

Zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore

č. 03944/2014-ESPF-GR0018/14.00

Poskytovateľ **Asseco Solutions, a.s.**

Plynárenská 7/C

821 09 Bratislava

Zastúpená:

Ing. Radoslav Balvan, prokurista

Ing. Ľuboš Laslop, prokurista

IČO: 00602311

IČDPH: SK2020447990

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č.81/B

IBAN: SK 58 0900 0000 0001 7799 0855

Osoba oprávnená k rokovaniam: Ladislav Jelinek

Primárny telefonický kontakt: +421 2 206 77 111

Odberateľ: **Slovenský pozemkový fond**

Búdkova 36

Bratislava

Štatutárny orgán: **Ing. Gabriela Matečná, generálna riaditeľka**

IČO: 17 335 345

IČDPH: nie je platcom DPH

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č.35/B

IBAN: SK35 8180 0000007000001638

E-mail adresa pre elektronické zasielanie faktúr:

Osoba oprávnená k rokovaniam: Ing. Danica Májeková

Primárny telefonický kontakt: 02 20941286

PREAMBULA

Poskytovateľ a Odberateľ (ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“) sa v súlade s § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatných súvisiacich platných právnych predpisov dohodli na uzavretí tejto Zmluvy o poskytovaní služieb a systémovej podpore č. 03944/2014-ESPF-GR0018/14.00 (ďalej aj ako „Zmluva“) za nižšie uvedených podmienok.

1. Článok

Vymedzenie pojmov

- 1.1 „Odberateľ“, je fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorej je poskytovaná Služba na základe tejto Zmluvy.
- 1.2 „Služba“ označuje všetky služby poskytované v rámci tejto Zmluvy pracovníkmi Poskytovateľa.
- 1.3 „Rozsah služby“ je dokument opisujúci poskytovanú Službu, jej rozsah, periodicitu, cenu, reakčnú dobu a iné podmienky jej poskytovania Odberateľovi. Prílohou tejto

Zmluvy môže byť viac definícií Rozsahu služby pre rôzne typy Služby, ktoré budú vzostupne očíslované.

- 1.4 „Cena“ Služby je zmluvná a tvorí ju súčet cien všetkých jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby. Ak nie je stanovená rozsahom služby, je Cena Služby určená platným cenníkom Poskytovateľa.
- 1.5 „Cenník“ je dokument vydaný Poskytovateľom, ktorý stanovuje jednotkové ceny služieb. Cenník je obvykle vydávaný k 1. januáru príslušného kalendárneho roka a jeho platnosť končí dňom vydania nového cenníka.
- 1.6 „Počiatkové obdobie“ je prvých 12 mesiacov poskytovania Služby na základe tejto Zmluvy.
- 1.7 „Pracovná hodina“ – 1 hodina uplynutá v rámci štandardného časového pokrytia (v čase od 8:00 – 16:00 počas pracovného dňa).
- 1.8 „VOP“ – Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Asseco Solutions, a.s. určujúce základné pravidlá, pojmy a definície vo vzťahu k poskytovaným produktom a službám spoločnosti Asseco Solutions, a.s.
- 1.9 „Podstatné porušenie Zmluvy“ - je omeškanie s plnením akejkoľvek zmluvnej dohodnutej povinnosti zmluvnej strany, ktoré trvá po dobu viac ako 30 dní ak povinná zmluvná strana neodstránila predmetné porušenie ani v dodatočne určenej lehote poskytnutej druhou zmluvnou stranou.

2. Článok

Predmet Zmluvy

Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať služby definované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a povinnosť Odberateľa zaplatiť dohodnutú cenu podľa ustanovení tejto Zmluvy, max. však do výšky 20 000 eur bez DPH.

3. Článok

Všeobecné podmienky

3.1 Použitelnosť VOP

- a) Pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak, tak na poskytovanie všetkých služieb platia VOP. Služby poskytnuté nad rámec rozsahu služby, max. však do výšky 20 000 eur bez DPH, budú ocenené podľa aktuálneho cenníka služieb Poskytovateľa a fakturované na základe podpísaného preberacieho protokolu.
- b) Odberateľ prehlasuje, že sa oboznámil s VOP pred podpisom Zmluvy, súhlasí s nimi a zaväzuje sa dodržiavať vždy aktuálne platné VOP aj v budúcnosti. Aktuálne VOP sú k nahliadnutiu na webovej stránke Poskytovateľa www.assecosolutions.eu. Ustanovenia tejto Zmluvy, ktoré sú odlišné od VOP majú prednosť.

