**Zmluva o poskytovaní služieb aplikačnej, systémovej a legislatívnej podpory**

uzavretá v zmysle § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

**Zmluvné strany**

**Obchodné meno/Názov:**

Sídlo:

IČO:

DIČ:

Obchodný register:

Bank. Spojenie IBAN:

Štatutárny orgán

Meno a priezvisko:

Funkcia:

*(ďalej len „Poskytovateľ")*

a

**Obchodné meno/Názov: Mesto Košice**

Sídlo: Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice

IČO: 00691135

DIČ: 2021186904

Bank. spojenie IBAN:

Štatutárny orgán

Meno a priezvisko: Ing. Jaroslav Polaček

Funkcia: primátor

*(ďalej len „Zákazník")*

sa nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku dohodli na nasledovnej Zmluve o poskytovaní služieb systémovej a legislatívnej podpory *(ďalej tiež „Zmluva")*.

1. **PREDMET ZMLUVY**
	1. Predmetom Zmluvy je povinnosť Poskytovateľa poskytovať služby Zákazníkovi k systému **- Elektronické služby mesta Košice** (ďalej aj *„systém elektronických služieb"),* tak ako je uvedené v Zmluve a v prílohách tejto Zmluvy. Zoznam služieb vytvárajúcich systém elektronických služieb je obsahom Prílohy č. 1 Zmluvy. Predmetom Zmluvy je povinnosť Zákazníka zaplatiť za poskytované služby cenu dohodnutú v článku 3. Zmluvy.
	2. Poskytovateľ bude k systému elektronických služieb poskytovať nasledovné služby:
		1. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja – Aplikačná podpora, a to najmä:
* nová funkcionalita systému elektronických služieb alebo iná zmena systému elektronických služieb,
* nový komponent v systéme elektronických služieb,
* nový modul/aplikácia v systéme elektronických služieb,
* konverzia údajov z iných systémov do systému elektronických služieb,
* zaškolenie zamestnancov Zákazníka po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb,
* aktualizácia relevantnej dokumentácie po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb,
* riešenie problému so systémom elektronických služieb, ktorý nie je vadou podľa zmluvy.
	+ 1. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním zmien/úprav/vývoja – Legislatívna podpora, a to najmä:
	+ nová funkcionalita systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
	+ nový komponent v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
	+ konverzia údajov z iných systémov do systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
	+ zaškolenie zamestnancov Zákazníka po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
	+ aktualizácia relevantnej dokumentácie po vykonaných zmenách/úpravách/vývoji v systéme elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy,
	+ iná zmena systému elektronických služieb z dôvodu zmeny legislatívy.
		1. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb odstraňovaním vád – Systémová podpora, a to najmä:
	+ HOT-LINE – základná podpora
	+ HOT-LINE – konzultačná podpora
		1. Poskytovanie služieb spojených so zásahom do systému elektronických služieb vykonávaním kontroly funkčnosti a obsahu, a to najmä:
		- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav,
		- kontrola a testovanie systému elektronických služieb z hľadiska softvérovej funkčnosti pred odovzdaním vykonaných zmien/úprav na základe zmeny legislatívy,
		- kontrola a testovanie funkčnosti a obsahu systému elektronických služieb podľa ďalších požiadaviek Zákazníka.
	1. Služby sú poskytované bez zvláštnych preberacích a akceptačných procedúr a sú schvaľované prostredníctvom systému na správu požiadaviek.
1. **ČAS A MIESTO PLNENIA**
	1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 16 mesiacov odo dňa účinnosti Zmluvy.
