

**Zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore
č. HRS-3-2018-001**

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

Plynárska 7/C

821 09 Bratislava

Štatutárny orgán:

Ing. Edita Angyalová, podpredseda predstavenstva

IČO: 00602311

IČDPH: SK2020447990

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

IBAN: SK58 0900 0000 0001 7799 0855

Osoba oprávnená k rokovaniam:

Primárny telefonický kontakt:

(ďalej len ako „Poskytovateľ“)

Odberateľ: **Kancelária Národnej rady Slovenskej republiky**

Námestie Alexandra Dubčeka č.1

812 80 Bratislava

Štatutárny orgán: **Ing. Daniel Guspan**

IČO: 00151491

IBAN: SK66 8180 0000 0070 0000 4863

E-mail adresa pre elektronické zasielanie faktúr:

Miesto inštalácie (názov zariadenia a adresa – nevypíňať, pokiaľ je zhodné
s adresou Odberateľa): Účelové zariadenie Kancelárie Národnej rady SR –
Častá Papiernička, 900 89 Častá

(ďalej len ako „Odberateľ“)

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. (ďalej aj ako „Zmluva“) za nižšie uvedených podmienok.

**1. Článok
Vymedzenie pojmov**

- 1.1 „Odberateľ“, je 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.
- 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.

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.

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. Ustanovenia tejto Zmluvy, ktoré sú odlišné od VOP majú prednosť.
- c) Zmluvné strany sa dohodli, že na právne vzťahy založené touto zmluvou sa nevzťahujú nasledovné ustanovenia VOP: 6.7 tretia veta, 6.9, 6.10, 17.2

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) Ceny za jednotlivé služby uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy sú počas jej platnosti pevné a nemenné.
- c) Spôsob fakturácie:
 - a) RAP – bude Poskytovateľom faktúrovaná ročne, pričom prvá faktúra bude vystavená pri podpise zmluvy alikvótnej výške do 31.12.2018 a následne polročne vždy k 1.1. a k 1.7. príslušného kalendárneho roka.
 - b) Update systémov – bude Poskytovateľom faktúrovaný dva krát v priebehu roka, pričom podkladom k fakturácii bude protokol o vykonaní prác a bude neoddeliteľnou súčasťou faktúry.
 - c) Poplatok za poskytovanie 24hodinovej služby pre systémy HOREC a BLUEGASTRO – bude Poskytovateľom faktúrovaný mesačne vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca
 - d) Poplatok za uskutočnené volania HOREC LINE a BLUEGASTRO LINE – bude Poskytovateľom faktúrovaný vždy k poslednému dňu kalendárneho mesiaca, pričom podkladom k fakturácii bude zoznam skutočne prevolaných minút z adaný mesiac
 - e) Havarijná situácia – bude Poskytovateľom faktúrovaná v prípade servisného zásahu, pričom podkladom k fakturácii bude protokol o vykonaní prác a bude neoddeliteľnou súčasťou faktúry

Uvedené ceny nezahŕňajú DPH, ktorá k nim bude pripočítaná na základe právnych predpisov platných v deň vystavenia faktúry Poskytovateľom. Splatnosť takto vystavených faktúr bude 21 dní od ich vystavenia Poskytovateľom Odberateľovi.

- d) 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 požadovanú súčinnosť potrebnú pre plnenie Služby Poskytovateľom.
- e) V prípade omeškania Odberateľa s úhradou záväzku môže si Poskytovateľ uplatniť právo na zaplatenie úroku z omeškania podľa § 1 ods. 1 nariadenia vlády Slovenskej republiky č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka a zároveň môže pozastaviť činnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy, alebo môže blokovať funkcionálnosť APV SPIN do doby úhrady záväzku. Toto pozastavenie nebude považované za omeškanie plnení zo strany Poskytovateľa.

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.

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 ako 50% z objemu, ktorý by bol Odberateľovi fakturovaný do konca minimálnej doby poskytovania Služby.

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 02 206 77 111. 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

Miestom poskytovania služby je Účelové zariadenie Kancelárie NR SR nachádzajúce sa v Papierničke, 900 89 Častá – Papiernička.

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

- 4.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy alebo do vyčerpania finančného limitu 49 999,99- € podľa toho, ktorá zo skutočností nastane skôr.
- 4.2 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť nasledujúcim dňom po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- 4.3 Počas platnosti Zmluvy možno kedykoľvek na základe dohody oboch zmluvných strán prijať nový písomný dodatok upravujúci Rozsah zmluvy.

