

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SERVISNÝCH SLUŽIEB č. 1/2024

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

medzi týmito zmluvnými stranami

### Objednávateľ:

Názov: **Finančné riaditeľstvo Slovenskej republiky**  
Sídlo: Lazovná 63, 974 01 Banská Bystrica  
Štatutárny orgán: Mgr. Jozef Kiss, MA, prezident finančnej správy  
IČO: 42499500  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
IBAN: SK14 8180 0000 0070 0043 7837

(ďalej len „objednávateľ“)

### Poskytovateľ:

Názov: **ALTO Slovakia, spol. s r. o.**  
Sídlo: Sládkovičova 33, 059 21 Svit  
Zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 858/P  
Konajúci: Ing. Ivan Zima – konateľ spoločnosti  
IČO: 31664881  
DIČ: 2020516608  
IČ DPH: SK2020516608  
Bankové spojenie: VÚB Poprad  
IBAN: SK2102000000001058945562

(ďalej len „poskytovateľ“)

## Čl. 1 Predmet zmluvy

1. Zmluvné strany sa dohodli, že na základe tejto Zmluvy o poskytovaní servisných služieb č. 1/2024 (ďalej len „zmluva“), poskytovateľ poskytne objednávateľovi servisné služby pre reštauračný softvér FoodMan® riadne a včas v rozsahu uvedenom v ods. 2 tohto článku a objednávateľ zaplatí za poskytnuté servisné služby cenu uvedenú v článku 3 tejto zmluvy.
2. Poskytovateľ je povinný objednávateľovi poskytovať servisné služby v nasledovnom rozsahu:
  - a) **Hot-line podpora** pre reštauračný softvér FoodMan®, ktorá zahŕňa stručné telefonické vysvetlenie funkcionality niektorej časti softvéru, telefonické usmernenie spôsobu riešenia problému, prípadne telefonické vysvetlenie nastavenia potrebných parametrov softvéru. Hot-line podpora nenahrádza školenie. Hot-line podpora bude poskytovaná zo strany poskytovateľa oprávneným užívateľom reštauračného softvéru FoodMan® objednávateľa.
  - b) **Servisný zásah** pre reštauračný softvér FoodMan®, v rámci ktorého poskytovateľ poskytne podporu v prípadoch, kedy nie je možné spustiť reštauračný softvér FoodMan® - moduly pokladňa, manager, sklad, alebo nie je možné vystavovať daňové doklady v reštauračnom softvéri FoodMan® v dôsledku problému s reštauračným softvérom FoodMan®, alebo akýkoľvek iný stav reštauračného softvéru FoodMan®, ktorý ohrozuje plynulý chod prevádzky.
  - c) **Upgrade (Nové verzie)** pre reštauračný softvér FoodMan®, predstavuje dodanie nových verzií reštauračného softvéru FoodMan®, ktoré budú reagovať na prípadné nové všeobecne záväzné právne predpisy. Inštaláciu nových verzií reštauračného softvéru FoodMan® bude realizovať objednávateľ, na základe automatického upozornenia softvérov o existencii novej verzie, alebo na základe mailu odoslaného poskytovateľom.

(hot-line podpora, servisný zásah a upgrade (nové verzie) spolu ďalej len ako „servisné služby“).

## Čl. 2

### Miesto, čas a spôsob poskytovania servisných služieb

1. Miestom poskytovania servisných služieb sú:
  - a) Stredisko akadémie FS - stred, Donovaly 130, 976 39 Donovaly
  - b) Stredisko akadémie FS - západ, Promenádna 7, 932 01 Veľký Meder.
2. Hot-line podporu podľa čl. 1 ods. 2 písm. a) tejto zmluvy bude poskytovateľ vykonávať v pracovných dňoch od 7:00 do 15:30 na základe telefonického oznámenia objednávateľa na servisnom čísle poskytovateľa **052 3210 400**, prípadne mailom na [podpora@alto.sk](mailto:podpora@alto.sk).

Pre prístup na linku hot-line boli pridelené nasledovné ID:

- a) ID: **34351662** pre **Stredisko akadémie FS - stred, Donovaly 130, 976 39 Donovaly**
- b) ID: **54903717** pre **Stredisko akadémie FS - západ, Promenádna 7, 932 01 Veľký Meder.**

3. Poskytovateľ po vyhodnotení závažnosti problému začne so servisným zásahom podľa čl. 1 ods. 2 písm. b) nasledovne:
  - a) ak objednávateľ nahlási problém v pracovný deň do 15:30 hod, poskytovateľ začne so servisným zásahom do 24 hod. od nahlásenia problému kompetentnou osobou objednávateľa ak sa zmluvné strany nedohodnú inak,
  - b) ak objednávateľ nahlási problém v pracovný deň po 15:30 hod, poskytovateľ začne so servisným zásahom do 24 hodín, od 7:00 hod. najbližšieho pracovného dňa.

