

# Zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore č. SPIN2-1-2019-001

**CRZ:01649/2019-ESPF-GR0028/19.00**

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

Galvaniho 17/B

821 04 Bratislava

Štatutárny orgán:

Ing. Ing. Edita Angyalová, podpredseda predstavenstva

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 rokovaniu: Mgr. Katarína Kandriková

Primárny telefonický kontakt: +421 2 206 77 111

**Odberateľ: Slovenský pozemkový fond**

Búdkova 36 817

15 Bratislava

Štatutárny orgán:

JUDr. Adriana Šklíbová, generálna riaditeľka

Ing. Boris Brunner, námestník generálnej riaditeľky

IČO: 17335345 zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Po, vložka č.35/B

IBAN: SK35 8180 000000000001638

E-mail adresa pre elektronické zasielanie faktúr: [faktury@pozfond.sk](mailto:faktury@pozfond.sk)

Osoba oprávnená k rokovaniu: Mgr. Miroslav Schwab

Primárny telefonický kontakt: +421 02 20 941 231

## PREAMBULA

Poskytovateľ a Odberateľ (ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“) uzatvorili túto zmluvu v nadväznosti na uskutočnený postup zadávania zákazky s nízkou hodnotou v súlade s ustanoveniami zákona č. 343/2015 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a 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 sa 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 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.

## 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.sk](http://www.assecosolutions.sk). Právne predpisy alebo 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) Zmluvné strany sa dohodli na cene služby vo výške 406,80 EUR bez DPH mesačne za poskytovanie podpory koncovým používateľom vo forme konzultácií, školení, riešení štandardných situácií a metodologickej podpory v rozsahu 8 hodín mesačne. Vedľajšie náklady, ktoré nie sú zahrnuté v tejto službe sú uvedené v podrobnejšej cenovej špecifikácii jednotlivých služieb v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Maximálny finančný limit na obdobie trvania tejto Zmluvy je 15.000,- EUR bez DPH. Uvedený finančný limit nemusí byť plne vyčerpaný.
- b) Pevná cena za predmet zmluvy bude Poskytovateľom fakturovaná mesačne a to vždy na začiatku 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 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.
- d) V prípade omeškania Odberateľa s úhradou záväzku môže Poskytovateľ uplatniť sankcie v zmysle VOP a zároveň môže pozastaviť činnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy. Toto pozastavenie nebude považované za omeškanie plnení zo strany Poskytovateľa.
- e) 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. 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.

### 3.8 Ohlasovanie a komunikácia

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.

### 3.9 Miesto poskytnutia Služby

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

### 3.10 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) použitím ďalších súvisiacich častí systému,
  - iii) použitím 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 a účinnosť Zmluvy

- a) Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na obdobie 2 rokov odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- b) Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a

účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.

- c) K ukončeniu Zmluvy môže dôjsť z nasledovných dôvodov:
- i) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
  - ii) odstúpením od Zmluvy, iii) písomnou dohodou zmluvných strán.

## 5. Článok Záverečné ustanovenia

- a) Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch origináloch, z ktorých každá strana obdrží jeden.
- b) Zmluvné strany sa dohodli, že zmena Zmluvy je možná iba v súlade s platnými právnymi predpismi, vrátane úpravy ceny a rozsahu predmetu zákazky. Každá zmena zmluvy musí byť potvrdená obidvomi zmluvnými stranami uzatvorením dodatku ku zmluve.
- 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. 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 príslušným súdom SR.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

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

.....  
Odberateľ  
JUDr. Adriana Šklíbová  
generálna riaditeľka  
Slovenský pozemkový fond

.....  
Odberateľ  
Ing. Boris Brunner  
námestník generálnej riaditeľky

**Príloha č. 1: Rozsah služby**

<b>Popis služby</b>	A) Poskytovanie podpory koncovým používateľom vo forme konzultácií, školení, riešení štandardných situácií a metodologickej podpory B) Vedľajšie náklady
<b>Produkt, na ktorý sa služba poskytuje</b>	IS SPIN
<b>Periodicita služby</b>	mesačne
<b>Rozsah</b>	A) 8 hodín B) Na základe objednávky
<b>Cena</b>	A) 406,80 eur / mesačne B) Podľa platného cenníka
<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>Poskytovanie havarijnej služby k produktu</b>	Nie
<b>Reakčná doba havarijnej služby</b>	Nie
<b>Doba na odstránenie havárie</b>	Nie
<b>Doba poskytovania služby</b>	24 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

