

RÁMCOVA ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB č.72/2021

Uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka medzi zmluvnými stranami:

Poskytovateľ:

Obchodné meno: CellQoS, a.s.
Sídlo: Koniarekova 19, 917 21 Trnava
Zastúpená: Ing. Marek Piaček – generálny riaditeľ, konajúci na základe plnej moci
IČO: 36 817 864
IČ DPH: SK2022424173
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd.: Sa, vložka č. 10461/T
(ďalej len „Poskytovateľ“)

Objednávateľ:

Obchodné meno: Trenčianske múzeum v Trenčíne
Sídlo: Mierové námestie 46, 912 50 Trenčín
Zastúpená: Mgr. Peter Martinisko – riaditeľ
Zodpovedná osoba: Ing. Jaroslav Šimno, vedúci oddelenia prevádzky a správy budov
IČO: 34059199
DIČ: 2021452202
(ďalej len „Objednávateľ“)

I.**Predmet zmluvy**

1. Predmetom tejto zmluvy je poskytovanie balíka služieb – správa, servis počítačovej siete a výpočtovej techniky (ďalej len „balík služieb“) Poskytovateľom za odplatu a na účet Objednávateľa.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať pre Objednávateľa činnosti vyplývajúce z rozsahu poskytovaného balíka služieb. Rozsah balíka služieb je popísaný v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá je jej neoddeliteľnou súčasťou.
3. Poskytovateľ prehlasuje, že spĺňa všetky kvalifikačné predpoklady na výkon činností podľa ods. 1 tohto článku tejto zmluvy a že sa dôkladne oboznámil s IT infraštruktúrou objednávateľa.

II.**Povinnosti Poskytovateľa**

1. Poskytovateľ je povinný dodržiavať pracovnú dobu Objednávateľa a v plnom rozsahu počas jej trvania a podľa požiadaviek objednávateľa zabezpečovať funkčnú oblasť správy informačného systému podľa rozsahu tejto zmluvy. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby v rozsahu balíka služieb, na ktorý sa zaviazal v článku I. tejto zmluvy, a ktorý bližšie určuje príloha č. 1 tejto zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

2. Poskytovateľ je povinný určiť pre výkon poskytovaného balíka služieb technického pracovníka alebo skupinu technických pracovníkov, ktorý priamo spolupracuje s Objednávateľom poverenou zodpovednou osobou. Objednávateľom poverená osoba je povinná sumarizovať požiadavky zamestnancov Objednávateľa na výkon konkrétnych plnení a tieto odovzdať technickému pracovníkovi Poskytovateľa telefonicky (+421 33 3213 366), písomne, mailom (support@cellqos.com) alebo prostredníctvom tiketu, ktorý Objednávateľ vytvorí na helpdesk@helpdesk.cellqos.com. Za vykonanie podaných dožiadaní a plnení prostredníctvom spôsobov spomenutých v predchádzajúcej vete tohto odseku preberá zodpovednosť Poskytovateľ.
3. Poskytovateľ je povinný výkon plnenia podľa tejto zmluvy realizovať riadne a včas, pričom je povinný dodržiavať termíny dodania služby a garantuje realizáciu výkonu činností a to za podmienok, ktoré determinuje balík služieb uvedený v prílohe č. 1 tejto zmluvy, ktorá je jej neoddeliteľnou súčasťou.
4. Poverený technický pracovník Poskytovateľa je povinný po servisnom zásahu vystaviť servisný doklad, ktorý potvrdí oprávnený pracovník Objednávateľa. Servisný doklad je vyhotovený v dvoch exemplároch, pričom 1 potvrdený exemplár prevezme oprávnený pracovník Objednávateľa a druhý potvrdený exemplár poverený technický pracovník Poskytovateľa.
5. Po prevzatí poškodeného zariadenia do držby Poskytovateľa, je Poskytovateľ za toto zariadenie zodpovedný až do prevzatia Objednávateľom.

