**Rámcová zmluva o poskytovaní SERVISU SOFTVÉRU POHODA**

**a dodávke spotrebného materiálu a licencií**

**MAR xxx/2022**

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 |
| právna forma: | Príspevková organizácia hlavného mesta SR Bratislavy |
| IČO: | 17 330 190 |
| DIČ: | 2020838182 |
| IČ DPH: | SK2020838182 |
| Bankový účet: | xxx |
| IBAN: | SK21 0900 0000 0050 2914 9119 |
| SWIFT / BIC: | xxx |
| zápis: | Živnostenský register Okresného úradu Bratislava č. 102-11992 |
| oprávnená osoba vo veciach zmluvných: | Ing. Robert Kováč, riaditeľ organizácie |
| kontaktná osoba vo veciach technických: | Peter Stefani, IT konzultanttel. č.: + 421 948 468 247 e-mail: peter.stefani@marianum.sk |
| osoba oprávnená podpisovať Výkaz poskytnutej služby a tovaru: | xxxtel. č.: xxx, e-mail: xxx |

a

|  |
| --- |
| **Poskytovateľ:** |
| obchodné meno: |  |
| sídlo: |  |
| IČO: |  |
| DIČ: |  |
| IČ DPH: |  |
| IBAN: |  |
| SWIFT / BIC: |  |
| zápis: |  |
| oprávnená osoba vo veciach zmluvných: |  |
| kontaktná osoba vo veciach technických: |  |
| osoba oprávnená podpisovať Výkaz poskytnutej služby a tovaru: |  |
| Kontakt pre HOTLINE SERVIS: | tel. č.: xxx |

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

(ďalej len „**zmluva**“)

**Úvodné ustanovenia**

Táto zmluva sa uzatvára s úspešným uchádzačom VO - zákazka s nízkou hodnotou podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov – Názov zákazky: **Služby servisu a podpory ekonomického softvéru Pohoda**, ktorá bola vyhlásená dňa xxx pod MAR 24/2022.

1. **Predmet zmluvy**
2. Predmetom tejto zmluvy je záväzok poskytovateľa poskytovať objednávateľovi **služby servisu a podpory** ekonomického softvéru Pohoda v rozsahu podľa článku I. bodu 1.2 zmluvy a prílohy č. 2 zmluvy a **dodanie spotrebného materiálu a iného tovaru** **potrebného** pre riadnu prevádzku ekonomického softvéru Pohoda (ďalej aj ako „**poskytovanie servisu a tovaru**“) a záväzok objednávateľa zaplatiť poskytovateľovi za poskytovanie servisu a tovaru cenu podľa prílohy č. 1 zmluvy.

