

# ZMLUVA O POSKYTOVANÍ PODPORY APLIKÁCIÍ VEMA

č. 2024/229

uzatvorená podľa ust. § 269, odst. 2, zákona č. 513/1991 Sb., Obchodného zákonníka,  
v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“)

## 1 ZMLUVNÉ STRANY

### 1.1 UŽÍVATEĽ

Organizácia: Detenčný ústav Hronovce  
Adresa: Športová 716/1B, 935 61 Hronovce  
Menom ktorého jedná: Ing. Vladimír Vido  
IČO: 54339448  
Bankové spojenie, č. ú.: Štátna pokladnica  
7000673397/8180  
Pridelené číslo  
zákazníka: **47417**

(ďalej v tejto zmluve len „Užívateľ“)

### 1.2 POSKYTOVATEĽ

Organizácia: Seyfor Slovensko, a.s.  
Adresa: Plynárenská 7/C, 821 09 Bratislava  
Menom ktorého koná: Ing. Peter Vilem, člen predstavenstva  
IČO: 36237337  
Zapísaná: Okresným súdom v Bratislave I., Oddiel: Sa, Vložka č.  
2969/B  
Bankové spojenie, č. ú.: Tatra banka, a. s.  
SK13 1100 0000 0026 2670 8763

(ďalej v tejto zmluve len „Poskytovateľ“)

Nižšie uvedeného dňa, mesiaca a roku uzavreli zmluvné strany túto zmluvu o poskytovaní podpory aplikácií Vema:

## 2 PREDMET ZMLUVY

- 2.1 Predmetom plnenia tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa zaistiť Užívateľovi garantovanú reakčnú dobu na podnety či požiadavky zo strany Užívateľa a operatívne konzultácie za účelom zaistenia bežného fungovania aplikácií Poskytovateľa, ktoré je Užívateľ oprávnený užívať na základe licenčnej zmluvy uzatvorenej medzi stranami a v rozsahu v licenčnej zmluve uvedenej.

### 3 ŠPECIFIKÁCIE PREDMETU

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje reagovať na podnety a požiadavky vzťahujúce sa k prevádzke aplikácií (ďalej ako „Požiadavka“) Užívateľa v garantovanej reakčnej dobe.

Pre stanovenie reakčnej doby pri jednotlivých Požiadavkách je rozhodujúce zaradenie danej Požiadavky do kategórie podľa naliehavosti

| Kategória naliehavosti | Garantovaná reakčná doba |
|------------------------|--------------------------|
| Štandardná             | do 72 hodín              |
| Rýchla                 | do 24 hodín              |
| Havária                | do 6 hodín               |

Uvedené časové údaje platia pri zadaní v pracovné dni od 8:00 do 17:00 hod. (ďalej ako „Prevádzková doba“). Požiadavky zadané mimo Prevádzkovej doby sa považujú za zadané o 8:00 hod. nasledujúceho pracovného dňa.

- 3.2 Operatívnymi konzultáciami sú myslené služby poskytované Užívateľovi pri riešení Požiadaviek Užívateľa k prevádzke aplikácií. Operatívne konzultácie môžu byť poskytované prostredníctvom vzdialeného prístupu.

- 3.3** Operatívne konzultácie sú poskytované v rozsahu 40 hodín ročne.

- 3.4 Osobná návšteva u zákazníka 4x do roka – 2x za oblasť HR a 2x za oblasť EKOS na základe vopred dohodnutého termínu so zákazníkom (hodiny konzultanta sú započítané v celkovej cene podľa bodu 3.3), čas strávený na ceste a ubehnuté km budú fakturované podľa platného cenníka)

- 3.5 Zadaním Požiadavky jedným zo spôsobov uvedených v článku 4 sa má za to, že Užívateľ objednal služby, ktoré sú potrebné pre vyriešenie Požiadavky. V prípade, že nastane potreba využitia služieb nad rozsah zaistený touto zmluvou, informuje Poskytovateľ o tejto skutočnosti Užívateľa. Užívateľ je oprávnený služby nad rozsah zmluvy pred ich poskytnutím preukázateľne odmietnuť najneskôr do doby, než budú služby poskytnuté, v opačnom prípade súhlasí s ich poskytnutím za cenu podľa platného cenníka Poskytovateľa, ktorý je Prílohou č. 1 tejto zmluvy.

### 4 SPÔSOB ZADÁVANIA POŽIADAVIEK

- 4.1 Požiadavku je Užívateľ povinný zadať nasledujúcimi spôsobmi:

- Zadaním a odoslaním Požiadavky na zákazníckom webe na adrese <http://zakaznik.vema.sk> v ponuke Podpora
- Telefonicky na bezplatnú linku 02 20 510 900 v Prevádzkovej dobe.

- 4.2 Pri zadaní Požiadavky Užívateľ špecifikuje názov Požiadavky, zadávateľa Požiadavky spolu s kontaktným emailom, aplikácií, ktorej sa daná Požiadavka týka, kategóriu naliehavosti a stručný popis Požiadavky.