III.

Povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný oznamovať Poskytovateľovi všetky havarijné udalosti znemožňujúce chod informačného systému ako celku, ako aj všetky požiadavky na servisný zásah alebo iné požiadavky štandardne dohodnutým spôsobom a ihneď po zistení vzniknutej udalosti.
2. Objednávateľ je povinný sumarizovať požiadavky svojich zamestnancov na drobné nastavenia IS, úpravy IS nemajúce charakter závady alebo havarijnej udalosti a je povinný predkladať ich na priebežné riešenie Poskytovateľovi dohodnutým spôsobom s uvedením objektívnej lehoty (pracovné dni) dodania požadovaných činností.
3. Objednávateľ je povinný počas pracovnej doby svojich zamestnancov umožniť Poskytovateľovi prístup k celému technologickému vybaveniu spravovaného informačného systému, a to na základe príslušnej konkrétnej požiadavky Poskytovateľa a v súlade s príslušnými bezpečnostnými predpismi a smernicami Objednávateľa a v súlade s dohodnutými podmienkami balíka služieb. Diaľkový prístup k spravovanému informačnému systému sa Objednávateľ zaväzuje zabezpečiť pre Poskytovateľa technickými prostriedkami nepretržite.

4. Objednávateľ nemá oprávnenie zasahovať do integrity informačných systémov alebo jeho dôležitých súčastí bez súhlasu Poskytovateľa, pričom je povinný zabezpečiť toto nezasahovanie aj svojimi zamestnancami.
5. Objednávateľ je povinný vytvoriť podmienky pre súčinné konanie Poskytovateľa a ďalších tretích osôb, ktorí v súčasnosti poskytujú a v budúcnosti budú poskytovať pre Objednávateľa obdobný predmet činnosti podľa tejto zmluvy. Objednávateľ má povinnosť oznamovať Poskytovateľovi termíny dodávok tretích strán súvisiacich s informačným systémom, ktorý spravuje Poskytovateľ, pričom sa o týchto skutočnostiach vždy vystaví úradný záznam podpísaný dotknutými stranami.
6. Objednávateľ sa zaväzuje na základe odporúčania Poskytovateľa zabezpečiť dostatočný počet náhradných zariadení podľa jednotlivých prvkov IS.

IV.

Kompetencie a zodpovednosti

1. Za bezchybný chod funkčnej oblasti IS v rozsahu balíka poskytovaných služieb, ktoré sú predmetom tejto zmluvy, je zodpovedný Poskytovateľ a je povinný sa podieľať na všetkých priamych škodách spôsobených preukázateľným zanedbaním povinnosti správy IS vyplývajúcej z tejto zmluvy. Poskytovateľ nie je zodpovedný za škodu preukázateľne spôsobenú úmyselným alebo nedbanlivostným konaním alebo nekonaním Objednávateľa.
2. Poskytovateľ prehlasuje, že ako podnikateľ je v zmysle platných právnych predpisov poistený za spôsobené škody voči tretím osobám pri výkone činností podľa predmetu podnikania na základe príslušného výpisu z obchodného registra.

V.

Ochrana dôverných informácií

1. Pre účely tejto zmluvy sa pod dôvernými informáciami rozumejú bez ohľadu na formu ich zachytenia všetky informácie, ktoré neboli Objednávateľom označené ako verejné, a ktoré sa týkajú obchodných vzťahov (hlavne informácie o právach a povinnostiach zmluvných strán, informácií o cenách plnenia ako aj o priebehu planenia a pod.), alebo ktoré sa týkajú zmluvných strán (hlavne obchodné tajomstvo, informácie o činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how a pod.) alebo informácie, pre nakladanie s ktorými je stanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia, resp. ochrany (hlavne hospodárske tajomstvo, utajované skutočnosti, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo, osobné údaje zamestnancov Objednávateľa, jeho klientov a obchodných partnerov). Ďalej zmluvné strany považujú za dôverné informácie také informácie, ktoré sú ako dôverné písomnou formou výslovne označené ktoroukoľvek zmluvnou stranou.
2. Za dôverné informácie sa nepovažujú informácie, ktoré sa v priebehu trvania tejto zmluvy stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinností ich ochrany, ďalej informácie získané zmluvnou stranou na základe postupu nezávislého na zmluve alebo na druhej zmluvnej strane, pokiaľ je zmluvná strana schopná túto skutočnosť doložiť, a konečne