|  |
| --- |
| Predmetom tejto zmluvy je:1. poskytovanie služieb pravidelného a bežného servisu pre ekonomický softvér POHODA a poskytovanie hotline servisu , a to podľa potrieb objednávateľa na strediskách objednávateľa, ktoré sú uvedené v prílohe č. 3 zmluvy (ďalej ako „strediská objednávateľa“ alebo „miesto plnenia“), a to:
2. **Pravidelný servis** – zameraný na zabezpečenie bezporuchového chodu softvéru POHODA na všetkých strediskách objednávateľa, ako napr. údržba dB, kontrola zálohovania, kontrola/inštalácia aktualizácií softvéru Pohoda, kontrola/inštalácia aktualizácií Windows servera
3. **Bežný servis** –  zameraný na nápravu poruchového stavu spôsobeného prevádzkovými chybami softvéru, navrhovanie a odporúčanie riešení vzniknutých porúch softvéru, poskytovanie poradenstva a zabezpečovanie optimalizácie procesov
4. **Hotline servis** – spočívajúci v poskytovaní mimoriadnych servisných úkonov, ktoré nie je možné vykonať pravidelným ani bežným servisným úkonom
5. dodanie spotrebného materiálu a tovaru potrebného pre riadnu prevádzku ekonomického softvéru,
6. predpokladaný rozsah poskytovania služieb zo strany poskytovateľa za 12 mesiacov je stanovený na:
7. **400 človekohodín/12 mesiacov** pre Pravidelný a Bežný servis v zmysle bodu 1 písm. a) a b) tohto článku zmluvy
8. **20 človekohodín/12 mesiacov** pre Hotline servis v zmysle bodu 1 písm. c) tohto článku zmluvy.
 |
| **Lehota nástupu na poskytnutie služby:** | 1. **Pravidelný servis** – **každý týždeň v nedeľu a pri kritickej aktualizácii, ktorá by obmedzila alebo ohrozila prevádzku softvéru do 2 hodín** od zistenia potreby aktualizácie poskytovateľom
2. **Bežný servis** **do 24 hodín** od zadania požiadavky zo strany zamestnanca objednávateľa
3. **Hotline servis do 2 hodín** od zadania požiadavky zo strany zamestnanca objednávateľa.
 |
| **Lehota plnenia** | **Bez zbytočného odkladu, max. 12 hodín od nástupu na poskytnutie služby** |
| **Miesto plnenia:** | Strediská objednávateľa |
| **Záručná doba:** | V zmysle VOP objednávateľa |
| **Zmluvná cena:** | Uvedená v príloheč. 1 Cena |  | **Cena je:** | maximálna podľa rozpočtu  |

1. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú **Všeobecné obchodné podmienky** objednávateľa (ďalej len „VOP“), platné v čase uzavretia tejto zmluvy a zverejnené na webovom sídle objednávateľa <http://www.marianum.sk/marianum/informacie/vseobecne-obchodne-podmienky-pre-dodavatelov>. S VOP sú zmluvné strany oboznámené a akceptujú ich v plnom rozsahu. Ustanovenia tejto zmluvy vrátane jej príloh majú prednosť pred VOP. Vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami VOP.