3.2 Predpoklady plnenia

Hardvérový produkt, ktorý slúži na zabezpečenie prevádzky informačného systému Odberateľa v čase platnosti tejto Zmluvy musí zodpovedať odporúčaným technickým požiadavkám potrebným pre dodávaný informačný systém, ktoré sú dostupné vo verejne prístupnej časti internetových stránok Poskytovateľa www.assecosolutions.eu. V prípade, že hardvér Odberateľa nebude spĺňať odporúčané technické požiadavky, Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody ani prípadné vady vzniknuté z tohto dôsledku a zároveň budú všetky náklady spojené s ich odstránením hradené Odberateľom.

3.3 Cenové a platobné podmienky

- a) Podrobná cenová špecifikácia jednotlivých služieb je uvedená v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy.
- b) Pevná cena za predmet zmluvy bude Poskytovateľom fakturovaná mesačne a to vždy na začiatku kalendárneho mesiaca, počas ktorého bude Služba poskytovaná. Nevyčerpaný počet paušálne objednaných hodín sa presúva na ďalšie obdobie. Variabilná cena za predmet zmluvy bude Poskytovateľom fakturovaná Odberateľovi

priebežne a to vždy na základe protokolu o vykonaní práce, ktorý bude neoddeliteľnou súčasťou faktúry. Uvedené ceny nezahŕňajú DPH, ktorá k nim bude pripočítaná na základe predpisov platných v deň vystavenia faktúry Poskytovateľom. Splatnosť takto vystavených faktúr bude 14 dní od ich vystavenia Poskytovateľom.

- c) Poskytovateľ má právo zmeniť výšku ceny za Služby, uvedené v rozsahu služieb podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy, až po uplynutí Počiatočného obdobia. Pripravovanú zmenu je však povinný písomne oznámiť Odberateľovi najmenej 90 dní vopred. Zmenou poplatku sa nerozumie zmena ceny Služby Poskytovateľa v priebehu plnenia Zmluvy, ak je cena určená ako násobok jednotkovej ceny a parametra, ktorý udáva fakturované množstvo.
- d) Po uplynutí počiatočného obdobia má Poskytovateľ právo ceny jednotlivých Služieb zvýšiť o výšku inflácie v súlade s príslušným ustanovením VOP.
- e) Poskytovateľ má právo zo strany Odberateľa právo na náhradu nákladov preukázateľne vynaložených na znemožnené alebo zmarené plnenie Služby spôsobenej chybou alebo problémom na strane Odberateľa, t.j. napr. ak Odberateľ neposkytne požadovanú súčinnosť potrebnú pre plnenie Služby Poskytovateľom.
- f) V prípade omeškania Odberateľa s úhradou záväzku môže Poskytovateľ uplatniť sankcie v zmysle VOP a zároveň môže pozastaviť činnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy, alebo môže blokovať funkcionality APV SPIN do doby úhrady záväzku. Toto pozastavenie nebude považované za omeškanie plnení zo strany Poskytovateľa.
- g) Poskytovateľ si vyhradzuje právo aktualizovať pre príslušný kalendárny rok cenník služieb.

3.4 Štandardné časové pokrytie

Štandardné časové pokrytie je doba od 8:00 do 16:00 hodiny počas pracovných dní (v súlade s kalendárom Slovenskej republiky na príslušný kalendárny rok).

3.5 Časové pokrytie

Časové pokrytie je čas na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy. Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak pre účely tejto Zmluvy sa pod časovým pokrytím chápe štandardné časové pokrytie definované vo VOP.

3.6 Autorizovaná osoba

- a) Osoby autorizované na komunikáciu Odberateľa s Poskytovateľom sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy.
- b) V prípade potreby (plánovaný výpadok, prípadne iné oznámenie zo strany Poskytovateľa) budú pracovníci Hot-linu Poskytovateľa kontaktovať aspoň jednu z osôb Odberateľa uvedených na tomto zozname.
- c) Odberateľ je povinný oznámiť písomnou formou každú zmenu tohto zoznamu Poskytovateľovi aspoň 14 dní vopred.

3.7 Havarijná služba, reakčná doba, doba riešenia a reklamačné konanie

- a) Havarijná služba je poskytovaná Odberateľovi pre riešenie neštandardných situácií, výsledkom ktorých je úplná nefunkčnosť tých softvérových produktov, na ktoré sa Zmluva vzťahuje.
- b) Doba riešenia havárie sa počíta od okamihu jej prijatia pracovníkom Hot-linu Poskytovateľa až do okamihu oznámenia vyriešenia havárie pracovníkom Hot-linu autorizovaným osobám Odberateľa. Doba riešenia havárie bude Poskytovateľom skrátená na najkratšiu možnú mieru, pričom akceptovaná maximálna doba riešenia havárie sú 3 pracovné dni, ak Rozsah služby neuvádza inak.
- c) Poskytovateľ začne poskytovať havarijnú službu Odberateľovi najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa (reakčná doba) od nahlásenia jej potreby

prostredníctvom Hot-line a Zákazníckeho portálu. V prípade, že definícia Rozsah služby uvádza inú reakčnú dobu, je určujúca táto reakčná doba.

