



Zmluva o poskytovaní správy benefitov a zákaznickej a technickej podpory prostredníctvom Benefit Café

táto zmluva, uzavretá uvedeného dňa, mesiaca a roka, je zmluvou medzi nasledujúcimi zmluvnými stranami:

Ticket Service, s.r.o.

Karadžičova 8, 820 15 Bratislava, IČO: 52 005 551, IČ DPH: SK2020312294, zapísaná v Obchodnom Registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 132404/B.

v mene spoločnosti koná: Jozef STANZL, na základe plnej moci zo dňa 20.12.2021

bankové spojenie: Tatra banka, a.s.

číslo účtu: 2675000390/1100

ďalej len "**Poskytovateľ**"

a

Slovenská akademická asociácia pre medzinárodnú spoluprácu, Krížkova 9, 811 04 Bratislava, IČO 30778867, IČ DPH 2020900563, Zapísaná v registri občianskych združení vedenom Ministerstvom vnútra SR pod číslom VVS/1-900/90-25826-4

V mene spoločnosti koná: **Ing. Jozef Detko**

bankové spojenie: VÚB, a.s.

číslo účtu: SK43 0200 0000 0028 2215 9853

(ďalej len "**Objednávateľ**")

(alebo spoločne aj ako "**Zmluvné strany**")

sa spoločne dohodli na spolupráci tak, ako je popísané nižšie v tejto Zmluve:

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Poskytovateľ zabezpečil pre Objednávateľa na základe Objednávky systému Cafeteria uzavretej medzi Zmluvnými stranami dňa*11.05.2022*..... (ďalej len "CWO") vytvorenie, implementáciu a spustenie prevádzky systému Benefit Café za účelom jeho využitia zamestnancami Objednávateľa.
- 1.2. V nadväznosti na vyššie uvedené majú Zmluvné strany záujem spolupracovať naďalej a dohodli sa na uzatvorení zmluvy, v ktorej majú nasledujúce definície tento význam:
 - 1.2.1. **Benefity Café** je benefity systém vytvorený a implementovaný pre Objednávateľa Poskytovateľom alebo treťou osobou určenou Poskytovateľom, na základe CWO;
 - 1.2.2. **Cafeteria Software** je počítačový systém, umožňujúci na základe CWO, využívať systém Benefit Café, ktorý je chránený podľa platných zákonov o autorských právach ako autorské dielo, a ktorého nositeľom príslušných majetkových práv je Poskytovateľ. Cafeteria Software je súčasťou systému Benefit Café.

2. PREDMET

- 2.1. Poskytovateľ sa na základe a za podmienok tejto zmluvy zaväzuje:
 - 2.1.1. poskytovať Objednávateľovi a jeho zamestnancom benefity a služby prostredníctvom systému Benefit Café,
 - 2.1.2. poskytovať Objednávateľovi a jeho zamestnancom zákaznickú podporu systému Benefit Café,
 - 2.1.3. poskytovať Objednávateľovi a jeho zamestnancom technickú podporu systému Benefit Café.



3. PODMIENKY POSKYTOVANIA PREDMETU TEJTO ZMLUVY

3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje Objednávateľovi dodať benefity, ktoré si Objednávateľ, resp. jeho zamestnanci objednali prostredníctvom systému Benefity Café. Benefity budú dodané na základe a za podmienok uvedených v zmluvách, ktoré Objednávateľ uzavrel s Poskytovateľom, a ktoré sú prílohou tejto zmluvy (pokiaľ nie sú zahrnuté v cenníku).

3.2. Benefity, ktoré sa Poskytovateľ zaviazal dodať, sú:

(Zaškrtnite, prosím, benefity, ktoré budete používať. Ak budú počas spolupráce Zmluvných strán pridané ďalšie benefity, je tak možné urobiť len na základe písomného dodatku k tejto zmluve.)