|  |  |
| --- | --- |
| **Osobitné zmluvné podmienky sa:** | uplatňujú  |
| **Text osobitných zmluvných podmienok :** |
| 1. Poskytovateľ sa zaväzuje dodávať objednávateľovi servis a tovar v rozsahu podľa článku 1. bodu 1.1 tejto zmluvy na základe požiadavky zamestnanca objednávateľa. Požiadavku môže objednávateľ zadávať osobne, telefonicky, e-mailom alebo iným dohodnutým spôsobom a to prostredníctvom kontaktných osôb vo veciach technických alebo prostredníctvom iných dohodnutých kontaktov.
2. Servis môže poskytovateľ vykonávať osobne, telefonicky, e-mailom alebo vzdialeným prístupom, v závislosti od potrieb objednávateľa, a to v pracovných dňoch PO až PIA od 08.00 hod. do 17.00 hod.
3. K poskytovaniu služby **hotline servisu** zabezpečí poskytovateľ telefonickú linku s prideleným telefónnym číslom: xxx, ktorá bude dostupná pre potreby objednávateľa neobmedzene, t.j. 24 hodín 7 dní v týždni, v opačnom prípade poskytovateľ znáša zodpovednosť za škodu, ktorá porušením tejto povinnosti objednávateľovi vznikne.
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 najneskôr do 7 pracovných dní od tejto zmeny/doplnenia. Objednávateľ je povinný do 3 pracovných dní od žiadosti poskytovateľa predložiť poskytovateľovi všetky potrebné doklady týkajúce sa zmeny/doplnenia miesta plnenia.
5. Poskytovateľ je povinný ihneď po vykonaní servisu a dodaní licencií doručiť objednávateľovi e-mailom Výkaz poskytnutej služby a licencií, ktorý poskytovateľ potvrdí svojim podpisom. Ak objednávateľ súhlasí s obsahom Výkazu poskytnutej služby a licencií, potvrdí ho svojím podpisom zamestnanec objednávateľa, ktorý o servis a licencie požiadal alebo jemu nadriadený zamestnanec. Výkaz poskytnutej služby a licencií tvorí prílohu č. 4 tejto zmluvy a obsahuje údaje ako:
* typ poskytnutého servisu a spôsob vykonania servisu
* počet človekohodín poskytnutých objednávateľovi
* meno a priezvisko pracovníka/-ov poskytovateľa, prostredníctvom ktorého/ktorých bol servis poskytnutý
* meno a priezvisko zamestnanca objednávateľa a dátum a čas jeho požiadavky
* obsah požiadavky objednávateľa.
1. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť objednávateľovi faktúru do 5 pracovných dní po ukončení kalendárneho mesiaca, v ktorom boli servis a tovar poskytnuté, pričom súčasťou faktúry musí byť Výkaz poskytnutej služby a licencií v rozsahu podľa prílohy č. 4 tejto zmluvy. Lehota splatnosti faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia. Úhrada faktúry sa realizuje bezhotovostným prevodom fakturovanej sumy na bankový účet poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ je povinný mať uzavretú zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu, ktorá by mohla vzniknúť v súvislosti s výkonom jeho činnosti a plnením predmetu tejto zmluvy, ktorú poskytovateľ predloží objednávateľovi v kópii pri podpise tejto zmluvy. Poistenie musí trvať počas celého obdobia platnosti tejto zmluvy.
3. Objednávateľ je povinný poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť v rozsahu:
* včasné oznámenie výskytu chyby pri využívaní softvérových riešení;
* poskytnutie všetkých informácií, ktoré viedli k výskytu prevádzkovej chyby;
* umožnenie prístupu k dátam, softvérovému a hardvérovému vybaveniu objednávateľa 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 je povinný dodať poskytovateľovi všetky relevantné podklady k zariadeniam na jednotlivých strediskách, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie predmetu tejto zmluvy. Pokiaľ poskytovateľovi chýba relevantný podklad, poskytovateľ je povinný objednávateľa o potrebe dodania podkladu informovať a podklad riadne špecifikovať.
2. Spotrebný materiál a licencie dodané poskytovateľom, ktoré sú potrebné k riadnemu chodu softvéru alebo k poskytnutiu servisu, je poskytovateľ povinný dodať objednávateľovi v cenách podľa platného cenníka poskytovateľa, ktorý zohľadňuje priemernú trhovú cenu spotrebného materiálu a licencií zvýšenú max. o 10 %. Platný cenník spotrebného materiálu a licencií poskytovateľa je prílohou tejto zmluvy.
 |

1. Zmluvné strany sa dohodli, že táto zmluva je zmluvou rámcovou a ustanovenia tejto zmluvy nemožno vykladať ako povinnosť objednávateľa požadovať od poskytovateľa poskytnutie servisu alebo dodanie tovaru. Predpokladané množstvo človekohodín požadovaných služieb servisu, špecifikované v bode 1.2 tejto zmluvy, nie je pre objednávateľa záväzné. Skutočne dodané množstvo človekohodín servisu môže byť vo väčšom rozsahu alebo v menšom rozsahu, než je predpokladané a špecifikované v bode 1.2 tejto zmluvy. Objednávateľ si vyhradzuje právo počas platnosti tejto zmluvy nepožiadať o služby servisu  materiálu a licencií v žiadnom rozsahu. Predmetom fakturácie budú len skutočne poskytnuté služby servisu a skutočne dodaný materiál a licencie potvrdené vo Výkaze poskytnutých služieb, materiálu a licencií.

