**Rámcová zmluva o poskytovaní služby a kúpna zmluva č.: [●]/2021**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) medzi zmluvnými stranami:

|  |
| --- |
| **Objednávateľ:** |
| obchodné meno: | **MARIANUM – Pohrebníctvo mesta Bratislavy**  |
| sídlo: | Šafárikovo námestie 3, 811 02 Bratislava, Slovenská republika |
| IČO: | 17 330 190 |
| DIČ: | 2020838182 |
| IČ DPH: | SK2020838182 |
| IBAN: | SK21 0900 0000 0050 2914 9119 |
| SWIFT / BIC: |  |
| zápis: | Živnostenský register Okresného úradu Bratislava č. 102-11992 |
| kontaktná osoba: | Ing. Robert Kováč, riaditeľ |
| tel.: | 02/50 700 101 |
| e-mail: | robert.kovac@marianum.sk |

a

|  |
| --- |
| **Poskytovateľ:** |
| obchodné meno: |  |
| sídlo: |  |
| IČO: |  |
| DIČ: |  |
| IČ DPH: |  |
| IBAN: |  |
| SWIFT / BIC: |  |
| zápis: |  |
| kontaktná osoba: |  |
| tel.: |  |
| e-mail: |  |

(Objednávateľ a poskytovateľ ďalej spolu len „**zmluvné strany**“ a každý z nich samostatne len „**zmluvná strana**“)

(ďalej len „**zmluva**“)

1. **Predmet zmluvy**
2. Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať objednávateľovi **služby servisu a podpory** ekonomického softvéru Pohoda ako aj pokladničných systémov a **dodanie spotrebného materiálu a  tovaru** **objednaného objednávateľom** v súvislosti s prevádzkou ekonomického softvéru Pohoda a pokladničných systémov podľa špecifikácie uvedenej v prílohe č. 2 zmluvy a záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi za poskytnutie služby a dodanie spotrebného materiálu a objednaného tovaru odmenu podľa prílohy č. 1 zmluvy.

|  |
| --- |
| **špecifikácia predmetu zmluvy:** |
| Predmetom tejto zmluvy je:1. poskytovanie služieb pravidelného a bežného servisu pre ekonomický a informačný systém POHODA a servis pokladničných systémov, ako aj poskytovanie hotline servisu zo strany poskytovateľa podľa potrieb a požiadaviek objednávateľa na strediskách objednávateľa uvedených v prílohe č. 3 zmluvy, a to:
2. **Pravidelný servis** – zameraný na zabezpečenie bezporuchového chodu systému POHODA a pokladničných systémov na všetkých strediskách objednávateľa vykonávaný
3. **Bežný servis** – práce poskytovateľa súvisiace s nápravou poruchového stavu spôsobeného prevádzkovými chybami systému, navrhovanie a odporúčanie riešení vzniknutých porúch systému, poskytovanie poradenstva a zabezpečovanie optimalizácie procesov
4. **Hotline servis** – práce poskytovateľa spočívajúce v poskytovaní mimoriadnych servisných úkonov, ktoré nie je možné vykonať pravidelným ani bežným servisným úkonom
5. dodanie spotrebného materiálu a tovaru objednaného objednávateľom k poskytovaniu služby poskytovateľa uvedenej v bode 1 tohto článku zmluvy
6. maximálny rozsah poskytovania služieb zo strany poskytovateľa za jeden kalendárny rok je stanovený na:
7. **755 človekohodín/rok** pre pravidelný a bežný servis v zmysle bodu 1 písm. a) a b) tohto článku
8. **40 človekohodín/rok** pre pravidelný a bežný servis v zmysle bodu 1 písm. c) tohto článku
 |
| **lehota nástupu na poskytovanie služby:** | 1. **Pravidelný servis** pre potreby zabezpečenia bezproblémovej prevádzky systému POHODA a pokladničných systémov
2. **Bežný servis**, opravy a údržba ekonomického softvéru Pohoda **do 24 hodín** od zadania objednávky povereným zamestnancom objednávateľa
3. **Hotline servis do 2 hodín** od zadania objednávky povereným zamestnancom objednávateľa
 |
| **miesto plnenia:** | Strediská uvedené v prílohe č. 3 |
| **záručná doba:** | V zmysle VOP |
| **zmluvná cena:** | Uvedená v príloheč. 1 Cena |  | **cena je:** | pevná [ ]  ; maximálna podľa rozpočtu [x]   |

