

# Zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore

## č. SPIN2-3-2017-005

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

**Plynárenská 7/C**

**821 09 Bratislava**

Zastúpená:

**Ing. Radoslav Balvan, prokurista**

**Ing. Richard Biznár, 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 rokovaní: **Mgr. Katarína Kandriková**

Primárny telefonický kontakt: +421 2 206 77 111

**Odberateľ:** **Slovenský metrologický ústav**

**Karľovská 63**

**842 55 Bratislava**

Štatutárny orgán: **Mgr. Roman Kováč – generálny riaditeľ**

IČO: 30810701

IČDPH: SK2020908230

IBAN: 6381800000007000068840

E-mail adresa pre elektronické zasielanie faktúr: [urdovicova@smu.gov.sk](mailto:urdovicova@smu.gov.sk)  
[novotova@smu.gov.sk](mailto:novotova@smu.gov.sk)

Osoba oprávnená k rokovaní: **Mgr. Roman Kováč**

Primárny telefonický kontakt: +421 2 60294 492

### 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. SPIN2-3-2017-005 (ďalej aj ako „Zmluva“) za nižšie uvedení 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 zmluvne 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 na základe písomnej výzvy.

## **2. Článok Predmet Zmluvy**

Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Odberateľovi služby definované v prílohe č. 1 tejto Zmluvy a povinnosť Odberateľa zaplatiť dohodnutú cenu podľa ustanovení tejto Zmluvy.

## **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 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.com](http://www.assecosolutions.com). 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](http://www.assecosolutions.eu). V prípade, že hardvér Odberateľa nebude spĺňať odporúčané technické požiadavky, Poskytovateľ bezodkladne písomne upozorní Odberateľa na túto skutočnosť. Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody ani prípadné vady vzniknuté z dôsledku, že Odberateľ napriek písomnému upozorneniu Poskytovateľa nevykoná opravu, t. j. hardvérový produkt Odberateľa zodpovedá odporúčaným technickým požiadavkám potrebným pre dodávaný informačný systém, 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 do 10. dňa kalendárneho mesiaca, počas ktorého bude Služba poskytovaná.

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 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 napriek písomnému upozorneniu Poskytovateľa požadovanú súčinnosť potrebnú pre plnenie Služby Poskytovateľom, pričom Poskytovateľ je v takomto prípade povinný preukázať znemožnenie alebo zmarenie plnenia Služby ako aj výšku a účel vynaložených nákladov.
- 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 do doby úhrady záväzku. O zámere pozastaviť činnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy z uvedeného dôvodu Poskytovateľ písomne informuje Odberateľa, a zároveň ho vyzve na bezodkladné riadne splnenie jeho povinností. 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 v bode 3.4 Zmluvy.

### **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

skrátaná 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. 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.

### **3.8 Minimálna doba poskytovania služby**

- a) Odberateľ môže Službu vypovedať aj v prípade, že je pre ňu zmluvnými stranami definovaná minimálna doba, na ktorú sa Služba objednáva. Ak bola výpoveď podaná z iného dôvodu, ako je podstatné porušenie Zmluvy o poskytovaní služby zo strany Poskytovateľa, zaväzuje sa Odberateľ uhradiť Poskytovateľovi storno poplatok vo výške určenej pri definícii produktu/služby, a to do 30 dní od prijatia faktúry Poskytovateľa.
- b) V prípade, že nie je určené inak, je výška storno poplatku vypočítaná vo výške mesačnej paušálnej sadzby uvedenej v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

### **3.9 Ohlasovanie a komunikácia**

Žiadosť o poskytnutie havarijnej služby 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**

- a) 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 do 30.6.2017 a nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami. Zmluva je s odkazom na ustanovenie § 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 povinne zverejňovanou Zmluvou a podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia.

- b) Zmluvné strany sú oprávnené ukončiť túto Zmluvu písomnou dohodou alebo výpoveďou, aj bez uvedenia dôvodu. Výpoveď musí byť písomná, výpovedná lehota je 2 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 dvoch origináloch, z ktorých každá strana obdrží jeden.
- 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 Okresným súdom Bratislava I.

V .....BRATISLAVE..... dňa .....27.02.2017.....

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

.....  
Odberateľ  
Mgr. Roman Kováč  
Generálny riaditeľ  
Slovenský metrologický ústav

.....  
Poskytovateľ  
Ing. Richard Biznár  
Prokurista  
Asseco Solutions, a.s.

## Príloha č. 1: Rozsah služby

<b>Popis služby</b>	<p>A) Poskytovanie podpory koncovým používateľom vo forme konzultácií, školení, riešení štandardných situácií a metodologickej podpory (pevná mesačná)</p> <p>B) Dedikovaný Konzultant – osoba riešiaci prioritne dopyty vyplývajúce z tejto servisnej zmluvy (pevná mesačná)</p> <p>C) Vedľajšie náklady – paušálny výjazd pre Bratislavu mimo mesačného paušálu podľa tejto servisnej zmluvy (variabilná, podľa počtu výjazdov)</p>
<b>Produkt, na ktorý sa služba poskytuje</b>	SPIN2
<b>Periodicita služby</b>	mesačne
<b>Rozsah</b>	10 hodín
<b>Cena A+B</b>	871,00 € bez DPH
<b>Určenie užívateľov, ktorým je služba poskytovaná</b>	Koncový používateľ
<b>Časové pokrytie</b>	Štandardné
<b>Maximálna doba poskytnutia</b>	Do 3 pracovných dní
<b>Dedikovaný konzultant</b>	Ano
<b>Poskytovanie havarijnej služby k produktu</b>	Nie
<b>Reakčná doba havarijnej služby</b>	Nie
<b>Doba na odstránenie havárie</b>	Nie
<b>Minimálna doba poskytovania služby</b>	5 mesiacov
<b>Iné podmienky poskytovania služby</b>	<p>Služby sú vykonávané prostredníctvom fyzickej návštevy alebo vzdialeného pripojenia.</p> <p>Metodická podpora zahŕňa poradenstvo pri riešení otázok súvisiacich s využívanými informačnými systémami.</p> <p>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.</p>

**Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb**

<b>Zástupca Odberateľa</b>	
Priezvisko a meno:	Mgr. Roman Kováč
Funkcia :	Generálny riaditeľ
Telefón :	+421 2 60294 492
E-mail :	

<b>Ďalšie oprávnené osoby</b>			
Meno	Funkcia	Telefón	E-mail
Ing. Dušan Butaš	námestník generálneho riaditeľa	+421 2 602 94 493	butas@smu.gov.sk
Ing. Katarína Valenteová	riaditeľka odboru ekonomiky	+421 2 602 94 206	valenteova@smu.gov.sk
Mgr. Zdenka Urdovičová	vedúca oddelenie účtovníctva	+421 2 602 94 496	urdovicova@smu.gov.sk

<b>Zástupca Poskytovateľa</b>	
Priezvisko :	Mgr. Katarína Kandriková
Funkcia :	obchodný manažér
Telefón :	
E-mail :	

**Hot-line:** 02 2067 7111

**E-mail:** [komunikacia@assecosol.com](mailto:komunikacia@assecosol.com)