**II. Trvanie zmluvy**

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

**III. Záverečné ustanovenia**

* 1. Objednávateľ ako prevádzkovateľ v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov spracúva osobné údaje dotknutých osôb za účelom uzatvorenia, komunikácie a plnenia zmluvy. Dotknutými osobami sú fyzické osoby, ktoré sú zmluvnou stranou, štatutárny orgán, ak zmluvnou stranou je právnická osoba a kontaktné osoby. Spracúvanie je vykonávané v rámci predzmluvných a zmluvných vzťahov a na základe plnenia zákonných povinností, najmä podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Osobné údaje kontaktných osôb sú spracúvané na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa. Osobné údaje môžu byť poskytnuté orgánom verejnej moci na základe osobitných predpisov. Zverejňovanie sa vykonáva v rozsahu a v súlade so zákonom 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. Cezhraničný prenos osobných údajov do tretích krajín ani medzinárodnej organizácii sa neuskutočňuje. Osobné údaje nepodliehajú profilovaniu ani automatizovanému rozhodovaniu. Osobné údaje sa uchovávajú po dobu 10 rokov, následne sa likvidujú v súlade so zákonom č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Dotknutá osoba je oprávnená uplatniť si práva dotknutých osôb, najmä právo na potvrdenie o spracúvaní osobných údajov, právo na prístup k osobným údajom a informáciám týkajúcich sa spracúvania osobných údajov, právo na opravu nesprávnych a právo na doplnenie neúplných osobných údajov, právo na výmaz osobných údajov, právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov, právo namietať spracúvanie osobných údajov. Ak sa dotknutá osoba domnieva, že pri spracúvaní osobných údajov boli porušené jej práva v oblasti ochrany osobných údajov, má právo podať na Úrad na ochranu osobných údajov SR sťažnosť, resp. návrh na začatie konania. Ak dotknutá osoba má akékoľvek otázky súvisiace so spracúvaním jej osobných údajov, má právo kedykoľvek kontaktovať zodpovednú osobu prevádzkovateľa. Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na webovom sídle prevádzkovateľa.
	2. 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, materiálu licencií |
| 5. | Cenník spotrebného materiálu a licencií poskytovateľa |
| 6. | Zmluva o poistení zodpovednosti poskytovateľa za škodu |
| 7. | Vyhlásenie o subdodávateľoch |
| 8. | VOP objednávateľa |

* 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 v Centrálnom registri zmlúv 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 organizácie | **Poskytovateľ:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**[obchodné meno]**[meno, priezvisko a funkcia] |

**Príloha č. 1 – Cena**

Cena poskytnutej služby, spotrebného materiálu a objednaných licencií je:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Položka - činnosť** | **Jednotka** | **Predpokladaný počet človekohodín za 12 mesiacov**  | **Maximálna cena za jednotku vrátane všetkých súvisiacich nákladov a dopravy (Eur bez DPH)** | **Predpokladaná cena za položku celkom (Eur bez DPH)** |
| Bežný a pravidelný servis a podpora ekonomického softvéru Pohoda  | človekohodina | 400 | 45  | 18 000,00 Eur |
| Hotline servis (mimoriadne požiadavky) | človekohodina | 20 |  55  | 1100,00 eur |
| Fixná čiastka na spotrebný materiál a licencie |  | Podľa cenníka |  | 3000,00 Eur |
| **Max. cena celkom za 12 mesiacov v Eur bez DPH** **22 100,00 Eur** |

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

Objednávateľ používa na zber a prenos údajov ekonomický softvér POHODA JAZZ E1. Ekonomický softvér Pohoda využíva terminálový server, na ktorý sa pripája 23 používateľov. Na tlač fiškálnych dokladov sa používa 14 online registračných pokladní easyPOS.

