä nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, ďalej len "GDPR").
- 8.2. Sprostredkovateľ je pre Prevádzkovateľa oprávnený spracovávať nasledujúce typy osobných údajov kategórií dotknutých osôb vedených v Informačnom systéme QI (ďalej len "QI") :
 - identifikačné údaje
 - kontaktné údaje
 - osobné údaje zamestnancov Prevádzkovateľa
 - osobné údaje zákazníkov Prevádzkovateľa
 - osobné údaje obchodných partnerov Prevádzkovateľa
 - prípadne ďalšie osobné údaje

(Ďalej len "Osobné údaje").

- 8.3. V rámci spracovania Osobných údajov môžu byť spracovávané tiež citlivé údaje v zmysle čl. 9 všeobecného nariadenia GDPR. Ide iba o údaje o zdravotnom stave, prípadne členstvo v odborových organizáciách.
- 8.4. Sprístupnenie prebieha tak, že Prevádzkovateľ zabezpečí Sprostredkovateľovi prístup do QI obsahujúceho databázu Osobných údajov, a to za účelom správy QI. Sprostredkovateľovi budú Osobné údaje v databáze sprístupnené vzdialeným spôsobom na základe požiadavky.
- 8.5. Sprostredkovateľ Osobné údaje spracuje len za účelom správy QI. Prevádzkovateľ je oprávnený rozšíriť účel spracovania v súlade platnými právnymi predpismi, kedy pokyn na ďalšie spracovanie možno Sprostredkovateľovi oznámiť iba písomnou formou. Za písomnú formu sa pre účely tejto zmluvy považuje taktiež e-mailová komunikácia Zmluvných strán adresovaná oprávneným osobám.
- 8.6. Sprostredkovateľ sa zaväzuje prijať technické, organizačné a iné opatrenia, ktoré zamedzia neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k Osobným údajom, ich zmene, zničeniu, strate či inému neoprávnenému nakladaniu s Osobnými údajmi. Sprostredkovateľ sa zaväzuje najmä:
 - používať zabezpečený prístup do PC, kedy prístupy do PC budú známe iba Sprostredkovateľovi
 - používať zabezpečený prístup do databázy Osobných údajov v QI, prístupy je Sprostredkovateľ povinný zadávať tak, aby neboli zobrazené, neukladali sa, neboli sprístupnené tretej osobe okrem osoby uvedené v ods. 8.7 tohto článku Zmluvy.
 - pre spracovanie používať softvér a služby, ktoré spĺňajú štandardné požiadavky na bezpečnosť dát a spĺňajú normy stanovené Európskou úniou
 - bez predchádzajúceho súhlasu Prevádzkovateľa nevytvárať kópie databázy
 - používať vhodné prostriedky zabezpečenia, napr. šifrovanie alebo iné vhodné a potrebné prostriedky vždy v závislosti na konkrétnej situácii a dátach
 - neumožniť prístup k Osobným údajom tretím osobám mimo osoby uvedené v ods. 8.7 tohto článku Zmluvy, ak tento prístup nebude písomne schválený Prevádzkovateľom alebo nevyplýva zo Zmluvy
 - dodržiavať mlčanlivosť ohľadom Osobných údajov
- 8.7. Sprostredkovateľ je oprávnený umožniť prístup k Osobným údajom a poveriť spracovaním výrobcu QI spoločnosť QI GROUP SLOVAKIA s.r.o., so sídlom Hodonínska 25, 841 03 Bratislava, IČO: 358 84 959, zapísanej v obchodnom registri spravovaným Okresným súdom v Bratislave, oddiel Sro, vložka 31630/B. V takom prípade musí byť dodržaná rovnaká úroveň zabezpečenia, ako je garantovaná touto Zmluvou.
- 8.8. Sprostredkovateľ sa ďalej zaväzuje:
 - spracovávať Osobné údaje len v takej podobe, v akej mu boli poskytnuté Prevádzkovateľom
 - spracovávať iba Osobné údaje za účelom definovaným v tomto článku zmluvy a iba v rozsahu potrebnom pre naplnenie tohto účelu
 - nezdužovať Osobné údaje, ktoré boli získané na rozdielne účely
 - uchovávať Osobné údaje len po nevyhnutnú dobu alebo so súhlasom Prevádzkovateľa
- 8.9. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby zamestnanci a iné osoby Sprostredkovateľom poverené na spracovanie Osobných údajov spracovávali tieto údaje len v rozsahu a za účelom podľa tejto zmluvy a podľa platných právnych predpisov.
- 8.10. Sprostredkovateľ sa zaväzuje na výzvu Prevádzkovateľa opraviť, aktualizovať, zmazať alebo premiestniť Osobné údaje podľa pokynu Prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu od takejto výzvy.
- 8.11. Sprostredkovateľ je povinný pri spracovaní Osobných údajov postupovať s odbornou starostlivosťou, riadiť sa pokynmi Prevádzkovateľa a konať v súlade so záujmami Prevádzkovateľa. Ak Sprostredkovateľ zistí, že Prevádzkovateľ porušuje povinnosti Prevádzkovateľa uložené právnymi predpismi, je povinný túto skutočnosť Prevádzkovateľovi okamžite oznámiť.
- 8.12. Sprostredkovateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o spracúvaných osobných údajoch, najmä ich nesmie zverejňovať, šíriť, či odovzdávať ďalším osobám mimo osoby v zamestnaneckom pomere so Sprostredkovateľom alebo iným oprávneným osobám, ktoré sú spracovaním Osobných údajov poverené. Sprostredkovateľ je povinný zabezpečiť, aby aj jeho zamestnanci a iné oprávnené osoby dodržiavali záväzok mlčanlivosti. Táto povinnosť Sprostredkovateľa trvá aj po skončení tohto zmluvného vzťahu. Sprostredkovateľ je ďalej povinný zachovávať mlčanlivosť o bezpečnostných opatreniach prijatých na zabezpečenie ochrany osobných údajov, a to aj po skončení tohto zmluvného vzťahu.