Edenred e-Ticket

je elektronická poukážka dodávaná Objednávateľovi a jeho zamestnancom za účelom sprostredkovania zamestnaneckých benefitov prostredníctvom systému Benefity Café. E-Ticketom sa rozumie unikátny šesťmiestny kód vygenerovaný systémom Benefity Café. E-Ticket bude vygenerovaný automaticky v prípade objednávky tovaru, služieb alebo iných dohodnutých benefitov v systéme Benefity Café a bude zaslaný oprávnenej osobe prostredníctvom elektronickej pošty na adresu, ktorú oprávnená osoba zadá do systému Benefity Café. Na základe predloženia alebo oznámenia e-Ticketu v partnerskej prevádzke spoločnosti Edenred budú potom oprávnenej osobe poskytnuté tovary alebo služby, a to presne podľa objednávky v systéme Benefity Café.

Platobná brána Edenred

je platobná brána medzi systémom Benefity Café a internetovým obchodom partnera. V prípade zakúpenia tovaru alebo služieb oprávnenou osobou v e-shope partnera budú automaticky odpočítané body zo systému Benefity Café, ktorých hodnota sa rovná hodnote tovaru alebo služieb.

Poukážky:

Edenred Darčeky

Edenred Služby

sú poukážkami, ktoré umožňujú nákup tovaru v sieti obchodných partnerov Poskytovateľa.

Ticket Restaurant®

sú stravenkovými poukážkami, ktoré umožňujú nákup stravy a potravín v sieti obchodných partnerov Poskytovateľa.

Ticket Restaurant® Card

je neprenosná čipová karta na báze Mastercard umožňujúca realizáciu kontaktných aj bezkontaktných platieb za stravovanie prostredníctvom platobného terminálu alebo mobilnej aplikácie TRC. Vykonaním platby sa zníži výška peňažných prostriedkov nabitých na príslušnej TRC. Hodnota transakcie nemôže byť väčšia ako hodnota zostatku na TRC. Peňažné prostriedky nabité na TRC sú platné v prípade nabitia v období od 1. januára do 30. septembra príslušného kalendárneho roka vždy do 31. decembra daného kalendárneho roka a v prípade nabitia v období od 1. októbra do 31. decembra daného kalendárneho roka vždy od 1. októbra príslušného kalendárneho roka do 31. decembra nasledujúceho kalendárneho roka. Po uplynutí tejto doby nie je možné prostriedky na TRC použiť. Prostriedky na TRC nie je možné vymeniť za peňažné prostriedky. Za kvalitu jedál a ostatných služieb ručí prevádzkovateľ stravovacieho zariadenia.

Objednávateľ súhlasí, že nevyčerpané prostriedky po termíne expirácie na peňaženke užívateľa v Edenred Benefity Café budú tieto prostriedky automaticky prevedené na jeho TRC kartu.

Edenred Dovolenka

Karta Edenred Dovolenka slúži ako elektronický rekreačný poukaz na pobyt na Slovensku. Je to praktická elektronická forma príspevku na rekreáciu zamestnanca. Vykonaním platby sa zníži výška peňažných prostriedkov nabitých na príslušnej karte. Hodnota transakcie nemôže byť väčšia ako hodnota zostatku na karte Edenred Dovolenka. Je to jediná bezkontaktná čipová karta, ktorá spĺňa aj najprísnejšie bezpečnostné štandardy vďaka garancii Mastercard. Peňažné prostriedky nabité na kartu Edenred Dovolenka sú platné podľa zákona do konca daného kalendárneho roka. Po uplynutí tejto doby nie je možné prostriedky na karte Edenred Dovolenka použiť. Prostriedky na karte Edenred Dovolenka nie je možné vymeniť za peňažné prostriedky. Za kvalitu ubytovania a ostatných služieb ručí prevádzkovateľ ubytovacieho zariadenia.