Zástupca Odberateľa	
Priezvisko a meno:	Vlčko Branislav
Funkcia :	Vedúci odd. IS a VT
Telefón :	+421220941243
E-mail :	Vlcko.branislav@pozfond.sk

Ďalšie oprávnené osoby			
Meno	Funkcia	Telefón	E-mail

Zástupca Poskytovateľa	
Priezvisko :	Mgr. Katarína Kandriková
Funkcia :	obchodný manažér
Telefón :	0903 523 366
E-mail :	Katarina.kandrikova@assecosol.com

### Hot-line:

E-mail: [komunikacia@assecosol.com](mailto:komunikacia@assecosol.com) Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb



## CENNÍK SLUŽIEB / SERVICES PRICE LIST

SLUŽBY / SERVICES		Platný od 1. 1. 2016 / From 1. 1. 2016	verzia / version	20160101
CODE	NÁZOV SLUŽBY / DESCRIPTION OF SERVICE		UNIT	EUR
S20	Expertné poradenstvo / Process design		1 hod/ 1 hour	120,00 €
S21	Riadenie projektu / Project management		1 hod/ 1 hour	97,00 €
S22	Analýza a validácia / Specification of requirements and validation		1 hod/ 1 hour	93,00 €
S23	Systémové práce / System administration		1 hod/ 1 hour	85,00 €
S24	Programátorské práce / Development		1 hod/ 1 hour	79,00 €
S25	Konzultácie / Support		1 hod/ 1 hour	69,00 €
S26	Monitoring databázového servera / Database monitoring		monthly/ server	276,00 €
S27	Skupinové školenia / Trainings		osoba/deň / 1person/day	individual/ individually
<b>PRIRÁŽKY A RABATY K CENE SLUŽIEB / SURCHARGES AND RABATES</b>				
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 Servisnej zmluve s rozsahom viac ako 10 hodín mesačne / Rabate for services provided upon Service agreement 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%
P10	Stormovací poplatok - účtovaný pri odínutí objednané konzultácie či inej práce menej než 24 hodín pred jej začatím (50 % z ceny objednávky, min. 1 hod. práce)			50%
<b>OSTATNÉ NÁKLADY / OTHER COSTS</b>				
F1	Zápis do knihy pokladnice / Cash book confirmation			30,00 €
F2	Výmena poškodenej plomby / Replacement of damaged seal			25,00 €
F3	Inštalácia fiskálnej tlačiarne / defiskalizácia / Installation / uninstallation of fiscal printer			50,00 €
F6	Servisná prehliadka fiskálu / Fiscal module service check		1 fiskál / fiscal	77,00 €
O1	Poplatok za prevod licenčných práv zo súčasného na nového vlastníka / Licence transfer commission			120,00 €
O2	Poplatok za vydanie duplikátu certifikátu / Certificate duplicate re-issuance fees			25,00 €
O3	Servis HW zariadení, ostatné činnosti / Services of HW equipments and others			50,00 €
O4	Zmena štandardnej zmluvy / Change of standard contract		1 zmluva / contract	100,00 €
D1	Paušálny výjazd pre Bratislavu, Košice / Service within Bratislava, Košice		paušál / fee	19,00 €
D2	Paušálny výjazd pre pobočky v krajských mestách / Service within district cities		paušál / fee	15,00 €
D3	Paušálny výjazd pre pobočky v ostatných mestách / Service within other towns		paušál / fee	10,00 €
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. / hour	16,00 €
D6	Ostatné cestovné náhrady / Other travelling allowance			podľa skutočných nákladov vypočítaných podľa legislatívy / invoiced based on real costs accepting actual valid Commercial Code
D7	Príprava na konzultáciu (zahŕňa i čas strávený na ceste tam a späť, ktorý nepresiahne 1 hod.)		1 ks	32,00 €
HEO3	Inštalácia APV Helios Orange		1 ks	170,00 €
HEO4	Inštalácia MS SQL		1 ks	200,00 €

Všetky ceny sú uvedené bez DPH / The prices exclude VAT

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