	2. V prípade neposkytnutia akejkoľvek súčinnosti Zákazníkom, alebo v prípade porušenia alebo omeškania Zákazníka s plnením povinností podľa Zmluvy, sa primerane predlžujú termíny plnenia, ktoré je inak Poskytovateľ povinný v zmysle Zmluvy dodržať. Poverení pracovníci Zmluvných strán po vzájomnej dohode stanovia dobu, o ktorú sa predlžujú termíny plnenia, najmä s ohľadom na vyťaženosť kapacít Poskytovateľa. Doba, o ktorú sa predĺži termín plnenia, bude najmenej počet pracovných dní, o ktoré sa omeškal Zákazník.
	3. Predmet Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje vykonávať podľa potreby v sídle Zákazníka, ako aj vo svojom sídle, prípadne na mieste, ktoré bude Zmluvnými stranami vopred odsúhlasené.
	4. Termíny plnenia podľa Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje dodržať za nasledovných predpokladov:
		1. zákazník riadne a včas splní svoje povinnosti podľa Zmluvy a poskytne potrebnú súčinnosť požadovanú zo strany Poskytovateľa,
		2. nenastane zmena v zadaní plnenia.
2. **CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY**
	1. Cena za poskytovanie služieb podľa Zmluvy je stanovená na základe výsledku verejného obstarávania vo výške **~~XXX.XXX~~**,-EUR bez DPH mesačne (slovom XXX.XXX euro) počas trvania zmluvy.
		1. Poskytovateľ vyhotoví súpis poskytnutých služieb a spotreby človekohodín za daný mesiac, a to do 5. dňa nasledujúceho mesiaca. Zákazník na základe takto vyhotoveného súpisu akceptuje realizované služby. Nevyčerpané človekohodiny sa prenášajú do nasledovného mesiaca. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané človekohodiny z predchádzajúcich dvanástich (12) mesiacov, obdobie je počítané počas kalendárneho roka.
	2. Po akceptácii súpisu poskytnutých služieb a spotrebe človekohodín zo strany Zákazníka Poskytovateľ vystaví faktúru, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky.
	3. Ak faktúra nebude obsahovať náležitosti podľa Zmluvy alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Zákazník oprávnený vrátiť ju v lehote piatich (5) dní od jej obdŕžania od Poskytovateľa 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, sa lehota nepozastavuje, a pokiaľ Zákazník faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškaní.
	4. Všetky ceny v Zmluve sú uvedené bez DPH. DPH bude účtovaná podľa platných predpisov ku dňu vystavenia faktúry.
	5. Lehota splatnosti vystavených faktúr je 30 dní od doručenia faktúry Zákazníkovi. Cena sa fakturuje a uhrádza v mene, v ktorej bola dohodnutá v Zmluve.
	6. Za úhradu faktúry sa považuje pripísanie celej fakturovanej čiastky na účet Poskytovateľa.
	7. V prípade, ak Zákazník bude v omeškaní s úhradou faktúry za služby podľa Zmluvy viac ako 30 dní po jej splatnosti, je Poskytovateľ oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie služieb až do jej úplného zaplatenia.
	8. Pozastavenie alebo obmedzenie poskytovania služieb podľa bodu 3.7 tohto článku Zmluvy nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradiť cenu za služby za obdobie, v ktorom bolo obmedzené alebo zastavené poskytovanie služieb.
	9. V prípade, ak dôjde k zániku Zmluvy v priebehu obdobia, za ktoré už bola cena služieb zo strany Zákazníka uhradená, Poskytovateľ nie je povinný vrátiť alikvotnú časť uhradenej sumy služieb za toto obdobie okrem prípadu, ak bol zánik Zmluvy spôsobený odstúpením Zákazníka od Zmluvy v dôsledku závažného porušovania zmluvných povinností Poskytovateľa.
3. **RIEŠENIE PROBLÉMOV**
	1. V prípade vzniku problémov v priebehu plnenia podľa Zmluvy sa Zmluvné strany pokúsia problém vyriešiť prostredníctvom osôb uvedených v eskalačnej matici v bode 4.2. tohto článku Zmluvy. Najskôr bude problém riešený prostredníctvom osôb uvedených v 1. stupni a následne v prípade nevyriešenia problému osobami v 2. stupni.
	2. Eskalačná matica