3.3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi a jeho zamestnancom zákaznícku a technickú podporu systému Benefity Café na telefónnom čísle 02/50707232 alebo e-mailovej adrese: cafeteria-sk@edenred.com za týchto podmienok:

- 8:00 – 16:00 hod. - spracovanie všetkých typov požiadaviek,

- 3.4. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Objednávateľa technickú podporu pri prevádzkovaní systému Benefitů Cafť a s jeho súčinnosťou zabezpečí vykonanie týchto činností:
- 3.4.1. prevádzkovanie systému Benefitů Cafť po technickej stránke;
 - 3.4.2. technickú údržbu systému Benefitů Cafť;
 - 3.4.3. odstraňovanie porúch funkčnosti systému Benefitů Cafť;
 - 3.4.4. všeobecná aktualizácia systému Benefitů Cafť tak, aby bol softvér v súlade a na úrovni podobných dostupných riešení na trhu;
 - 3.4.5. vykonanie zmien systému Benefitů Cafť, aby bol systém v súlade s dostupnými technológiami. Špecifické požiadavky Objednávateľa budú riešené na základe dohody Zmluvných strán.
- 3.5. Poskytovateľ sa zaväzuje riešiť požiadavky Objednávateľa alebo jeho zamestnancov v lehotách, ktoré sú stanovené v prílohe č.1. Cena za zákaznícku a technickú podporu je stanovená v cenníku, ktorý je prílohou č. 2 tejto zmluvy.

4. ODMENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 4.1. Odmena Poskytovateľa za plnenie predmetu tejto zmluvy („Odmena“) je stanovená v cenníku, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy ako jej príloha č. 2.
- 4.1.1. Štandardná požiadavka Objednávateľa, medzi ktoré sa radí správa benefičného systému (napr. doplnenie ďalšej peňaženky), zásahy do grafiky a textu a ďalšie úpravy, ktoré Poskytovateľ v rámci systému Benefitů Cafť štandardne ponúka, je poskytovaný Objednávateľovi v rámci Odmeny uvedenej v čl. 4.1.
 - 4.1.2. Služby nad rámec cenníka a nad rámec podmienok poskytovania technickej a zákazníckej podpory, budú poskytnuté za cenu, ktorá bude vždy predmetom písomnej dohody medzi Zmluvnými stranami. Služby nad rámec cenníka a nad rámec podmienok poskytovania technickej a zákazníckej podpory, budú poskytnuté za cenu, ktorá bude vždy predmetom písomnej dohody medzi Zmluvnými stranami.
- 4.2. Poskytovateľ vystaví po skončení každého kalendárneho mesiaca Objednávateľovi daňový doklad vo výške reálne vyčerpaných bodov za tovar a služby sprostredkované v systéme Benefitů Cafť a Odmeny podľa čl. 4.1.. Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi daňový doklad do 30 dní odo dňa jeho doručenia, a to na účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto zmluvy.
- 4.3. Odmenu Poskytovateľa za vykonanie a implementáciu neštandardnej požiadavky podľa článku 5.1. si Zmluvné strany vždy vopred písomne dojednávajú podľa náročnosti konkrétnej neštandardnej požiadavky. Fakturácia bude vykonaná po riadnom odovzdaní neštandardnej požiadavky Objednávateľovi a za rovnakých podmienok, ktoré sú uvedené v cenníku.
- 4.4. V prípade omeškania Objednávateľa so zaplatením Odmeny Poskytovateľovi podľa čl. 4. 2. alebo čl. 4. 4., prípadne akejkolvek jej časti, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania a pozastaví poskytovanie služieb až do riadneho zaplatenia splatného daňového dokladu. V prípade omeškania objednávateľa so zaplatením Odmeny dodávateľom v súlade čl. 4. 2. alebo čl. 4. 4., prípadne akejkolvek jej časti, je Poskytovateľ oprávnený požadovať od Objednávateľa úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania a pozastaví poskytovanie služieb až do riadneho zaplatenia splatného daňového dokladu.

