

1-27-200-2025

Zmluva o poskytovaní služieb a systémovej podpore

č. SPIN-3-2025-002

uzatvorená podľa ust. § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
(ďalej ako „Zmluva“)

Poskytovateľ: Asseco Solutions, a.s.

Galvaniho 19045/19

821 04 Bratislava 2

Štatutárny orgán:

Mgr. Renáta Rybanská, predseda predstavenstva

IČO: 00602311

IČDPH: SK2020447990

zapísaný v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č.81/B

IBAN: SK58 0900 0000 0001 7799 0855

Osoba oprávnená k rokovaniu: Mgr. Viera Haarová

Primárny telefonický kontakt: +421 2 206 77 111

Odberateľ: Služby mesta Piešťany

Valová 1919/44

921 01 Piešťany

Štatutárny orgán:

Ing. Hana Dupkaničová, riaditeľ

IČO: 37 834 240

IČDPH: SK20 201 714 50

Zápis: Okresného úrad Piešťany, číslo živnostenského registra: 204-10153

IBAN: SK50 0600 0000 0052 2248 2001

E-mail adresa pre elektronické zasielanie faktúr: smp@sluzbymesta.sk

Osoba oprávnená k rokovaniu: Renáta Racíková

Primárny telefonický kontakt: +421 33 79 141 19

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 „Počiatočné 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 Použiteľnosť 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 zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa www.assecosolutions.sk. 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.sk. 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 a to vždy na začiatku 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 vopred s Odberateľom dohodnúť. 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) 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.
- e) 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 blokovat' funkcionalitu APV SPIN do doby úhrady záväzku. Toto pozastavenie nebude považované za omeškanie plnení zo strany Poskytovateľa.
- f) 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-líne. 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

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

- 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
- b) V prípade nevyčerpania rozsahu dohodnutých služieb v zmysle **prílohy č.1** tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje tento rozsah dočerpať v rámci kalendárneho roka.
- c) Poskytovateľ je povinný priebežne informovať Odberateľa o rozsahu vyčerpaných služieb minimálne však raz za kvartál.

4. Článok

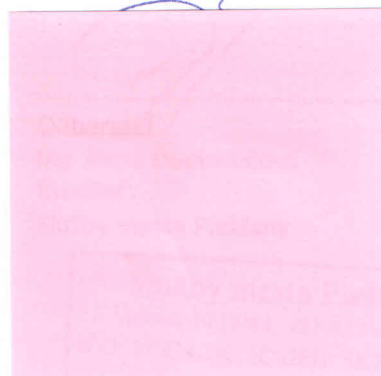
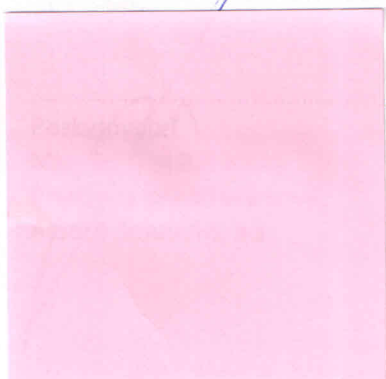
Záverečné ustanovenia

- a) Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť dňom jej podpísania všetkými zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni prvého zverejnenia Zmluvy v Centrálnom registri zmlúv v súlade s § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Zmluvu zverejní v Centrálnom registri zmlúv Objednávateľ.
- b) Táto Zmluva je vyhotovená v dvoch origináloch, z ktorých každá strana obdrží jeden.
- c) Táto Zmluva môže byť menená a dopĺňaná písomnou dohodou označenou ako číslované dodatky potvrdenou zástupcami oboch zmluvných strán.

- d) Táto 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.
- e) Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
Príloha č. 1: Rozsah služieb
Príloha č. 2: Zoznam autorizovaných osôb
Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb
- f) Táto Zmluva sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.
- g) V prípade sporného chápania tejto Zmluvy alebo neplnenia záväzkov zmluvných strán sa obidve zmluvné strany budú snažiť pred zahájením právnych krokov predovšetkým o mimosúdne urovanie. Všetky spory, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s touto Zmluvou a zmluvné strany ich nevyriešia vzájomnou dohodou, budú rozhodované vecne a miestne príslušným súdom Slovenskej republiky podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- h) Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluvu uzatvorili na základe dohody ako prejav slobodnej, vážnej, určitej vôle, nie v tiesni ani za inak jednostranne nevýhodných podmienok, Zmluvu si riadne prečítali a porozumeli jej, čo potvrdzujú svojimi vlastnoručnými podpismi.

V Bratislave dňa 1.7.2025

V Pešťanoch dňa 30.06.2025



any
šťany
20171450

-101-

Príloha č. 1: Rozsah služby

Popis služby	Poskytovanie podpory koncovým používateľom vo forme konzultácií, školení, riešení štandardných situácií, systémové služby
Produkt, na ktorý sa služba poskytuje	APV SPIN
Periodicita služby	mesačne
Rozsah	2 hod./mes.
Cena	80,00 EUR bez DPH mesačne
Úhrada za službu	160,00 EUR bez DPH mesačne
Časové pokrytie	Od 8:00 do 16:00 v rámci pracovného dňa
Poskytovanie havarijnej služby k produktu	nie
Reakčná doba havarijnej služby	nie
Doba na odstránenie havárie	nie
Minimálna doba poskytovania služby	12 mesiacov
Iné podmienky poskytovania služby	Služby sú vykonávané prostredníctvom vzdialeného pripojenia. Poradenstvo pri riešení otázok súvisiacich s využívanými informačnými systémami. Nevyčerpané hodiny v danom mesiaci sa prenášajú do mesiaca nasledujúceho, maximálny počet takto prenášaných hodín je vo výške základného mesačného rozsahu. Prenos hodín nie je možný medziročne. 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:	Ing. Renáta Racíková		
Funkcia :	Vedúca ekonomického oddelenia		
Telefón :	+421 911 882 746		
E-mail :	racikova@sluzbymesta.sk		
Ďalšie oprávnené osoby			
Meno	Funkcia	Telefón	E-mail
Zástupca Poskytovateľa			
Priezvisko :	Mgr. Viera Haarová		
Funkcia :	Obchodný manažér		
Telefón :	+421 903 621 214		
E-mail :	Viera.haarova@assecosol.com		

Hot-line: +421 2 206 77 111

E-mail: komunikacia@assecosol.com

Príloha č. 3: Cenová špecifikácia jednotlivých služieb

Balík Konzultačných a systémových služieb k IS SPIN

Nasadzovanie nových verzií, aktualizácie systému, support ERP kasy, telefonická a e-mailová podpora. Konzultácie/školenia. Riešenie štandardných situácií a systémové práce (Oracle DB server a SPIN databáza).

2 hodiny/mesiac x 80,00 € = 160,00 € bez DPH