1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú **Všeobecné obchodné podmienky** kupujúceho (ďalej len „VOP“) zverejnené na webovom sídle kupujúceho <http://www.marianum.sk/marianum/informacie/vseobecne-obchodne-podmienky-pre-dodavatelov>, s ktorými sú zmluvné strany oboznámené a akceptujú ich v plnom rozsahu. Ustanovenia tejto zmluvy vrátane jej príloh majú prednosť pred VOP.

|  |  |
| --- | --- |
| **osobitné zmluvné podmienky sa:** | neuplatňujú [ ]  ; uplatňujú [x]   |
| **text osobitných zmluvných podmienok (ak sa uplatňujú):** |
| 1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodávať objednávateľovi služby a spotrebný materiál a objednaný tovar potrebný k poskytnutiu služby uvedené v bode 1.1 tejto zmluvy na základe objednávky objednávateľa.
2. Predmet tejto zmluvy bude poskytovateľ realizovať osobne, telefonicky, emailom alebo vzdialeným prístupom v závislosti od potrieb objednávateľa a špecifických požiadaviek daného technického problému v pracovných dňoch od 08.00 do 17.00 hod.
3. K poskytovaniu služby **hotline servisu** zabezpečí poskytovateľ telefonickú linku s prideleným telefónnym číslom: ....................., ktorá bude dostupná pre potreby objednávateľa neobmedzene. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť objednávateľovi neobmedzený prístup k službe hotline servisu prostredníctvom uvedeného telefónneho kontaktu, v opačnom prípade znáša zodpovednosť za škodu v súlade s čl. XV VOP.
4. Objednávateľ si vyhradzuje právo počas účinnosti zmluvy jednostranne zmeniť/doplniť miesto plnenia uvedené v prílohe č. 3 tejto zmluvy. Objednávateľ bude poskytovateľa informovať o zmene/doplnení miesta plnenia v dostatočnom časovom predstihu, najneskôr do 7 pracovných dní od tejto zmeny/doplnenia. Objednávateľ je súčasne povinný v tej istej lehote predložiť poskytovateľovi podklady týkajúce sa zmeny/doplnenia miesta plnenia.
5. Poskytovateľ je povinný po vykonaní poskytnutej služby vypracovať Výkaz poskytnutej služby, ktorý potvrdí svojim podpisom poskytovateľ a vedúci zamestnanec, prípadne zamestnanec objednávateľa prítomný na mieste plnenia. Výkaz poskytnutej služby tvorí prílohu č. 4 tejto zmluvy, pričom je v ňom evidovaný:
* počet normohodín poskytnutých objednávateľovi
* meno pracovníka/-ov poskytovateľa
* požiadavka nahlásená objednávateľom
* spôsob riešenia požiadavky poskytovateľom
* použitý spotrebný materiál a/alebo objednaný tovar potrebný na výkon poskytnutej služby spolu s cenou bez DPH za tento materiál a/alebo tovar.
1. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť objednávateľovi faktúru do 5 pracovných dní po ukončení kalendárneho mesiaca, pričom súčasťou faktúry bude Výkaz poskytnutej služby, ako aj súpis použitého spotrebného materiálu a/alebo tovaru potrebného na poskytnutie služby vrátane jednotkových cien spotrebného materiálu a/alebo tovaru.
2. Poskytovateľ je povinný mať uzavretú zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu, ktorá by mohla vzniknúť v súvislosti s výkonom jeho činnosti, ktorú poskytovateľ predloží pri podpise tejto zmluvy. Poistenie musí trvať počas celého obdobia platnosti tejto zmluvy.
3. Poskytovanie služieb zo strany poskytovateľa v zmysle tejto zmluvy je podmienené včasným poskytnutím nevyhnutnej súčinnosti zo strany objednávateľa. Za nevyhnutú súčinnosť objednávateľa sa pritom považuje najmä:
* včasné oznámenie výskytu chyby poskytovateľovi pri využívaní softvérových riešení;
* poskytnutie všetkých informácií, ktoré viedli k výskytu prevádzkovej chyby;
* umožnenie prístupu k dátam, softvérovému a hardvérovému vybaveniu objednávateľa za účelom realizácie predmetu zmluvy zo strany poskytovateľa najmä v čase pracovnej doby, v prípade kritických chýb aj mimo pracovnej doby, ak je to nevyhnutné pre jej včasné odstránenie;
* zamedzenie neautorizovaných zásahov neoprávnených pracovníkov objednávateľa a tretích strán do predmetu zmluvy s poskytovateľom; pre vylúčenie pochybností sa za neoprávnený zásah nepovažuje zásah IT špecialistu, ktorý je zamestnancom objednávateľa.
1. Objednávateľ dodá poskytovateľovi všetky relevantné podklady k zariadeniam na jednotlivých strediskách, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie predmetu tejto zmluvy.
2. Spotrebný materiál a objednaný tovar dodaný poskytovateľom, ktorý je potrebný k poskytnutiu služby je poskytovateľ povinný dodať objednávateľovi podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorý zohľadňuje priemernú trhovú cenu spotrebného materiálu a tovaru maximálne zvýšenú o 10%.
 |