|  |  |
| --- | --- |
| Stupeň | **Meno a kontakt osoby** |
| Zákazník | Poskytovateľ |
| 1. stupeň | Meno: | Meno:  |
| tel. č.: | tel. č. |
| e-mail: | e-mail: |
| 2. stupeň | Meno:, | Meno:  |
| tel. č.: | tel. č.: |
| e- mail: | e-mail: |

1. **PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA**
	1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi služby podľa tejto Zmluvy.
	2. Poskytovateľ je povinný pri plnení predmetu zmluvy postupovať v súlade s ISO 27001 Information Security Standard pre efektívne riadenie a správu informačných systémov a technológií, kontroly, zabezpečenia bezpečnosti a riadenie rizík.
	3. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Zákazníka o všetkých faktoch, ktoré by mohli negatívne vplývať na plnenie Zmluvy.
	4. Poskytovateľ je služby povinný poskytovať tak, aby boli v súlade s legislatívou platnou a účinnou v Slovenskej republike ku dňu podpisu Zmluvy, alebo ku dňu akceptácie objednávky Zákazníka Poskytovateľom.
2. **PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**
	1. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi včas všetky informácie potrebné pre korektné plnenie predmetu Zmluvy, ako napríklad technické špecifikácie, organizačné schémy, jasný popis problému, informácie o zmluvných záväzkoch voči tretím osobám, ak sa týkajú plnenia Zmluvy. Zákazník sa zároveň zaväzuje oboznámiť Poskytovateľa s internými predpismi a smernicami týkajúcimi sa styku Zákazníka s dodávateľmi informačných technológií, alebo inak ovplyvňujúcich spôsob plnenia predmetu Zmluvy, ako aj s internými predpismi upravujúcimi prácu na počítačoch a v sieťach Zákazníka.
	2. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vstupy zamestnancov Poskytovateľa do všetkých potrebných priestorov za účelom plnenia predmetu Zmluvy.
3. **ZÁRUKA**
	1. Záručná doba k dodanej zmene/úprave/vývoju systému elektronických služieb sa automaticky predlžuje na dobu 24 mesiacov od nasadenia danej zmeny/úpravy/vývoj a systému elektronických služieb.
	2. Obmedzenie záruky:
		* Poskytovateľ nezodpovedá za stratu alebo poškodenie dát Zákazníka a z toho vyplývajúce dôsledky, za nepriame škody alebo následky ako ušlý zisk, nerealizované obraty, nároky tretích strán a pod., ktoré sa nestali jeho chybou. V prípade straty dát a preukázateľne spôsobeného poškodenia dát zo strany Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný uviesť dáta do pôvodného stavu pred preukázateľnou stratou daných dát.
		* Poskytovateľ nezodpovedá za vady vzniknuté nezabezpečením súčinnosti Zákazníka.
	3. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s  cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť systému elektronických služieb.
	4. Povinnosti Poskytovateľa zo záruky podľa Zmluvy sú podmienené používaním systému elektronických služieb v súlade s inštrukciami alebo odporúčajúcimi procedúrami, ktoré boli zverejnené alebo doručené Zákazníkovi.
	5. Záruka sa nevzťahuje na prípad, keď Zákazník použije na poskytnutie služieb inú právnickú alebo fyzickú osobu bez súhlasu Poskytovateľa.
4. **ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODY**
	1. Zmluvné strany zodpovedajú za škody v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
	2. Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté porušením povinností Zákazníka najmä porušením povinností podľa čl. 6 tejto Zmluvy.
	3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade porušenia Zmluvy zo strany Poskytovateľa, ktoré bude mať za následok vznik škody na strane Zákazníka, je Poskytovateľ povinný uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške preukázateľne vzniknutej škody, ktorá Zákazníkovi vznikla.
5. **SANKCIE**
	1. Zákazník je oprávnený v prípade omeškania sa Poskytovateľa s vykonaním predmetu tejto zmluvy požadovať od Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,025 % ceny, za príslušnú časť plnenia za každý čo i len začatý deň omeškania najviac však do výšky 10% z ceny za príslušné plnenie za obdobie jedného mesiaca, ak sa jedná o plnenie podľa Článku 1. Poskytovateľ však nie je v omeškaní, ak nemohol plniť svoje záväzky z dôvodu, že omeškanie bolo zavinené, alebo spoluzavinené Zákazníkom, resp. tretími stranami zmluvne zaviazanými Zákazníkovi.
	2. V prípade, ak sa Zákazník dostane do omeškania s úhradou faktúry, Poskytovateľ má nárok fakturovať úrok z omeškania vo výške 0,025% z fakturovanej čiastky za každý deň omeškania najviac však 10% z fakturovanej čiastky.
6. **VÝMENA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ**
	1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním prác a poskytovaním služieb podľa Zmluvy a ktoré vo vzájomnom záujme nemožno oznámiť iným osobám, najmä o spôsobe a systéme práce Zmluvných strán, o ich dohodnutej politike, a to vrátane údajov o obchodných partneroch, iných spolupracujúcich osobách, finančnej situácii a hospodárení Zmluvných strán, vnútornej organizácii, vzťahoch, o ktorých sa dozvedia v súvislosti s vykonávaním práce podľa Zmluvy. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že skutočnosti uvedené v predchádzajúcej vete, neprezradia tretím osobám a ani ich nepoužijú v rozpore s ich účelom pre svoje potreby a ani potreby tretích osôb, pričom táto povinnosť trvá i po skončení zmluvného vzťahu.