5. Článok

Záverečné ustanovenia

- 5.1 Táto Zmluva je vyhotovená v šiestich origináloch, z ktorých Odberateľ obdrží päť originálov a Poskytovateľ obdrží jeden originál.
- 5.2 Zmluva môže byť menená a dopĺňaná písomnou dohodou označenou ako číslované dodatky potvrdenou zástupcami oboch zmluvných strán.
- 5.3 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.
- 5.4 Poskytovateľ podpisom tejto Zmluvy berie na vedomie, že Odberateľ ako správca majetku štátu je povinný v súlade s § 5 ods. 3 zákona č. 374/2014 o pohľadávkach štátu v znení neskorších predpisov zverejniť neuhradenú pohľadávku štátu do 30 dní od dátumu jej splatnosti v Centrálnom registri splatných pohľadávok štátu vedenom Ministerstvom financií SR.
- 5.5 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú tieto prílohy:
Príloha č. 1: Rozsah služieb
Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb
Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb
- 5.6 Zmluvné strany týmto vyhlasujú, že sa s ustanoveniami Zmluvy podrobne oboznámili, súhlasia s jej obsahom, čo vyjadrujú svojimi podpismi.
- 5.7 Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia platnou legislatívou Slovenskej republiky. 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 príslušnými súdmi SR.

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

.....
Poskytovateľ
Ing. Edita Angyalová
Podpredseda predstavenstva
Asseco Solutions, a.s.

.....
Odberateľ
Ing. Daniel Guspan
štatutár kancelárie Národnej rady SR
Kancelária Národnej rady SR

Príloha č. 1: Rozsah služieb

Popis služby	A) Poskytovanie podpory koncovým používateľom vo forme konzultácií, školení, riešení štandardných situácií a metodologickej podpory B) Vedľajšie náklady
Produkt, na ktorý sa služba poskytuje	Asseco HOREC Asseco BLUEGASTRO
Periodicita služby	Príloha č.3
Rozsah	Príloha č. 3 Asseco HOREC Príloha č. 3 Asseco BLUEGASTRO
Cena	Podľa aktuálnych cenníkových cien
Určenie používateľov, ktorým je služba poskytovaná	Koncový používateľ
Časové pokrytie	Štandardné
Poskytovanie havarijnej služby k produktu	Podľa špecifikácie príloha č.3
Reakčná doba havarijnej služby	Príloha č.3
Doba na odstránenie havárie	Príloha č.3
Minimálna doba poskytovania služby	12 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:	
Funkcia :	
Telefón :	
E-mail :	

Ďalšie oprávnené osoby			
Meno	Funkcia	Telefón	E-mail

Zástupca Poskytovateľa	
Priezvisko :	
Funkcia :	
Telefón :	
E-mail :	

Hot-line:

E-mail:

Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb

P.č. položky	Položka	Spolu (bez DPH)	Fakturácia
1.	Ročný aktualizáčny poplatok (na základe predloženej faktúry poskytovateľom)	2 515,40 €	1 x ročne
2.	Update 2 x do roka s výjazdom do ÚZ Častá Papiernička (na základe predloženej faktúry poskytovateľom)	2 x 358,00 €	2 x ročne
3.	Poplatok za možnosť volania na denný hotline v pracovných dňoch od 8.00 do 16.00 hod. v rámci RAP	0,00 €	-
4.	Poplatok za možnosť volania na hotline linku OPTIMAL 24/7 NONSTOP HOREC (na základe predloženej faktúry poskytovateľom)	12 x 45,00 €	12 x ročne
5.	Poplatok za možnosť volania na hotline linku OPTIMAL 24/7 NONSTOP BLUEGASTRO (na základe predloženej faktúry poskytovateľom)	12 x 45,00 €	12 x ročne
6.	Poplatok za uskutočnené volania na hotline linku HOREC LINE (na základe predloženej faktúry poskytovateľom za skutočne prevolané minúty)	1 € za 1 minútu	12 x ročne
7.	Poplatok za uskutočnené volania na hotline linku BLUEGASTRO LINE (na základe predloženej faktúry poskytovateľom za skutočne prevolané minúty)	1 € za 1 minútu	12 x ročne
8.	Havarijná situácia (SLA), odstránenie poruchy do 4 h ak je nahlásená počas pracovného dňa (pondelok až piatok) počas pracovných hodín (8.00 – 16.00 hod.), resp. denný HL* (nutné zamezpečenie pripojenia cez TeamViewer) (Na základe predloženej faktúry poskytovateľom za zásah. Zásah môže objednať iba oprávnená osoba definovaná v tejto zmluve zo strany objednávateľa.)	50 € dopravné náklady 32 € strata času dopravou 320 € za poskytnutú službu	po zásahu