informácie poskytnuté zmluvnej strane treťou osobou, ktorá také informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany.

3. Poskytovateľ je povinný prijať také opatrenia, aby bolo zaistené utajenie získaných dôverných informácií náležitým spôsobom tak, aby akákoľvek tretia strana nemala možnosť prístupu k dôverným informáciám, ani možnosť zoznámenia sa s ich obsahom. Objednávateľ má právo požadovať doloženie dostatočnosti takých prijatých opatrení a pre prípad, že opatrenia prijaté opačnou stranou budú posúdené ako nedostatočné, má právo požadovať odstránenie zistených nedostatkov, resp. prijatie zodpovedajúcich doplňujúcich opatrení. Dotknutá zmluvná strana je povinná takejto požiadavke opačnej strany bez zbytočného odkladu vyhovieť. Zmluvné strany sú povinné v uvedenom rozsahu zaistiť utajenie získaných dôverných informácií aj u svojich zamestnancov, zástupcov, ako aj spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
4. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie má Poskytovateľ iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, s výnimkou osobných údajov uvedených v bode 1 tohto článku, ktoré Poskytovateľ nesmie žiadnym spôsobom užívať, poskytovať ani sprístupňovať.
5. Poskytovateľ má právo uvádzať názov diela a koncového zákazníka vo svojich referenčných materiáloch, pričom bude dodržiavať ostatné články týkajúce sa ochrany informácií.
6. V prípade ukončenia účinnosti niektorých zmluvných dohôd nie je dotknuté ustanovenie tohto článku, ak sa nedohodnú zmluvné strany v rámci vysporiadania práv a záväzkov z tejto zmluvy výslovne a písomne inak.

VI.

Povinnosť mlčanlivosti. Ochrana osobných údajov.

1. Poskytovateľ je povinný pri výkone činnosti podľa čl. I tejto zmluvy dodržiavať a riadiť sa ustanoveniami Zák. č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, predovšetkým je povinný podľa § 79 Zák. č. 18/2018 Z.z. zachovať mlčanlivosť o osobných údajoch, ktoré pri správe IS spracováva a s ktorými prichádza do styku. Je povinný zabezpečiť mlčanlivosť svojich odborných pracovníkov, ktorí v rámci svojej činnosti (napr. údržba a servis technických prostriedkov) prídu do styku s osobnými údajmi Objednávateľa. Povinnosť mlčanlivosti Poskytovateľa trvá aj po zániku poskytovania služieb podľa tejto zmluvy alebo po skončení pracovného pomeru každého odborného pracovníka Poskytovateľa.

VII.

Cena a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za balík poskytovaných služieb podľa čl. I. tejto zmluvy v rozsahu podľa prílohy č. 1 tejto zmluvy je 979,00 EUR bez DPH mesačne.
2. Dohodnutá cena balíka služieb bude Poskytovateľom fakturovaná Objednávateľovi vždy v posledný pracovný deň v príslušnom kalendárnom mesiaci. Faktúra je splatná do 30 dní od

jej vystavenia. V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou fakturovanej sumy je Poskytovateľ oprávnený účtovať Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania.