7. **ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**
	1. Zákazník môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy pričom odstúpenie musí písomne doporučene oznámiť Poskytovateľovi v nasledovných prípadoch:
		* ak Zákazník upozorní písomne Poskytovateľa na neplnenie niektorého zo záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy a Poskytovateľ do tridsať (30) dní alebo do dodatočnej lehoty písomne dohodnutej so Zákazníkom nezačne plniť tento záväzok,
		* ak je na Poskytovateľa vyhlásený konkurz, alebo bola povolená reštrukturalizácia. O tejto skutočnosti je Poskytovateľ povinný informovať Zákazníka do 5 dní od vzniku tejto skutočnosti.
		* ak Poskytovateľ nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti s predmetom plnenia Zmluvy, s výnimkou predbežného opatrenia.
	2. Poskytovateľ môže jednostranne odstúpiť od Zmluvy, pričom odstúpenie musí písomne doporučene oznámiť Zákazníkovi v nasledovných prípadoch:
		* ak Zákazník nezaplatí ktorúkoľvek z pohľadávok Poskytovateľa v súlade so Zmluvou do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného oznámenia od Poskytovateľa o omeškaní platby,
		* ak Zákazník nesplní záväzky vyplývajúce zo Zmluvy a nevyrieši túto situáciu do štyridsiatich piatich (45) dní (alebo do termínu dohodnutého s Poskytovateľom písomnou formou), od doručenia písomného oznámenia od Poskytovateľa o nedodržaní záväzku,
		* ak Zákazník nebude rešpektovať každé konečné rozhodnutie dosiahnuté súdom v súvislosti so Zmluvou, s výnimkou predbežného opatrenia.
8. **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**
	1. Miestom plnenia dodávok v zmysle Zmluvy je sídlo Zákazníka.
	2. Na práva a povinnosti Zmluvných strán zo Zmluvy sa vzťahujú podmienky upravené v Zmluve. 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.
	3. Písomnosti podľa tejto Zmluvy je možné doručovať poštou, faxom, do elektronickej schránky zriadenej podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente alebo prostredníctvom e-mailu.
	4. Poskytovateľ má právo po dohode so Zákazníkom dodať rovnocenné alebo kvalitatívne lepšie časti programového vybavenia pri dodržaní uvedenej ceny s tým, že bude zachovaná dohodnutá funkčnosť celého systému.
	5. Práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy, avšak výslovne v nej neuvedené, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ďalšími platnými a účinnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
	6. Ak bude akékoľvek ustanovenie Zmluvy vyhlásené za neplatné alebo nevymožiteľné, platnosť alebo vymožiteľnosť ostatných ustanovení tejto Zmluvy zostane nedotknutá. V takomto prípade sa Zmluvné strany dohodli, že uzatvoria dodatok k Zmluve a tie ustanovenia, ktoré stratili platnosť, alebo sa stali nevymožiteľnými, nahradia ustanoveniami, ktorých formulácie a znenia budú čo najviac podobné pôvodnému zámeru s tým, aby bol zachovaný účel a cieľ tejto Zmluvy, pri rešpektovaní nových faktov, bez ujmy pre obidve Zmluvné strany.
	7. Túto Zmluvu je možné meniť len písomnou dohodou Zmluvných strán. V prípade ukončenia platnosti Zmluvy dohodou Zmluvných strán, musí mať táto dohoda písomnú formu.
	8. Poskytovateľ ani Zákazník nenesie zodpovednosť v prípade vis major. V týchto prípadoch sa Poskytovateľ a Zákazník dohodnú v rámci osobitnej dohody na podmienkach odstránenia následkov.
	9. Pre prípad odstúpenia od tejto Zmluvy jednou zo Zmluvných strán sa Zmluvné strany dohodli, že si nie sú povinné vrátiť tie čiastkové plnenia, ktoré boli akceptované Zákazníkom v súlade so Zmluvou. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ má nárok na úhradu tej časti plnenia, ktorá bola akceptovaná Zákazníkom a to bez ohľadu na to, či splatnosť faktúry za uvedené čiastkové plnenie nastala pred odstúpením od Zmluvy alebo po odstúpení od Zmluvy.
	10. Odstúpenie od Zmluvy, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle článku 11 Zmluvy je považované za doručené prevzatím alebo odmietnutím prevzatia zásielky, a ak zásielku nemožno Zmluvnej strane doručiť na adresu uvedenú v Zmluve, alebo na korešpondenčnú adresu oznámenú Zmluvnej strane, považuje sa listina o odstúpení, alebo oznámenie o ukončení Zmluvy v zmysle článku 12. Zmluvy za doručené ku dňu uloženia zásielky na pošte. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú doručením listiny o odstúpení.
	11. Zmluvné strany vyhlasujú, že túto 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.
	12. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch: dva pre Zákazníka a dva pre Poskytovateľa.
	13. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.
9. **PRÍLOHY**
	1. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:

Príloha č. l – Podmienky poskytovania služieb

Príloha č. 2 – Zoznam služieb Elektronického systému mesta Košice

***ZA ZÁKAZNÍKA***

*MENO : Ing. Jaroslav Polaček*

*FUNKCIA : primátor*

*MIESTO : Košice*

*DÁTUM DŇA :*

 ................................................................

 *PODPIS ZA ZÁKAZNÍKA*

***ZA POSKYTOVATEĽA***

*MENO :*

*FUNKCIA :*

*MIESTO :*

*DÁTUM DŇA :*

 *...............................................................*

 *PODPIS ZA POSKYTOVATEĽA*