- 8.13. V prípade akéhokoľvek ukončenia Zmluvy či ukončenia spracovania Osobných údajov je Sprostredkovateľ povinný bezodkladne vykonať likvidáciu Osobných údajov, ktoré mu boli poskytnuté na základe tejto zmluvy, pričom je tiež povinný zabezpečiť likvidáciu Osobných údajov vedených Sprostredkovateľom uvedeným v ods. 8.7 tohto článku Zmluvy, ak také existujú.
- 8.14. Sprostredkovateľ bude Prevádzkovateľovi pomáhať pri zabezpečovaní súladu s povinnosťami podľa článku 32 až 36 GDPR, najmä je povinný Prevádzkovateľovi bezodkladne oznámiť porušenie zabezpečenia Osobných údajov. Sprostredkovateľ ďalej poskytne Prevádzkovateľovi na jeho žiadosť všetky informácie potrebné na preukázanie toho, že pri spracovaní Osobných údajov podľa tejto Zmluvy boli splnené povinnosti stanovené právnymi predpismi, a umožní audity, vrátane inšpekcií, vykonávané Prevádzkovateľom alebo iným audítorom, ktorého Prevádzkovateľ poveril, a k týmto auditom sám prispeje.

IX.

Záverečné ustanovenia

- 9.1. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú od 1.1.2019.
- 9.2. Zmluva sa stáva účinnou dňom podpísania obidvoma zmluvnými stranami.
- 9.3. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené touto zmluvou sa riadia platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonom, Občianskym zákonníkom a Autorským zákonom.
- 9.4. Zmluvu možno zrušiť:
- 9.4.1. Dohodou zmluvných strán.
- 9.4.2. Odstúpením ktorejkoľvek zmluvnej strany v zmysle platných právnych predpisov
- 9.5. Zmeniť túto zmluvu možno len na základe písomného dodatku podpísaného obidvoma zmluvnými stranami. Zmluvné strany sa zaväzujú vyjadriť písomne, v lehote 14 dní od doručenia návrhu dodatku druhej strane. Po tú istú dobu je týmto návrhom viazaná strana, ktorá ho podala.
- 9.6. Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, každá zo zmluvných strán obdrží 1 výtlačok.
- 9.7. Po prečítaní zmlúv, na znak súhlasu s jej obsahom, bola táto podpísaná zástupcami zmluvných strán.

V Brezne, dňa 31.12.2018

V Brezne, dňa 02.11.2019

.....
Oprávnený zástupca dodávateľa
Odtlačok pečiatky dodávateľa

.....
Oprávnený zástupca odberateľa
Odtlačok pečiatky odberateľa