3. Za deň uskutočnenia platby dohodnutej ceny za poskytnutý balík služieb sa pre potreby tejto zmluvy považuje deň, kedy bola príslušná platená suma pripísaná na účet Poskytovateľa.
4. Ak sa zvýšia v dobe plnenia tejto zmluvy náklady Poskytovateľa spojené s poskytovaním balíka služieb podľa tejto zmluvy, zmluvné strany môžu po vzájomnej dohode upraviť výšku dohodnutej ceny za služby, prípadne dodatkom upraviť prílohu č. 1 tejto zmluvy.

VIII.

Okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vyššia moc)

Zodpovednosť zmluvných strán za čiastočné alebo neplnenie zmluvných povinností je vylúčená, ak sa tak stalo v dôsledku vyššej moci, a to:

1. Nepredvídateľných a neodvratných okolností, prekážok neznámych pri uzatváraní zmluvy. Pre tento vzťah sa za prekážky spôsobené vyššou mocou určujú: vojna, mobilizácia, vzburá, revolúcia, živelná pohroma ako ničivá búrka, cyklón, zemetrasenie, povodeň, zničenie bleskom, explózia, požiare, epidémia a karanténa a ďalšie udalosti, ktoré uzná súd.
2. V dôsledku zásahov úradných orgánov štátu do činnosti Poskytovateľa alebo Objednávateľa, ktoré znemožnia dotknutej strane splnenie povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
3. Podmienkou vylúčenia zo zodpovednosti je, že dotknutá strana bez zbytočného odkladu upozorní druhú stranu na začiatok a podstatu vyskytnutia sa vyššej moci. Strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, využije všetko svoje úsilie na nápravu situácie a na odstránenie príčiny svojej neschopnosti plniť zmluvu v čo najväčšom rozsahu a v primeranom čase. Dodacie lehoty a všetky ostatné lehoty sa po dobu trvania vyššej moci predlžujú o dobu jej pôsobenia. Strana, ktorá sa odvoláva na vyššiu moc, bez zbytočného odkladu oznámi druhej strane jej zánik.
4. Ak je trvanie vyššej moci dlhšie ako 3 mesiace, je Objednávateľ oprávnený od zmluvy odstúpiť, zmluvné strany však môžu dohodnúť nový termín plnenia alebo iným spôsobom usporiadať vzájomné vzťahy.

IX.

Záverečné ustanovenia

1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv alebo na webstránke Objednávateľa.
2. Táto zmluva sa uzatvára na dobu 4 rokov od dátumu jej účinnosti. Každá zo zmluvných strán ju môže písomne vypovedať s 3 mesačnou výpovednou lehotou, a to aj bez udania dôvodu.

Výpovedná lehota začína plynúť od 1. dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej strane.

3. Akékoľvek zmeny a doplnky k tejto zmluve urobené po vzájomnej dohode musia mať písomnú formu a budú tvoriť očíslovaný dodatok k tejto zmluve, inak sú neplatné.
4. Pokiaľ v zmluve nie je dohodnuté inak, riadia sa právne pomery z nej vyplývajúce ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
5. Zmluva je vyhotovená v 4 exemplároch, z ktorých 3 exempláre sú určené pre Objednávateľa a 1 exemplár pre Poskytovateľa.

V Trenčíne, dňa 29. 06. 2021

CellQos, a.s.
Koniarekova 19, 917 21 Trnava
IČO: 36 817 864
IČ DPH: SK2022424173

.....
Za Poskytovateľa
Ing. Marek Piaček

.....
Za Objednávateľa
Mgr. Peter Martinisko

TREŇCIANSKE MÚZEUM
V TREŇCINE
MIROVÉ NÁM. č. 46
912 50 TREŇCIN
P.O. Box č. 120
4

Príloha č. 1:

Balík služieb – správa, servis počítačovej siete a výpočtovej techniky zabezpečuje bezchybnú a bezproblémovú funkčnosť informačných systémov, ako aj celej IT infraštruktúry zákazníka. Služba je zameraná na poskytovanie servisnej pohotovosti a IT podpory pri riešení prevádzkových problémov.

Rozsah balíka služieb	Jedn.	Počet	Jedn. cena	Cena celkom v €
Správa serverovej infraštruktúry - správa zahraniá kontrolu servera, konfigurácie podľa potreby a aktualizáciu systémov - správa zahraniá kontrolu systémových udalostí a logov, diagnostiku vzniknutých chýb technikom a pravidelná vzdialená kontrola 1x mesačne - správa zahraniá aj úvodnú analýzu prostredia, vyžiadanie prístupov a zálohovanie konfigurácií	kompl./mesiac	1	204,00 €	204,00 €
Správa klientskych PC - správa zahraniá servisné práce podľa požiadavky jednotlivých užívateľov, alebo požiadavky poverenej osoby - správa sa vykonáva technikmi online, v prípade potreby výjazdom technika na miesto - v cene je zahrnuté aj prepravné	ks/mesiac	70	4,50 €	315,00 €
Správa sieťovej infraštruktúry - správa zahraniá kontrolu sieťovej infraštruktúry, konfiguráciu podľa potreby, pravidelné zálohovanie dát, aktualizáciu firmware podľa potreby - správa zahraniá kontrolu systémových udalostí a logov, diagnostiku vzniknutých chýb - správa iných systémov (wi-fi, UPC, dochádzkový systém, tlačiarne, multifunkčné zariadenia, technická správa webových stránok - 2kks, dátové úložiská, atď.) - návrhy potrebných riešení - správa zahraniá aj úvodnú analýzu prostredia, vyžiadanie prístupov a zálohovanie konfigurácií	kompl./mesiac	1	210,00 €	210,00 €
Monitoring servera a sieťovej infraštruktúry - nepretržitý monitoring servera, aktívnych prvkov v sieti, koncových zariadení (kamery, AP) a internetového pripojenia - položka zahraniá aj úvodné nasadenie monitorovacieho systému u zákazníka spolu s konfiguráciou podľa potrieb zákazníka	kompl./mesiac	1	55,00 €	55,00 €
Správa kamerového systému - správa zahraniá pravidelnú kontrolu kamerového systému (kamier, NVR, wi-fi prepoje na kamery), na hrade ako aj na pobočkách, vyhodnocovanie situácií na základe monitorovania, konfiguráciu podľa potreby, pravidelné aktualizácie - správa zahraniá aj úvodnú analýzu prostredia, vyžiadanie prístupov a zálohovanie konfigurácií	kompl./mesiac	1	195,00 €	195,00 €
Cena bez DPH / mesiac				979,00 €

Čo sa týka rozsahu v rámci balíka popísaného v tabuľke vyššie ten zahŕňa 25 hodín a štyri výjazdy všeobecne bez rozdelenia alebo kategorizácie mesačne.

V rámci spomínaného balíku a predmetného rozsahu je aj celé prebratie systémov a úvodná analýza.

Reakčná doba je NBD od nahlásenia problému a v prípade havarijného stavu je to 8 hodín.

V rámci ďalších prác nad rámec týchto 25 hodín platí nasledovný cenník:

Príloha č. 2:

Základný cenník prác	Sadzba
Servisný výjazd nad 20 km	25 EUR
Servisný výjazd v rámci Trnavy a okolia	15 EUR
Doprava	0,50 EUR/km
Kategória 1	20,00 EUR/hod.
Kategória 2	36,00 EUR/hod.
Kategória 3	60,00 EUR/hod.

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Obsah prác uvedených kategórii:

- Kategória 1 zahŕňa úkony spojené s ťahaním kabeľáže, lištovaním, vítaním a vytváraním prestupov, zváranie optických vlákien.
- Kategória 2 predstavuje odborné práce súvisiace s inštaláciou, konfiguráciou a diagnostikou PC, periférnych zariadení, inštalovaním a aktualizáciou softvéru, analýza prostredia.
- Kategória 3 sú práce zamerané na inštaláciu a administráciu serverov, programovanie,