5. APLIKÁCIA NEŠTANDARDNÝCH POŽIADAVIEK

- 5.1. Neštandardnou zmenovou požiadavkou je požiadavka nad rámec cenníka a nad rámec podmienok poskytovania technickej a zákazníckej podpory, okrem požiadaviek stanovených v článku. 4.1.1.
- 5.2. Objednávateľ bude posielať neštandardnú požiadavku na e-mail uvedený vyššie v článku. 3. 4. tejto Zmluvy. Zadaná neštandardná požiadavka bude obsahovať aspoň opis požadovanej zmeny, požadovaný termín odovzdania Objednávateľovi na akceptačné testovanie a akceptačné kritériá.
- 5.3. Poskytovateľ sa zaväzuje na zadanú neštandardnú požiadavku reagovať najneskôr do 14 kalendárnych dní a zaslať v tejto lehote Objednávateľovi návrh riešenia neštandardnej požiadavky, vrátane jej časovej náročnosti a odmeny Poskytovateľa za implementáciu a vykonanie neštandardnej požiadavky.
- 5.4. Objednávateľ sa zaväzuje oznámiť Poskytovateľovi, či požaduje vykonanie neštandardnej požiadavky, najneskôr do 30 kalendárnych dní od doručenia návrhu riešenia. V prípade, že Objednávateľ nebude reagovať na zmenový list v uvedenej lehote, znamená to, že nesúhlasí s podmienkami uvedenými Poskytovateľom a Poskytovateľ neštandardnú požiadavku ukončí bez realizácie.
- 5.5. Ak v priebehu samotnej realizácie Objednávateľ zmení/zruší skôr odsúhlasenú neštandardnú zmenovou požiadavku podľa článku. 5.4., bude Poskytovateľovi hradíť do doby oznámenia Objednávateľa o zmene/zrušení požiadavky už preukázateľne vzniknuté náklady spojené s realizáciou tejto zrušenej/zmenenej neštandardnej požiadavky.
- 5.6. Poskytovateľ sa zaväzuje riadne dokončenú neštandardnú požiadavku odovzdať Objednávateľovi v dohodnutom termíne. Poskytovateľ má nárok na jedno predĺženie dohodnutého termínu a to za predpokladu včasného informovania Objednávateľa pred uplynutím pôvodne dohodnutého termínu.



5.7. Zmluvné strany si písomne potvrdia odovzdanie a splnenie neštandardnej požiadavky bez zistených väd.

6. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1. Objednávateľ je oprávnený systém Benefity Café, alebo akúkoľvek jeho časť či súčasť, použiť výlučne na realizáciu vnútornej politiky voči jeho zamestnancom a nesmie systém Benefity Café, respektíve jeho časť alebo súčasť, použiť ani umožniť jeho použitie na iný účel, alebo tretej osobe bez súhlasu Poskytovateľa.
- 6.2. Poskytovateľ bude plniť predmet tejto zmluvy v súlade s požiadavkami Objednávateľa a jeho pokynmi pokiaľ budú v súlade so všeobecnými právnymi predpismi a ak budú podľa uváženia Poskytovateľa vhodné, alebo účelné. V prípade nevhodnosti pokynov Objednávateľa ho Poskytovateľ upozorní na uvedenú skutočnosť a takými pokynmi sa bude riadiť len v prípade, ak Objednávateľ výslovne bude trvať na ich dodržaní napriek oboznámeniu Poskytovateľa o ich nevhodnosti. Poskytovateľ však nezodpovedá za škodu spôsobenú priamo alebo nepriamo v dôsledku týchto nevhodných pokynov.

7. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 7.1. Každá Zmluvná strana zodpovedá druhej Zmluvnej strane za škodu vzniknutú porušením povinnosti vyplývajúcej z tejto zmluvy.
- 7.2. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za škodu vzniknutú Objednávateľovi v dôsledku konania alebo opomenutia konaj tretej osoby. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú Objednávateľovi v dôsledku okolností nezávislej od vôle Poskytovateľa, ktorej Objednávateľ nemohol ani pri vynaložení primeranej starostlivosti zabrániť alebo za omeškanie či škodu spôsobenú tretími osobami.
- 7.3. Poskytovateľ nezodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú nesprávnym či neoprávneným používaním systému Benefity Café.