1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva je zmluvou rámcovou a ustanovenia tejto zmluvy nemožno vykladať ako povinnosť objednávateľa objednať si u poskytovateľa spotrebný tovar, náhradné diely a poskytnutie služby. Predpokladané množstvo spotrebného tovaru, náhradných dielov a služieb uvedené v tejto zmluve nie je pre objednávateľa záväzné. Skutočne objednané množstvo spotrebného tovaru, náhradných dielov a služieb počas trvania tejto zmluvy môže byť nižšie alebo vyššie ako predpokladané množstvo služieb a objednávateľ si vyhradzuje právo neobjednať služby. Predmetom fakturácie budú len skutočne poskytnuté služby a dodaný spotrebný tovar a náhradné diely.
2. Skratky a pojmy neuvedené v tejto zmluve majú význam, ako je uvedené vo VOP.

**II. Trvanie zmluvy**

1. Táto zmluva sa uzatvára na 12 mesiacov odo dňa účinnosti tejto zmluvy alebo do vyčerpania stanoveného finančného limitu v rozsahu [●] EUR *(slovom: [●] eur)* bez DPH podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

**III. Záverečné ustanovenia**

* 1. Objednávateľ ako prevádzkovateľ osobných údajov týmto informuje poskytovateľa, že jeho osobné údaje, resp. osobné údaje jeho štatutárneho orgánu a jeho kontaktných osôb podľa tejto zmluvy ako dotknutých osôb, spracúva v rozsahu: titul, meno, priezvisko, funkcia, podpis, email, telefónne číslo, na účel uzatvorenia a plnenia tejto zmluvy. Osobné údaje objednávateľ spracúva na základe oprávneného záujmu podľa čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „**GDPR**“) a § 13 ods. 1 písm. f) zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov na riadnom a včasnom plnení tejto zmluvy. Osobné údaje môžu byť poskytnuté orgánom verejnej moci na základe osobitných predpisov; v iných prípadoch sa osobné údaje neposkytujú, ak osobitný zákon neustanoví inak alebo dotknutá osoba na to neudelí dobrovoľný súhlas. Osobné údaje budú spracúvané a uchovávané po dobu trvania zmluvného vzťahu a do uplynutia lehoty na uchovávanie dokumentov podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o verejnom obstarávaní**“). Získané osobné údaje nepodliehajú profilovaniu ani automatizovanému rozhodovaniu. Objednávateľ nezamýšľa prenos osobných údajov do tretej krajiny, ani do medzinárodnej organizácie. Dotknutá osoba má na základe písomnej žiadosti alebo osobne u objednávateľa právo:
		1. žiadať o prístup k svojim osobným údajom a o opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracúvania svojich osobných údajov;
		2. namietať spracúvanie svojich osobných údajov;
		3. na prenosnosť osobných údajov;
		4. podať návrh na začatie konania na Úrade na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky. Ďalšie informácie o spracúvaní osobných údajov je možné nájsť aj na webovom sídle objednávateľa (ďalej len „**Informácie o ochrane osobných údajov**“).
	2. Poskytovateľ podpisom zmluvy potvrdzuje že:
1. správnosť a pravdivosť osobných údajov, ktoré sa ho týkajú a sú uvedené v tejto zmluve;
2. mu boli poskytnuté Informácie o ochrane osobných údajov;
3. v rozsahu ustanovenom všeobecne záväznými právnymi predpismi informoval o podmienkach spracúvania osobných údajov iné osoby, ktorých osobné údaje poskytol objednávateľovi v súvislosti s uzatvorením tejto zmluvy (napr. kontaktné osoby, zamestnanci, zástupcovia, subdodávatelia).
	1. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:

|  |
| --- |
| **Zoznam príloh:** |
| 1. | Cena |
| 2. | Technická špecifikácia  |
| 3. | Zoznam stredísk s kontaktmi na vedúcich stredísk |
| 4.  | Výkaz poskytnutej služby |

* 1. Ak nie je v zmluve uvedené inak, zmluva sa stáva platnou dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnou dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle objednávateľa www.marianum.sk v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
	2. Táto zmluva je vyhotovená v troch (3) rovnopisoch, z toho dva (2) rovnopisy pre objednávateľa a jeden (1) rovnopis pre poskytovateľa.