- d) Pokiaľ sa ukáže, že odstránenie havárie Poskytovateľom vyžaduje/vyžadovalo súčinnosť Odberateľa, tak sa termín na odstránenie havárie predlžuje o čas,
 - i) ktorý potreboval Odberateľ na vykonanie aktivít na základe inštrukcií Poskytovateľa, a to počínajúc potvrdeným prijatím inštrukcií a končiac hlásením operátorovi Hot-linu Poskytovateľa, že požadované aktivity boli vykonané;
 - ii) počas ktorého sa preukázateľne nepodarilo odovzdať Odberateľovi požiadavku na súčinnosť.
- e) V prípade, že Odberateľ nie je spokojný s kvalitou poskytnutej Služby, je oprávnený podať písomnú reklamáciu doporučenou poštou v lehote 30 dní od dátumu poskytnutia Služby. Vzájomné nároky z plnenia tejto Zmluvy môžu uplatňovať len zmluvné strany Zmluvy. Reklamácia podaná po 30 dňovej lehote je považovaná za premlčanú.
- f) V prípade, ak poskytovateľ neposkytuje dohodnuté služby v zmysle tejto zmluvy riadne a včas ani po písomnom (podanie je možné uskutočniť prostredníctvom pošty, e-mailom alebo faxom) upozornení zo strany odberateľa, je odberateľ oprávnený od tejto zmluvy odstúpiť. Odstúpenie je účinné okamihom jeho doručenia poskytovateľovi.

3.8 Minimálna doba poskytovania služby

Odberateľ môže Službu vypovedať aj v prípade, že je pre ňu zmluvnými stranami definovaná minimálna doba, na ktorú sa Služba objednáva.

3.9 Ohlasovanie a komunikácia

Reklamácia bude Odberateľom uplatnená prostredníctvom Zákazníckeho portálu. Havarijná služba musí byť oznámená autorizovanými osobami Odberateľa na zvláštne telefónne číslo Hot-line určené Poskytovateľom. V čase podpisu tejto Zmluvy to je číslo 02 2067 7111 Zmenu tohto telefónneho čísla je Poskytovateľ povinný oznámiť Odberateľovi písomnou formou najmenej 14 dní vopred. Alternatívne komunikačné kanály sú iba doplnkové a nie je garantovaná reakcia a ani odpoveď na správy podávané týmto spôsobom.

3.10 Miesto poskytnutia Služby

Ak nie je v Rozsahu služby uvedené inak, tak miestom jej poskytovania je sídlo Odberateľa alebo Poskytovateľa.

3.11 Ostatné práva a povinnosti

Odberateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť najmä pri

- i) zabezpečení primeraného prístupu Poskytovateľa k systémom, ktoré sú predmetom Služby, alebo súvisia so Službou,
- ii) použití ďalších súvisiacich častí systému,
- iii) použití pamäťových médií nevyhnutných pre výkon Služby podľa Zmluvy,
- iv) implementácii odporúčaných Poskytovateľom,
- v) pri zabezpečení iných vyššie nekonkretizovaných činností súvisiacich s poskytovaním Služby Poskytovateľom v súlade s touto Zmluvou.

4. Článok Platnosť Zmluvy

- a) Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 2 rokov od nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy alebo do dosiahnutia hodnoty predmetu zmluvy, t. j. do výšky 20 000 eur bez DPH, a to podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

- b) Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu zmluvnými stranami a účinnosť v súlade s ust. § 47a Občianskeho zákonníka.
- c) Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť túto zmluvu dohodou alebo výpoveďou aj bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná a výpovedná lehota je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