8. AUTORSKÉ A PRÍBUZNÉ PRÁVA

- 8.1. Objednávateľ berie na vedomie, že systém Benefity Café je dielom, na ktoré sa vzťahuje autorskoprávna ochrana. Táto ochrana sa nevzťahuje na grafiku, texty, logá a ďalšie zložky dodané Objednávateľom. Objednávateľ berie na vedomie, že súčasťou systému Benefity Café je Cafeteria Softvér, ktorý je samostatným dielom, na ktorý sa vzťahuje autorskoprávna ochrana.
- 8.2. Poskytovateľ prehlasuje, že je oprávnený udeliť Objednávateľovi právo používať systém Benefity Café vrátane ich komponentov, a to na účely realizácie vnútornej politiky Objednávateľa. Poskytovateľ uzavretím tejto zmluvy udeľuje Objednávateľovi právo používať systém Benefity Café vrátane ich komponentov, pričom uvedené právo je časovo obmedzené na obdobie účinnosti tejto zmluvy a územne obmedzené územným rozsahom Slovenskej republiky, pričom právo používať systém Benefity Café má charakter nevýhradnej licencie. Odmena za udelenie súhlasu používať systém Benefity Café v zmysle tohto bodu je zahrnutá v odmene Poskytovateľa v zmysle čl. 4.1. tejto zmluvy.
- 8.3. Objednávateľ nie je oprávnený udeliť oprávnenie používať systém Benefity Café tretej osobe. Uvedené sa nevzťahuje na používanie systému Benefity Café zamestnancom Objednávateľa, prípadne osôb kapitálovo prepojených s Objednávateľom, na ktoré sa vzťahujú práva a povinnosti tejto zmluvy.
- 8.4. Objednávateľ nie je oprávnený previesť oprávnenie používať systém Benefity Café na tretiu osobu.

9. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 9.1. Objednávateľ vyhlasuje a uzavretím tejto zmluvy potvrdzuje, že spracúva osobné údaje jeho zamestnancov v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov) a ďalšími všeobecne záväznými predpismi. Zmluvné strany berú na vedomie, že spracúvajú osobné údaje súvisiace s plnením tejto zmluvy v postavení samostatných prevádzkovateľov osobných údajov a plnia všetky povinnosti podľa Nariadenia GDPR samostatne. Toto ustanovenie tejto zmluvy má prednosť pred akýmkoľvek ustanovením akýchkoľvek všeobecných obchodných podmienok upravujúcich právne postavenie zmluvných strán z pohľadu ochrany osobných údajov a v celosti nahrádza akékoľvek doterajšie zmluvné dojednania, na základe ktorých boli zmluvné strany vo vzájomnom postavení prevádzkovateľ-sprostredkovateľ. Toto ustanovenie zároveň ruší a nahrádza akékoľvek predchádzajúce sprostredkovateľské zmluvy uzatvorené medzi zmluvnými stranami.



10. DORUČOVANIE

10.1. Dokumenty týkajúce sa vzniku, ukončenia alebo zmeny tejto Zmluvy musia byť uzavreté písomnou formou a doručené druhej zmluvnej strane osobne alebo prostredníctvom iného subjektu (napr. pošty), do rúk štatutárneho orgánu na adresu uvedenú v záhlaví tejto zmluvy, prípadne na adresy oznámenú druhej Zmluvnej strane počas trvania tejto zmluvy. Doručenie písomnosti nastáva dňom jej prevzatia druhou Zmluvnou stranou. Písomnosť sa považuje za doručenú aj dňom, kedy druhá strana zásielku odmietla prevziať prípadne uplynutím lehoty k prevzatíu zásielky zo strany subjektu, ktorý bol povinný ju doručiť.