Servisný zásah bude realizovaný priamo u objednávateľa na základe emailovej žiadosti objednávateľa odoslanej prostredníctvom kompetentnej osoby objednávateľa na emailovú adresu poskytovateľa: [podpora@alto.sk](mailto:podpora@alto.sk). Cestovné náklady a stratu času na ceste pri servisnom zásahu budú účtované podľa cenníka služieb, ktorý tvorí Prílohu č. 1 tejto zmluvy.

4. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za neuskutočnený servisný zásah v dôsledku technických problémov, nefunkčnosti hardvéru, nefunkčnosti operačného systému, resp. iných softvérov, ktoré sú podmienkou na fungovanie reštauračného softvéru FoodMan® a tiež pri sieťových problémoch, alebo neznalosti práce s reštauračným softvérom FoodMan®.
5. Do troch pracovných dní odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy oznámi objednávateľ poskytovateľovi zoznam kompetentných osôb, ktoré sú oprávnené hlásiť telefonické a emailové požiadavky a problémy s reštauračným softvérom FoodMan® pri potrebe poskytnutia servisnej služby v rozsahu špecifikovanom v čl. 1 ods. 2 písm. b) tejto zmluvy a podpísanie servisného protokolu podľa čl. 3 ods. 4 tejto zmluvy.

## Čl. 3

### Cena servisných služieb a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že cena za servisné služby špecifikované v čl. 1 ods. 2 písm. a) sa dojednáva:

- a) pre **Stredisko akadémie FS - stred, Donovaly 130, 976 39 Donovaly**

za reštauračný softvér **FoodMan®** - 6 modulov (2KAS, 3MAN, 1SKL) vo výške **100,00 EUR** (slovom sto EUR) bez DPH, 120,00 EUR s DPH, za jeden kalendárny mesiac paušálne, bez ohľadu na to, v koľkých prípadoch budú tieto servisné služby poskytnuté,

- b) pre **Stredisko akadémie FS - západ, Promenádna 7, 932 01 Veľký Meder**

za reštauračný softvér **FoodMan®** - 6 modulov (2KAS, 3MAN, 1SKL) vo výške **100,00 EUR** (slovom sto EUR)

bez DPH, 120,00 EUR s DPH, za jeden kalendárny mesiac paušálne, bez ohľadu na to, v koľkých prípadoch budú tieto servisné služby poskytnuté,

Objednávateľ bude uhrádzať cenu za servisné služby uvedené v ods.1 písm. a) a b) tohto článku mesačne na základe faktúry vo výške 200,00 EUR bez DPH, 240,00 EUR s DPH.

2. Cenu za servisné služby špecifikované v čl. 1 ods. 2 písm. b) ako aj náklady na dopravu k objednávateľovi bude hradiť objednávateľ mesačne podľa cenníka služieb poskytovateľa uvedeného v Prílohe č. 1 tejto zmluvy na základe faktúry za poskytnuté servisné služby podľa čl. 1 ods. 2 písm. b) zmluvy vystavenej poskytovateľom podľa ods. 4 tohto čl. zmluvy.
3. Poskytovateľ za riadne a včas poskytnuté servisné služby špecifikované v čl. 1 ods. 2 písm. a) zmluvy vystaví a pošle objednávateľovi faktúru, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Faktúra bude vyhotovená mesačne po kalendárnom mesiaci v ktorom boli poskytnuté servisné služby špecifikované v čl. 1 ods. 2 písm. a) zmluvy. Riadne vystavenú a doručенú faktúru objednávateľ uhradí v termíne do 30 dní od jej doručenia na číslo účtu poskytovateľa uvedené v záhlaví tejto zmluvy. Nesprávne alebo neúplne vystavenú faktúru objednávateľ vráti poskytovateľovi na prepracovanie, pričom poskytovateľ je povinný vystaviť novú faktúru a objednávateľ je povinný zaplatiť takúto faktúru v novej lehote splatnosti do 30 dní od doručenia novej – riadne vystavenej faktúry.
4. Poskytovateľ za riadne a včas poskytnuté servisné služby špecifikované v čl. 1 ods. 2 písm. b) zmluvy, vystaví a pošle objednávateľovi faktúru, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Faktúra bude vyhotovená mesačne po kalendárnom mesiaci v ktorom boli poskytnuté servisné služby špecifikované v čl. 1 ods. 2 písm. b) zmluvy a súčasťou faktúry bude aj servisný protokol podpísaný bez výhrad. Riadne vystavenú a doručенú faktúru objednávateľ uhradí v termíne do 30 dní od jej doručenia na číslo účtu poskytovateľa uvedené v záhlaví tejto zmluvy. Nesprávne alebo neúplne vystavenú faktúru, alebo faktúru, bez prílohy uvedenej v odseku 2 tohto článku, objednávateľ vráti poskytovateľovi na prepracovanie, pričom poskytovateľ je povinný vystaviť novú faktúru a objednávateľ je povinný zaplatiť takúto faktúru v novej lehote splatnosti do 30 dní od doručenia novej – riadne vystavenej faktúry.
5. Zmluvné strany sa dohodli na tom, že servisné služby podľa čl. 1 ods. 2 písm. c) poskytovateľ poskytuje bezodplatne.