5. Článok Záverečné ustanovenia

- a) Táto Zmluva je vyhotovená v troch origináloch, z ktorých poskytovateľ obdrží jeden rovnopis a odberateľ obdrží dva rovnopisy.
- b) Zmluva môže byť menená a dopĺňaná písomnou dohodou označenou ako číslované dodatky potvrdenou zástupcami oboch zmluvných strán.
- c) Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi oboma zmluvnými stranami v zmysle predmetu Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody, prísluby, oznámenia, prehlásenia alebo záruky, buď už ústne alebo písomné, a urobené akýmkoľvek konateľom, vedúcim pracovníkom, členom predstavenstva, zamestnancom alebo zástupcom ktorejkoľvek zo zmluvných strán.
- d) Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto prílohy:
Príloha č. 1: Rozsah služieb
Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb
Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb
- e) Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sa s ustanoveniami Zmluvy podrobne oboznámili, súhlasia s jej obsahom, čo vyjadrujú svojimi podpismi.
- f) Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä Obchodným zákonníkom, Občianskym zákonníkom a autorským zákonom v znení neskorších predpisov. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s plnením tejto Zmluvy a zmluvné strany ich nevyriešia vzájomnou dohodou, budú prejednané miestne a vecne príslušným súdom.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa.....

.....
Poskytovateľ
Ing. Radoslav Balvan
Prokurista
Asseco Solutions, a.s.

.....
Odberateľ
Ing. Gabriela Matečná

.....
Poskytovateľ
Ing. Ľuboš Laslop
Prokurista
Asseco Solutions, a.s.

Príloha č. 1: Rozsah služby

Popis služby	A) Poskytovanie podpory koncovým používateľom vo forme konzultácií, školení a riešení štandardných situácií B) Vedľajšie náklady
Produkt, na ktorý sa služba poskytuje	IS SPIN
Periodicita služby	mesačne
Rozsah	A) 8 hodín B) Na základe objednávky
Cena	A) 406,80 € mesačne B) Podľa aktuálneho cenníka
Určenie užívateľov, ktorým je služba poskytovaná	Koncový používateľ
Časové pokrytie	Štandardné
Maximálna doba poskytnutia	Do 3 pracovných dní
Poskytovanie havarijnej služby k produktu	Nie
Reakčná doba havarijnej služby	Nie
Doba na odstránenie havárie	Nie
Minimálna doba poskytovania služby	24 mesiacov
Iné podmienky poskytovania služby	Služby sú vykonávané prostredníctvom fyzickej návštevy alebo vzdialeného pripojenia. Metodická podpora zahŕňa poradenstvo pri riešení otázok súvisiacich s využívanými informačnými systémami. Definovaný rozsah je stanovený odhadom ako priemerný. V prípade jeho prekročenia v 3 po sebe nasledujúcich mesiacoch sa zmluvné strany dohodnú na novej definícii Rozsahu služby.

Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb

Zástupca Odberateľa	
Priezvisko a meno:	Májeková Danica
Funkcia :	Riaditeľ ekonomického odboru
Telefón :	-4210220941286
E-mail :	Majekova@pofond.sk

Ďalšie oprávnené osoby			
Meno	Funkcia	Telefón	E-mail
Pavel Brutenič	Vedúci odd.		brutenic@pofond.sk
Henrieta Gogaľová	Vadúca odd.		gogalova@pofond.sk

Zástupca Poskytovateľa	
Priezvisko :	Ladislav Jelinek
Funkcia :	obchodný manažér
Telefón :	0903758145
E-mail :	ladislav.jelinek@assecosol.eu

Hot-line:

E-mail: komunikacia@assecosol.eu

Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb

Cenník služieb Spin / Spin services Price list

SLUŽBY / SERVICES		Platný od 1. 7. 2012	verzia	20121113
CODE	NÁZOV SLUŽBY / DESCRIPTION OF SERVICE		UNIT	EUR
S1	Legislatívne poradenstvo / Legislative/accounting consulting poradenstvo v účtovných otázkach, otázkach daní z príjmu a DPH, mzdy advisory in accounting, income taxes, VAT and payroll		1 hod/ 1 hour	93,00 €
S2	Návrh metodiky v systéme / System design legislatívne a organizačné poradenstvo, riešenie metodických otázok pri prevádzke, implementačné analýzy advisory in application of legislation, solution of methodic issues during production run of system, implementation analysis		1 hod/ 1 hour	63,00 €
S3	Konzultácie/Servisné práce / Consulting/Service		1 hod/ 1 hour	56,50 €
S4	Skupinové školenia / Public training		1 osoba / deň	individuál.
S7	Riadenie projektu / Project management		1 hod/ 1 hour	73,00 €
S8	Analytické práce / Analysis for software design and development		1 hod/ 1 hour	73,00 €
S9	Testovacie a Dokumentačné práce / Testing and documentation		1 hod/ 1 hour	50,00 €
S10	Systémové práce / Administration services for server operating system		1 hod/ 1 hour	60,00 €
S11	Systémové práce II - Oracle / Administration services for Oracle databases		1 hod/ 1 hour	69,50 €
S12	Monitoring databázového servera / Oracle database monitoring		monthly/ server	251,00 €
S13	Programátorské práce / Programming services		1 hod/ 1 hour	63,00 €
S14	Programátorské práce DW (DataWarehouse) / Programming - DataWarehouse		1 hod/ 1 hour	79,50 €
S15	Programátorské práce SOA, ESB/ Programming - on SOA and ESB platforms		1 hod/ 1 hour	73,00 €
S16	Virtualizácia / Virtualization		1 hod/ 1 hour	69,50 €
OBI1	Analytické a konzultačné práce BI		1 hod/ 1 hour	73,00 €
PRIRÁŽKY A RABATY K CENE SLUŽIEB / SURCHARGES AND RABATES				
p1	Prirážka k cene pri práci cez pracovné dni medzi 6:00 - 7:00 hod., 17:00 - 22:00 hod. / Surcharge for services in working days 6:00 - 7:00 am, 5:00 - 10:00 pm			50%
p2	Prirážka za prácu v noci (22:00 - 6:00 hod.) a cez iné ako pracovné dni / Surcharge for services provided in night (10:00 pm - 6:00 am) and in non-working days			100%
p3	Prirážka k cene pri práci na neaktualizovaných produktoch / Surcharge for services on modules without paid maintenance			50%
p4	Rabat na všetky služby pri uzavretej SLA s rozsahom viac ako 10 hodín mesačne / Rabate for services provided upon SLA with extent over 10 hours provided on all services			10%
p5	Rabat na všetky služby pri uzavretej SLA s rozsahom viac ako 25 hodín mesačne / Rabate for services provided upon SLA with extent over 25 hours provided on all services			12%
OSTATNÉ NÁKLADY / OTHER COSTS				
F1	Zápis do knihy pokladnice / Cash book confirmation			25,00 €
F2	Výmena poškodenej plomby / Replacement of damaged seal			24,00 €
F4	Inštalácia fiskálnej tlačiarne / defiskalizácia / Installation / uninstallation of fiscal printer			40,00 €
F6	Servisná prehliadka fiskálu / Fiscal module service check		1 fiskál	70,00 €
O1	Poplatok za prevod licenčných práv zo súčasného na nového vlastníka / Licence transfer commision			66,50 €
O2	Poplatok za vydanie duplikátu certifikátu / Certificate duplicate re-issuance fees			24,00 €
O3	Servis HW zariadení, ostatné činnosti / Services of HW equipments and others			40,00 €
	Paušálny výjazd v sídle pobočky spoločnosti Asseco Solutions a.s. / Travelling allowance - fixed tariff in location of Asseco Solutions residence and branch offices			
D1	Paušálny výjazd pre Bratislavu, Košice / Service within Bratislava, Košice		paušál	16,60 €
D2	Paušálny výjazd pre pobočky v krajských mestách / Service within district cities		paušál	12,00 €
D3	Paušálny výjazd pre pobočky v ostatných mestách / Service within other towns		paušál	8,00 €
D4	Dopravné náklady pri výjazde mimo sídla pobočky / Travelling allowance for service providing outside the Asseco Solutions - residence included branch offices		1 km	0,50 €
D5	Cestovný čas / Travelling time (for service providing outside the Asseco Solutions - residence included branch offices		1 hod	10,00 €
D6	Ostatné cestovné náhrady / Other travelling allowance	podľa skutočných nákladov vypočítaných podľa legislatívy / invoiced based on real costs accepting actual valid Commercial Code		

Všetky ceny sú uvedené bez DPH / The prices exclude VAT

Cena pri S12 platí pre servery do 10 používateľov / S12 rate is charged for servers up to 10 users

S10 obsahuje inštaláciu a správu operačných systémov, vrátane prvotných inštalácií databázy pri implementácii - pre individuálne servery / S10 is charged for installation and administration of operating systems, including database installation during implementation process - on single node servers

S11 obsahuje správu, monitoring, upgrady a iné činnosti potrebné pri správe databázových systémov. Zároveň sa použije pri všetkých prácach na cluster systémoch a systémoch s pripojeným SAN. / S11 is used for administration, monitoring, upgrades and all services for administration of database system. It is charged on all services on cluster systems and systems with SAN included.

Minimálna fakturačná jednotka je 0,5 hodiny / Minimum invoice unit is 0,5 hour of service

SLA štandardne obsahuje pravidelné služby, skrátenie garantovaných reakčných časov alebo rozšírenie podpory mimo pracovnej doby / SLA usually covers regular services, shortening of guaranteed response time and extension of support above working hours