10.2. Zmluvné strany sa dohodli, že iná komunikácia ako tá , ktorá je uvedená v čl. 1.1, môže byť prijímaná tiež elektronickou poštou alebo telefonicky a to takto:

- v prípade Poskytovateľa: Anton Šmotlák, Team Leader – Cafeteria, anton.smotlak@edenred.com, +421 905 801 991.
- v prípade Objednávateľa: Jana Popelišová, jana.popelisova@saaic.sk, 02/20922274

Písomnosť sa považuje za doručenú aj okamihom **potvrdenia úspešného doručenia e-mailovej správy**.

11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

11.1. Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami. Na platnosť jej zmien a doplnenie je potrebná jej písomná forma.

11.2. Objednávateľ alebo Poskytovateľ je oprávnený ukončiť Zmluvu bez uvedenia dôvodu písomnou výpoveďou s výpoveďnou dobou 3 (tri) mesiace. Výpoveďná doba začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Výpoveď sa považuje za doručenú uplynutím tretieho pracovného dňa od jej preukázateľného odoslania. Zmluvné strany si dojednávajú možnosť ukončenia Zmluvy vzájomnou písomnou dohodou.

11.3. Táto zmluva je vypracovaná v dvoch vyhotoveniach, pričom každá zo Zmluvných strán obdrží jedno vyhotovenie. Vzťahy vyplývajúce z tejto zmluvy budú riešené podľa slovenského práva.

11.4. Objednávateľ uzavretím tejto zmluvy udeľuje Poskytovateľovi súhlas s poskytovaním, respektíve zasielaním reklamných a marketingových informácií Poskytovateľom, alebo ním určenou treťou osobou Objednávateľovi.

11.5. Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ostatnými všeobecne záväznými predpismi právneho poriadku Slovenskej republiky.

11.6. Zmluvné strany vyhlasujú, že svoju vôľu v tejto Zmluve prejavili slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne, že Zmluva nebola uzavretá za nápadne nevýhodných podmienok, s jej obsahom súhlasia po prečítaní bez výhrad, doplnkov a iných zmien a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpisujú.

Za Poskytovateľa/Ticket Service, s.r.o.

Za Objednávateľa/Klienta

Bratislava,

Bratislava,

.....

.....

Jozef STANZL

Ing. Jozef DETKO

na základe plnej moci 20.12.2021

výkonný riaditeľ

Ticket Service, s.r.o.

SAAMS

Príloha č. 1

Podmienky poskytovania technickej a zákazníckej podpory systému Benefitly Café

- 1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, na účely zabezpečenia používania systému Benefitly Café Objednávateľom, resp. jeho používateľmi, zabezpečovať technickú údržbu systému Benefitly Café v rozsahu, ktorá je potrebná na zabezpečenie funkčnosti systému Benefitly Café, respektíve jeho súčasťou, počas platnosti a účinnosti tejto zmluvy.
- 1.2. Poskytovateľ má právo 3 x mesačne na tzv. „Okno údržby“ po predchádzajúcom ohlásení Objednávateľovi.
- 1.3. Akúkoľvek chybu funkčnosti systému Benefitly Café, respektíve jeho časti alebo súčasti („chyba“) je Objednávateľ i používateľ oprávnený/povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi, respektíve ním určenej osobe. Poskytovateľ je povinný nahlásenú chybu odstrániť.
- 1.4. Chyba sa považuje za nahlásenú okamihom prijatia emailu alebo tel. hovoru na telefónne číslo alebo emailovú adresu, ktoré sú uvedené v článku č. 3.4. Zmluvy.
- 1.5. Chybou sa rozumie akákoľvek chyba poskytovaných plnení a služieb podľa tejto Zmluvy, ktorá bráni vo využívaní poskytovaných funkcionálí systému Benefitly Café. Funkcionalitami sú myslené štandardné funkcie obsiahnuté v dodanej základnej verzii systému, ako aj všetky objednané zákaznícke riešenia dodané Poskytovateľom. Chyby je potreba klasifikovať z pohľadu vplyvu na chod systému alebo používanie poskytovanej funkčnosti podľa nasledujúcej klasifikačnej tabuľky. Klasifikáciu väd vykonáva Poskytovateľ.