#### **Čl. 4**

##### **Doba poskytovania servisných služieb**

1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu určitú 48 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti, alebo do vyčerpania finančného limitu vo výške 15 000,- EUR bez DPH, t. j. 18 000,- EUR s DPH podľa toho ktorá skutočnosť nastane skôr. Objednávateľ bude čerpať finančné prostriedky z finančného limitu uvedeného v prvej vete tohto odseku na základe svojich aktuálnych potrieb, pričom nie je povinný vyčerpať tento finančný limit do maximálnej výšky. Poskytovateľ sa zaväzuje, že voči Objednávateľovi nebude uplatňovať žiadne nároky z dôvodu nevyčerpania finančného limitu uvedeného v prvej vete tohto odseku. Zmluvu je možné ukončiť pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená, resp. pred vyčerpaním uvedeného finančného limitu aj:
  - a) písomnou výpoveďou bez udania dôvodu, pričom výpovedná doba je 2 mesiace po doručení výpovede a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej zmluvnej strane, pričom uplynutím výpovednej doby zmluva zanikne;
  - b) vzájomnou písomnou dohodou zmluvných strán;
  - c) písomným odstúpením od zmluvy v zmysle § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.

#### **Čl. 5**

##### **Zmluvné pokuty a sankcie**

1. V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry podľa čl. 3 ods. 3 a 4, poskytovateľ môže požadovať od objednávateľa zaplatenie úroku z omeškania podľa § 369a v spojení s § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka a § 1 ods. 1 nariadenia vlády SR č. 21/2013 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Obchodného zákonníka v znení nariadenia vlády SR č. 303/2014 Z. z. za každý deň omeškania.
2. Objednávateľ má právo, v prípade omeškania poskytovateľa so začatím servisného zásahu pri odstraňovaní problému podľa čl. 2 ods. 3, požadovať od poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 10,00 EUR za každú, aj začatú hodinu omeškania.

## **Čl. 6**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Objednávateľ sa zaväzuje, že bude dodržiavať autorské práva spoločnosti ALTO Slovakia, spol. s r. o. na nainštalovaných softvéroch, bude ich využívať výhradne pre svoju činnosť a nebude ich ďalej šíriť bez súhlasu poskytovateľa a zabezpečiť, aby k softvérovému vybaveniu nezískala prístup iná osoba či organizácia.
2. Zmluva je vypracovaná v štyroch vyhotoveniach, z ktorých každá zo zmluvných strán obdrží dva výtlačky. Akékoľvek zmeny a dodatky k tejto zmluve musia byť vyhotovené písomnou formou na základe dohody obidvoch zmluvných strán.
3. Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
4. Zmluvné strany prehlasujú, že sú plne spôsobilé na právne úkony, že si zmluvu prečítali, s jej obsahom sa zoznámili a súhlasia s ním, že zmluva bola uzavretá podľa ich pravej a slobodnej vôle, zrozumiteľne, určite a vážne, že nebola uzavretá v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, čo svojim podpisom potvrdzujú.
5. Neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy tvorí príloha:
  - a) Príloha č. 1 – Cenník služieb.

V Bratislave, dňa .....

Vo Svite, dňa .....

.....  
za objednávateľa  
Mgr. Jozef Kiss, MA, prezident finančnej správy

.....  
za poskytovateľa  
Ing. Ivan Zima, konateľ spoločnosti

**CENNÍK SLUŽIEB**

| <b>Služba</b>                                                                     | <b>Cena bez DPH</b> | <b>Cena s DPH</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|
| Konfigurácia softvérov, oprava a rekonštrukcia dát, poradenstvo (u objednávateľa) | 48,00 EUR / hod.    | 57,60 EUR / hod.  |
| Dodatočná inštalácia 1 modulu softvérov FoodMan                                   | 50,00 EUR / modul   | 60,00 EUR / modul |
| Programovanie a úpravy podľa požiadavky objednávateľa                             | 60,00 EUR / hod.    | 72,00 EUR / hod.  |
| Práca s chráneným dátovým úložiskom a jeho nastavenie, výmena                     | 48,00 EUR / ks      | 57,60 EUR / ks    |
| Doprava osobným automobilom                                                       | 0,50 EUR/ km        | 0,60 EUR/ km      |
| Strata času na ceste                                                              | 20,00 EUR / hod.    | 24,00 EUR / hod.  |
| Jednorazový výjazd po Bratislave                                                  | 18,00 EUR           | 21,60 EUR         |

**Účtuje sa každá začatá hodina.**