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

* servis ekonomického softvéru Pohoda
* pravidelná aktualizácia ekonomického softvéru Pohoda na novšie verzie
* pravidelná aktualizácia MS SQL a Windows servera
* správa databázy, údržba databázy, zálohovanie databázy
* vytváranie nových užívateľov a úprava užívateľských práv
* úprava užívateľských tlačových zostáv
* zaškolenie obsluhy
* dodanie objednaného tovaru a spotrebného materiálu potrebného pre poskytnutie služby
* asistenčné služby a metodická pomoc pri riešení problémov - užívateľská podpora

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

1. **Riaditeľstvo - Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

vedúca oddelenia

komunikácie a obchodu Mgr. Katarína Šemberová,
email: katarina.semberova@marianum.sk,
tel. č. 0948 041 233

1. **Správa cintorínov, Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

vedúci strediska Ing. Martin Detvan,
email: martin.detvan@marianum.sk,
tel. č. 0948 975 273

1. **Správa cintorínov - Krematórium, Hodonínska 44, 841 03 Bratislava**

vedúci strediska Ing. Martin Detvan,
email: martin.detvan@marianum.sk,
tel. č. 0948 975 273

1. **Správa cintorínov - Cintorín Vrakuňa, Gagarinova 29, 821 07 Bratislava**

vedúci strediska Ing. Martin Detvan,
email: martin.detvan@marianum.sk,
tel. č. 0948 975 273

1. **Pohrebná služba, Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

vedúca strediska Mgr. Martina Horňáčková,
email: martina.hornackova@marianum.sk,
tel. č. 0947 971 605

1. **Pohrebná služba - Krematórium, Hodonínska 44, 841 03 Bratislava**

vedúca strediska Mgr. Martina Horňáčková,
email: martina.hornackova@marianum.sk,
tel. č. 0947 971 605

1. **Pohrebná služba - Cintorín Vrakuňa, Gagarinova 29, 821 07 Bratislava**

vedúca strediska Mgr. Martina Horňáčková,
email: martina.hornackova@marianum.sk,
tel. č. 0947 971 605

1. **Viazareň vencov, Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

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

1. **Kvetinárstvo, Šafárikovo nám. č. 3, Bratislava**

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

1. **Krematórium, Hodonínska 44, 841 03 Bratislava**

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

**Príloha č. 4 – Výkaz poskytnutých služieb, materiálu a licencií**

|  |
| --- |
| **Výkaz poskytnutých služieb, materiálu a licencií**Na základe: Rámcová zmluva o poskytovaní SERVISU SOFTVÉRU POHODA a dodávke súvisiaceho materiálu a licencií MAR xxx/2022 zo dňa xxx |
|  |
| **Poskytovateľ:**  | **Objednávateľ:** MARIANUM – Pohrebníctvo mesta Bratislavy, Šafárikovo nám. 3, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, príspevková organizácia hlavného mesta SR Bratislavy, IČO: 17 330 190 |  |
|  |
| **Miesto plnenia:** |  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |  | **Služba dodaná dňa: xxx o xxx hod.** |  |
| **Meno a priezvisko pracovníka:**  | **od** | **do** |   |  |
| **Meno a priezvisko pracovníka:**  | **od** | **do** |   |  |
| **Meno a priezvisko pracovníka:**  | **od** | **do** |   |  |
| **Meno a priezvisko pracovníka:**  | **od** | **do** |   |  |
| **Počet človekohodín** | **Xxx hod.** | **Cena bez DPH/1 človekohodina** | **Xxx eur** | **Cena bez DPH/celkom** | **Xxx eur** |  |
| **Požiadavka nahlásená zamestnancom objednávateľa dňa: xxx** **Meno a priezvisko zamestnanca objednávateľa: xxx****Stredisko objednávateľa:****Obsah:** |  |
| **Spôsob riešenia požiadavky poskytovateľom/poskytnutý servis:** |  |
| **Použitý spotrebný materiál/licencia** | **MJ** | **Počet** | **Cena bez DPH** |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Poskytovateľ Objednávateľ**

v ....................................... dňa ................................ v Bratislave dňa...........................................

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

Obchodné meno MARIANUM – Pohrebníctvo mesta Bratislavy

Meno a priezvisko meno a priezvisko