Druh požiadavky	Čas odozvy	Čas vyriešenia
Zákaznícka podpora pre Objednávateľa		
Prevádzková požiadavka/správa systému (import bodových/zamestnaneckých dát mimo dohodnuté termíny, požiadavky na reporting, zmeny zamestnaneckých dát/účtov/zmena bodového nároku, statusov, skupín...)	2 pracovné dni	72 hodín Okamžite/online samosprávou cez klientskú administráciu portálu
Obsahové zmenové požiadavky (aktualizácia textov na portále, upload požadovaných dokumentov do cafetérie,	2 pracovné dni	1 týždeň prostredníctvom zákazníckej podpory Okamžite/online samosprávou cez klientskú administráciu portálu
Technické/funkčné zmenové požiadavky (konfiguračné zmeny)	2 pracovné dni	Podľa rozsahu/náročnosti požadovaných zmien

- 1.6. Doba určená v hodinách a minútach je uplatňovaná po dobu, po ktorú Poskytovateľ poskytuje službu infolinky pre spracovanie všetkých typov požiadaviek podľa čl. 3.4. Zmluvy.
- 1.7. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený plniť predmet tejto Zmluvy osobne, alebo prostredníctvom tretej osoby, respektíve tretích osôb. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený vykonávať technickú podporu prevádzkovania systému Benefitly Café osobne, alebo zabezpečiť jej vykonávanie prostredníctvom tretej osoby, respektíve tretích osôb. Tretou osobou sa podľa tohto článku Zmluvy rozumie dodávateľ Poskytovateľa, ktorý pre Poskytovateľa dodáva služby spojené so systémom Cafeteria Software alebo Benefitly Café. Poskytovateľ zodpovedá za tretie osoby podľa tohto odseku tak, ako by plnil sám.
- 1.8. Miesto plnenia predmetu tejto Zmluvy určí Poskytovateľ.
- 1.9. Akákoľvek lehota na splnenie povinností, alebo záväzku uvedená v tejto Zmluve sa primerane predlžuje o obdobie omeškania Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti potrebnej pre plnenie predmetu tejto Zmluvy a taktiež o obdobie, počas ktorého okolnosť mimo kontroly Poskytovateľa mári, respektíve sťažuje plnenie predmetu tejto Zmluvy. V prípade že Objednávateľ neposkytuje Poskytovateľovi dostatočnú súčinnosť nevyhnutnú na riadne a včasné plnenie tejto zmluvy, je Poskytovateľ povinný na túto skutočnosť Objednávateľa bezodkladne písomne upozorniť s uvedením konkrétnych prípadov nedostatočnej súčinnosti a výzvou k náprave, v opačnom prípade sa má za to, že Objednávateľ poskytoval Poskytovateľovi dostatočnú súčinnosť. Okolnosťami mimo kontroly Poskytovateľa sú iba prípady vyššej moci, nie však už napr. meškanie spôsobené subdodávateľmi Poskytovateľa.



Za Poskytovateľa/Ticket Service, s.r.o.

Za Objednávateľa/Klienta

Bratislava,

Bratislava,

.....
Jozef STANZL,

.....
Ing. Jozef DETKO

na základe plnej moci

výkonný riaditeľ

zo dňa 22.1.2020

SAAMS

Ticket Service, s.r.o.



Príloha č.2 - Cenník

Implementácia Cafeterie Benefit Café:

Položka	cena	Cena po zľave
Implementačný poplatok	1.950 €	0€
Implementácia nadštandardných funkcionalít	n/a	n/a
Celková cena implementácie Benefit Café	1.950 €	0€

Mesačné platby

Položka	cena	Cena po zľave
Mesačný poplatok/paušál za správu aplikácie	390 €	1€

Ceny sú bez DPH.