|  |  |
| --- | --- |
| V Bratislave, dňa ............................ | V ........................... dňa ............................ |
| **Objednávateľ:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**MARIANUM – Pohrebníctvo mesta Bratislavy** Robert Kováč, riaditeľ | **Poskytovateľ:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**[obchodné meno]**[meno, priezvisko a funkcia] |

**Príloha č. 1 – Cena**

Cena poskytnutej služby, spotrebného materiálu a objednaného tovaru je:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Položka - činnosť** | **Jednotka** | **Maximálny počet človekohodín za 1 rok** | **Cena za jednotku vrátane všetkých súvisiacich nákladov a dopravy (Eur bez DPH)** | **Cena za položku celkom (Eur bez DPH)** |
| Bežný a pravidelný servis a podpora ekonomického softvéru Pohoda a pokladničných systémov  | človekohodina | 755 |   |  |
| Hotline servis (mimoriadne požiadavky) | človekohodina | 40 |   |  |
| Fixná čiastka na spotrebný materiál |  |  |  | 3 025,00 |
| **Cena celkom za 1 rok**  |  |  |  |  |

**Príloha č. 2 – Technická špecifikácia predmetu zmluvy**

Objednávateľ používa na zber a prenos údajov z elektronických pokladní ekonomický softvér POHODA, pričom pri jeho aplikácii používa 16 ks elektronických pokladní a 5 virtuálnych pokladní. Ekonomický program POHODA je nainštalovaný na 22 ks PC a ES POHODA JAZZ E1 je implementovaná do MS SQL Server 2019, ktorý je nainštalovaný na Windows Server 2019 standard.

Poskytovateľ bude poskytovať objednávateľovi služby v zmysle predmetu zmluvy, a to najmä:

* servis ekonomického softvéru Pohoda
* aktualizácia ekonomického softvéru Pohoda na novšie verzie
* správa databázy, údržba databázy, zálohovanie databázy
* vytváranie nových užívateľov a úprava užívateľských práv
* úprava užívateľských tlačových zostáv
* servis, údržba a optimalizácia nastavení pokladní
* inštalácia a konfigurácia nových zariadení, vrátane napojenia na finančnú správu
* dodanie objednaného tovaru a spotrebného materiálu potrebného pre poskytnutie služby
* zaškolenie obsluhy
* asistenčné služby a metodická pomoc pri riešení problémov používateľov týkajúcich sa pokladní a softvéru Pohoda, užívateľská podpora
* vykonanie ročnej závierky

**Príloha č. 3 - Zoznam stredísk s kontaktmi na vedúcich stredísk**

1. **Stredisko správa cintorínov, Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

vedúca strediska Eva Tanglmayerová, email: eva.tanglmayerova@marianum.sk, tel. č. 0903 233 545

1. **Stredisko pohrebná služba, Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

vedúca strediska Martina Horňačková, email: martina.hornackova@marianum.sk, tel. č. 0904 293 559

1. **Stredisko viazareň vencov, Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

vedúca strediska Emília Gregovská, email: emilia.gregovska@marianum.sk, tel. č. 0911 468 026

1. **Stredisko kvetinárstvo, Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

vedúca strediska Ing. Bronislava Kadlecová, email: bronislava.kadlecova@marianum.sk, tel. č. 0910 991 459

1. **Stredisko Krematórium, Hodonínska 9002, Bratislava**

vedúci strediska Mgr. Ľudomil Voloch, email: ludomil.voloch@marianum.sk, tel. č. 0911 015 262

**Príloha č. 4 – Výkaz poskytnutých služieb**

|  |
| --- |
| **Výkaz poskytnutých služieb** |
|  |
| **Poskytovateľ:**  | **Objednávateľ:**  |  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |  | **Služba poskytnutá dňa:**  |  |
| **Meno pracovníka:**  | **od** | **do** |   |  |
| **Meno pracovníka:**  | **od** | **do** |   |  |
| **Meno pracovníka:**  | **od** | **do** |   |  |
| **Meno pracovníka:**  | **od** | **do** |   |  |
| **Požiadavka nahlásená objednávateľom:** **Spôsob riešenia požiadavky poskytovateľom:**  |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Použitý spotrebný materiál a tovar:** | **MJ** | **Počet** | **Cena bez DPH** |  |
|  |   |   |   |  |
|  |   |   |   |  |
|  |   |   |   |  |
|  |   |   |   |  |
|  |   |   |   |  |
|  |   |   |   |  |
|  |   |   |   |  |
| **Podpis poskytovateľa** |  |  |  |  |  **Podpis** **objednávateľa** |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |