ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

Zmluvné strany:

Poskytovateľ :	**CRYSTAL CONSULTING, s.r.o.** Jilemnického 3 911 01 Trenčín Obch. reg. OS Trenčín, Odd. Sro, vložka č. 31221/R
Bankové spojenie :	TATRABANKA, č.ú. 2627431014/1100 IBAN: SK1911000000002627431014
IČO:	35788402
DIČ: IČ DPH:	2020222963 SK2020222963
V zastúpení :	Mgr. Tibor Baďura, konateľ

(ďalej len ako „poskytovateľ")

a

Objednávateľ :	**Hornonitrianska knižnica v Prievidzi** F. Madvu 2 971 29 Prievidza
Bankové spojenie :	Štátna pokladnica SR SK0000000000007000000000
IČO :	34059121
V zastúpení :	Ing. Iveta Stanková - poverená riadením

(ďalej len „objednávateľ")

Ďalej aj ako „ Zmluvné strany"

Zmluvné strany sa dohodli na nasledovnom obsahu/predmete zmluvy:

Článok 1: Definície pojmov a úvodné ustanovenia

1.1 Informačný systém verejnej správy (ďalej len ISVS) pre účely tejto zmluvy je systém Crystal Office, obsahujúci moduly:

- Organizácia (IAM) - umožňujúci správu organizačnej štruktúry organizácie, používateľov a prístupových oprávnení,
- e-Registratúra - umožňujúci správu registratúry v zmysle platnej legislatívy (predpisy 395/2002, 628/2002, 525/2011, 410/2015) s pripojením na eDesk schránku ÚPVS.

1.2 V zmysle zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov

- správcom ISVS je objednávateľ,
- prevádzkovateľom ISVS je poskytovateľ.

1.3 V zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane osobných údajov")

- informačným systémom je ISVS,
- prevádzkovateľom informačného systému je objednávateľ,
- sprostredkovateľom je poskytovateľ.

1.4 Správca ISVS (objednávateľ) vedie svoje agendy a evidencie v prostredí ISVS.

1.5 Poskytovateľ je autorom ISVS.

1.6 Poskytovateľ poskytuje ISVS formou služby „software as a service".

1.7 Software as a service (SaaS – Softvér ako služba) je model nasadenia softvéru, kedy dochádza k hosťovaniu aplikácie prevádzkovateľom služby. Služba je ďalej ponúkaná zákazníkom cez Internet. Eliminovaním potrieb inštalácie a prevádzky aplikácie na vlastných zariadeniach sa SaaS v poslednej dobe stáva obľúbeným spôsobom prevádzky aplikácie. SaaS vznikla ako reakcia na potrebu znižovania nákladov na softvér, rýchleho nasadenia a outsourcingu. Využívaním SaaS môžu firmy tiež redukovať priame náklady na nákup softvéru, keďže náklady na licenciu on-demand bývajú menšie a zároveň nie je potrebná napríklad licencia na servery.

1.8 Objednávateľ využíva infraštruktúru Trenčianskeho samosprávneho kraja pre prevádzku ISVS. V prípade nefunkčnosti infraštruktúry Trenčianskeho samosprávneho kraja bude služba presunutá na infraštruktúru subdodávateľa Poskytovateľa - VNET a.s. (IČO 35845007) formou služby IaaS pod názvom CloudPRO VPC, ktorá je zapísaná v Katalógu služieb Vládneho cloudu s úrovňou certifikácie U2.

Článok 2: Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi ISVS formou služieb (Software as a Service) na adrese https://office.tsk.sk (resp. https://office.crystal.sk) nasledujúce moduly:

- Organizácia (IAM),
- e-Registratúra.

2.2 Súčasťou služieb z odseku 2.1. sú aj tieto činnosti:

- licenciu na integrácia na služby Ústredného portálu verejnej správy (ďalej len „ÚPVS"): čítanie a preberanie obsahu schránky eDesk, odosielanie elektronických záznamov, vyhľadávanie adresátov (len OVM),
- aplikačná podpora, správa používateľov ISVS a oprávnení, zmeny v nastaveniach,
- odstraňovanie chýb a prispôsobovanie ISVS zmenám legislatívneho prostredia,
- rozširovanie funkcionality na základe požiadaviek pracovníkov objednávateľa v rozsahu, ktorý zásadne nemení charakter ISVS,
- telefonická podpora v pracovných dňoch v čase 7:00-17:00 (032/ 6510 212),
- nepretržitá podpora prostredníctvom e-mailu zaslaného na adresu helpdesk@crystal.sk, alebo helpdesku na adrese https://office.crystal.sk.

2.3 Správca ISVS (objednávateľ) poveruje prevádzkovateľa (poskytovateľa) prevádzkovaním ISVS v rozsahu:

- administrácia a rozvoj ISVS,
- zabezpečovanie plynulej, bezpečnej a spoľahlivej prevádzky vrátane organizačného, odborného a technického zabezpečenia ISVS,
- zabezpečovanie ISVS proti zneužitiu,
- zabezpečovanie, aby bol ISVS v súlade s aktuálnymi štandardmi informačných systémov verejnej správy a štandardmi zdravotníckej informatiky.

2.4 Miestom poskytovania služieb je územie SR. Služba je prístupná prostredníctvom verejného internetu a webového prehliadača.

2.5 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby definované v bode 2.1. zmluvy nepretržite. V prípade poruchy je poskytovateľ povinný zabezpečiť poskytovanie služieb definovaných v bode 2.1. zmluvy do 3 dní odo dňa nahlásenia poruchy. Porušenie uvedenej povinnosti sa považuje za podstatné porušenie zmluvy a zakladá dôvod na okamžité odstúpenie od zmluvy.

Článok 3: Termín plnenia

3.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú od 1.7.2023.

Článok 4: Cena a platobné podmienky

4.1 Cena za predmet plnenia je stanovená dohodou v zmysle zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií SR č. 87/1996

Z.z., ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov.

4.2 Cena zriadenia služby je stanovená na 0,-€ bez DPH (0,-€ s DPH).

4.3 Mesačná cena za predmet plnenia je stanovená na 115,-€ bez DPH (138,-€ s DPH).

4.4 Cena za predmet plnenia bude uhradená objednávateľom na základe osobitne vystavenej faktúry poskytovateľom vždy ku koncu kalendárneho kvartálu (teda k 31.3., 30.6., 30.9. a 31.12.) za predchádzajúce obdobie 3 mesiacov.

4.5 Splatnosť faktúry je 30 dní od jej doručenia objednávateľovi, ak nie je na faktúre uvedená neskoršia splatnosť. Faktúra musí spĺňať všetky náležitosti v zmysle § 74 zák. č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.

4.6 Za deň splnenia peňažného záväzku objednávateľa sa považuje deň odpísania platby z účtu objednávateľa v prospech poskytovateľa.

4.7 V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne údaje, resp. nebude po stránke vecnej alebo formálnej správne vystavená, objednávateľ túto skutočnosť písomne oznámi poskytovateľovi v lehote splatnosti a v tejto lehote chybnú faktúru vráti poskytovateľovi na jej doplnenie alebo prepracovanie. Nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dňom doručenia správne doplnenej, resp. prepracovanej faktúry objednávateľovi.

Článok 5: Mlčanlivosť a ochrana osobných údajov

5.1 Prevádzkovateľ ISVS (poskytovateľ) je povinný zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti tejto zmluvy. Prevádzkovateľ ISVS (poskytovateľ) je povinný zaistiť utajenie dôverných informácií i u svojich zamestnancov, zástupcov, ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.

5.2 Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú všetky informácie,

- ktoré neboli správcom (objednávateľom) alebo legislatívou označené ako verejné a ktoré sa týkajú prevádzky ISVS, alebo ktoré sa týkajú správcu (najmä informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how)
- akékoľvek iné informácie, ku ktorým získa prevádzkovateľ ISVS (poskytovateľom) prístup alebo sa dozvie v súvislosti s výkonom činností podľa tejto zmluvy, osobitne informácie pre ktoré je ustanovený právnymi predpismi zvláštny režim utajenia (predovšetkým osobné údaje, telekomunikačné tajomstvo, obchodné tajomstvo, štátne tajomstvo, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo).

5.3 Sprostredkovateľ (Poskytovateľ) je oprávnený začať spracúvať osobné údaje v mene prevádzkovateľa (Objednávateľ) odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy.

5.4 Účelom spracúvania osobných údajov je potencionálne evidovanie osobných údajov v moduloch systému Crystal Office.

5.5 Zoznam osobných údajov nie je vopred známy.

5.6 Okruh dotknutých osôb nie je vopred známy.

5.7 Sprostredkovateľ je oprávnený vykonávať s osobnými údajmi len tie spracovateľské operácie, ktoré sú nevyhnutné pre potreby plnenia vytýčeného účelu spracúvania, a tak, aby nedošlo k porušeniu základných práv dotknutej osoby, a to:

- získavanie,
- zaznamenávanie,
- usporadúvanie,
- štruktúrovanie,
- uchovávanie,
- zmena,
- vyhľadávanie,
- prehliadanie,
- využívanie,
- poskytovanie prenosom, šírením alebo iným spôsobom,
- preskupovanie alebo kombinovanie,
- obmedzenie,
- vymazanie,
- prípadne ďalšie operácie spracúvania, ktoré sú nevyhnutné pre potreby plnenia účelu Zmluvy o poskytovaní služieb.

5.8 Sprostredkovateľ je pri spracúvaní osobných údajov povinný:

- dodržiavať všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú z 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 „nariadenie EÚ"), a zo zákona o ochrane osobných údajov,
- spracúvať osobné údaje len pre potreby dosiahnutia účelu spracúvania podľa tejto zmluvy,
- zabezpečiť, aby osobné údaje boli spracúvané iba spôsobom, ktorý zodpovedá účelu spracúvania podľa tejto zmluvy,
- spracúvať osobné údaje len na základe písomných pokynov prevádzkovateľa, vrátane pokynov daných elektronickými prostriedkami, doručenými na adresu kontaktnej osoby uvedenej v tejto zmluve; sprostredkovateľ sa môže odchýliť od pokynov prevádzkovateľa len v prípadoch, ak je to ustanovené v práve Európskej únie alebo v práve Slovenskej republiky,
- spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi,
- zabezpečiť, aby každá fyzická osoba, ktorá na základe jeho poverenia je oprávnená spracúvať osobné údaje, spracúvala osobné údaje len na základe pokynov prevádzkovateľa s výnimkou prípadov, keď sa to od nej vyžaduje podľa práva Európskej únie alebo práva Slovenskej republiky,
- vykonať a plniť ďalšie povinnosti podľa tejto zmluvy.

5.9 Ak sa sprostredkovateľ domnieva, že pokynom prevádzkovateľa je porušované nariadenie EÚ, zákon o ochrane osobných údajov vrátane predpisov vydaných na ich vykonanie, metodických usmernení apod. alebo medzinárodná zmluva, ktorou je

Slovenská republika viazaná, je povinný o tom bezodkladne informovať prevádzkovateľa.

5.10 Ak sa na sprostredkovateľa obráti dotknutá osoba so žiadosťou o výkon, resp. uplatnenie akýchkoľvek jej práv podľa nariadenia EÚ a/alebo zákona o ochrane osobných údajov, sprostredkovateľ o tom bezodkladne, najneskôr v nasledujúci pracovný deň, informuje prevádzkovateľa a následne sprostredkovateľ postupuje podľa pokynov prevádzkovateľa.

5.11 Prevádzkovateľ (Objednávateľ) súhlasí s tým, aby sprostredkovateľ spracúval osobné údaje prostredníctvom subdodávateľa. Sprostredkovateľ (Poskytovateľ) vyhlasuje, že prijal všetky potrebné opatrenia, ktoré sú požadované v zmysle zákona o ochrane osobných údajov.

Článok 6: Poskytovanie údajov zo systému

6.1 Poskytovateľ neposkytne údaje zo ISVS inej tretej strane bez súhlasu objednávateľa.

Článok 7: Reklamácia a zodpovednosť

7.1 Poskytovateľ zodpovedá za kvalitné vykonanie služieb.

7.2 Reklamácie služieb je potrebné zo strany objednávateľa oznámiť bezodkladne poskytovateľovi.

7.3 V prípade odôvodnenej reklamácie má právo objednávateľ na odstránenie vád bezodkladne, najneskôr do 48 hodín odo dňa oznámenia reklamácie poskytovateľovi. Ak poskytovateľ neodstráni vady v stanovenom termíne, objednávateľ má právo na zľavu do výšky 5 % z dohodnutej ceny za daný mesiac.

7.4 Poskytovateľ zodpovedá objednávateľovi za vady, ktoré mu vznikli nekvalitným poskytnutím služieb v zmysle tejto zmluvy.

7.5 Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za žiadne hmotné, nehmotné, priame, nepriame, vynútené, následné alebo iné škody, ktoré môžu vzniknúť objednávateľovi v dôsledku nesprávneho alebo neadekvátneho použitia predmetu zmluvy.

Článok 8: Komunikácia

8.1 Zmluvné strany sú si povinné vzájomne sa informovať bez zbytočného odkladu o akejkoľvek dôležitej skutočnosti súvisiacej s uzatvorením tejto zmluvy, najmä o zmenách v identifikačných údajoch uvedených na prvej strane tejto zmluvy.

8.2 Okrem prípadov, ak táto zmluva neustanovuje inak, alebo ak je to nevyhnutné pre plnenie práv a povinností zmluvných strán podľa tejto zmluvy, má akákoľvek komunikácia medzi zmluvnými stranami účinky podľa tejto zmluvy iba v prípade, ak je písomná a riadne podpísaná osobami oprávnenými konať v mene zmluvných strán.

8.3 Akékoľvek oznámenia (alebo iné dokumenty) medzi zmluvnými stranami súvisiace s touto zmluvou, alebo doručované podľa tejto zmluvy, musia mať písomnú formu a musia byť doručené príslušnej zmluvnej strane osobne, doporučenou zásielkou alebo kuriérom, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak a musia byť

doručované na adresy uvedené na prvej strane tejto zmluvy. Zmluvné strany sa pre účely doručovania písomností dohodli, že v prípade vrátenia zásielky odosielateľovi z akéhokoľvek dôvodu platí, že písomnosť bola doručená adresátovi dňom vrátenia zásielky odosielateľovi, aj keď sa o tom adresát nedozvedel.

Článok 9: Záverečné ustanovenia

9.1 Zmluvné strany sa zaväzujú, že sa budú vzájomne bezodkladne informovať o všetkých závažných zmenách, ktoré môžu mať vplyv na schopnosť ktorejkoľvek zmluvnej strany plniť svoje záväzky.

9.2 V prípade, ak niektorá zo zmluvných strán poruší ktorúkoľvek zmluvnú povinnosť podstatným spôsobom, je druhá zmluvná strana oprávnená od tejto zmluvy písomne odstúpiť. Za podstatné porušenie tejto zmluvy poskytovateľom sa považuje neposkytovanie služieb v zmysle čl. 1 a 2 tejto zmluvy. Za podstatné porušenie tejto zmluvy objednávateľom sa považuje nezaplatenie dohodnutej ceny.

9.3 Písomné odstúpenie od zmluvy podľa predchádzajúceho bodu je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane a odstúpením od zmluvy zmluva zaniká ku dňu doručenia oznámenia jednej zmluvnej strany o odstúpení od zmluvy druhej zmluvnej strane.

9.4 Túto zmluvu môžu ukončiť zmluvné strany aj písomnou dohodou, alebo výpoveďou, a to aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je dvojmesačná a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

9.5 Údaje evidované v ISVS sú majetkom objednávateľa.

9.6 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma Zmluvnými stranami. Ak to z povahy záväzkov vyplýva, tieto záväzky medzi Zmluvnými stranami pretrvajú aj po uplynutí uvedenej doby, na ktorú je zmluva uzatvorená.

9.7 Táto zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle § 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. Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia, že táto zmluva bude zverejnená v Centrálnom registri zmlúv. Zmluva je účinná dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv.

9.8 Akékoľvek zmeny a doplnky k tejto zmluve je možné urobiť iba formou očíslovaných písomných dodatkov k tejto zmluve, ktoré budú riadne podpísané oprávnenými zástupcami obidvoch Zmluvných strán. Zmluvu je možné zrušiť len písomne.

9.9 Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch, z ktorých objednávateľ obdrží jeden (1) rovnopis a poskytovateľ obdrží jeden (1) rovnopis.

9.10 V prípade, ak sa akékoľvek ustanovenie tejto zmluvy stane neplatné, alebo nevykonateľné, platnosť a vykonateľnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy, tým nie je dotknutá. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť neplatné alebo nevykonateľné ustanovenie novým ustanovením, znenie ktorého bude zodpovedať účelu pôvodného ustanovenia a tejto zmluvy ako celku.

9.11 Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu Zmluvných strán o predmete tejto Zmluvy.

9.12 Práva a povinnosti, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy, alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadia Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov, Autorským

zákonom a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými a účinnými v čase rozhodujúcom pre posúdenie vzniku, zmeny alebo zániku práv a povinností a s prihliadnutím na intertemporálne ustanovenia týchto právnych predpisov. Spory vzniknuté z tejto zmluvy a/alebo na základe tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad, alebo zrušenie rozhodujú súd Slovenskej republiky príslušný podľa Civilného sporového poriadku.

9.13 Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli, prejav ich vôle je slobodný, určitý, vážny a zrozumiteľný, potvrdzujúc, že ju neuzavreli v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok a na dôkaz toho, že obsah tejto zmluvy je v súlade s ich skutočnou a slobodnou vôľou, zmluvné strany túto zmluvu vlastnoručne podpísali.

V Prievidzi dňa: 27.6.2023 V Trenčíne dňa: 26.6.2023

Za objednávateľa:	Za poskytovateľa:
Hornonitrianska knižnica v Prievidzi	**CRYSTAL CONSULTING, s.r.o.**
Ing. Iveta Stanková poverená riadením	Mgr. Tibor Baďura konateľ