- 4.3 Po zadaní Požiadavky prostredníctvom zákazníckeho webu zašle Poskytovateľ Užívateľovi do 15 minút na kontaktný email potvrdenie o tom, že im zaslanú Požiadavku Poskytovateľ eviduje. Zaslanie potvrdenia o evidencii Požiadavky nie je reakciou na Požiadavku v reakčnej dobe podľa čl. 3.1 zmluvy. Pokiaľ po zadaní Požiadavky nedostane Užívateľ do 15 minút elektronickou poštou potvrdenie o jej evidencii, oznámi Požiadavku telefonicky na bezplatnú linku uvedenú vyššie v Prevádzkovej dobe.
- 4.4 Pre účely zadávania a riešenia Požiadaviek, prípadne odmietnutie širšieho rozsahu služieb, sa Užívateľom myslí osoby, ktorým Užívateľ poskytol oprávnenie jednať jeho menom a u Poskytovateľa zaistil pre tieto osoby prístup na zákaznícky web.

## **5 C E N A**

- 5.1 Celkovú cenu plnenia tvorí:
- Cena plnenia podľa 3.3 5 350 Eur (bez DPH) za rok.
- 5.2 V prípade, osobnej návštevy Poskytovateľa u Užívateľa za účelom poskytnutia služieb, zaväzuje sa Užívateľ uhradiť Poskytovateľovi cestovné podľa Prílohy č. 1, vedľa dojednanej ceny plnenia.

## **6 P L A T O B N É P O D M I E N K Y**

- 6.1 Celková cena plnenia bude hradená na základe daňového dokladu (faktúry) vystaveného Poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru začiatkom 1. mesiaca štvrťroku, v ktorom má byť plnená.
- 6.2 Cena služieb poskytnutých podľa čl. 3.3 a cena cestovného podľa čl. 5.2 bude hradená na základe daňového dokladu (faktúry) vystavená poskytovateľom. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru najskôr v deň nasledujúcim po dni, v ktorom bola služba poskytnutá.
- 6.3 Užívateľ uhradí peňažné záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy na základe faktúry – daňového dokladu v lehote splatnosti 14 dní od vystavenie na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre.
- 6.4 V prípade omeškania sa s plnením svojho peňažného záväzku je Užívateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý začatý deň omeškania. Úrok z omeškania je splatný do 30 dní od vyčíslenia a doručenia faktúry Užívateľovi, ak sa nedohodnú zmluvné strany inak.
- 6.5 V prípade, že Poskytovateľ nedodrží garantovanú reakčnú dobu dojednanú podľa tejto zmluvy, poskytne Užívateľovi zľavu z ceny plnenia pre ďalšie obdobie a to vo výške 30,- € za každý jednotlivý prípad. Užívateľ je povinný nárok na zľavu uplatniť u Poskytovateľa výzvou, kde uvedie odôvodnenie uplatňovanej zľavy, pokiaľ Poskytovateľ zľavu uzná, bude mu táto započítaná v nasledujúcej faktúre vystavenej Poskytovateľom.

## **7 OCHRANA INFORMÁCIÍ**

- 7.1 Zmluvné strany sa zaväzujú uchovať v tajnosti všetky skutočnosti, informácie a údaje týkajúce sa druhej zmluvnej strany, predmetu plnenia tejto zmluvy alebo s predmetom plnenia súvisiace. Všetky také skutočnosti sú považované za zákonom chránené obchodné tajomstvo podľa § 17 Obchodného zákonníka.
- 7.2 S odkazom na zákon č. 428/2002 Zb., O ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, sa poskytovateľ zaväzuje urobiť také opatrenia, aby osoby, ktoré sa podieľajú na realizácii jeho záväzkov z tejto zmluvy vyplývajúcich, zachovávali mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a dátach (osobných či iných), o ktorých sa dozvedeli pri výkone svojej práce, vrátane tých, ktoré Užívateľ eviduje pomocou výpočtovej techniky či inak. Za porušenie tohto záväzku sa považuje i využitie tých skutočností, údajov a dát, ako i ďalších vedomostí pre vlastný prospech Poskytovateľa, prospech tretej osoby alebo pre iné dôvody. Toto dojednanie platí i v prípade nahradenia uvedených právnych predpisov predpismi inými.
- 7.3 Záväzky zmluvných strán uvedené v tomto článku trvajú i po skončení zmluvného vzťahu.

## **8 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 8.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 8.2 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu obidvoma zmluvnými stranami a účinnosť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po podpise zmluvy.
- 8.3 Táto zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch s platnosťou originálu, z ktorých každá zmluvná strana dostane po jednom vyhotovení.
- 8.4 Obe zmluvné strany majú právo túto zmluvu písomne vypovedať. Dĺžka výpovednej lehoty činí 2 mesiace a začína plynúť 1. dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovedi druhej zmluvnej strane.
- 8.5 Užívateľ je oprávnený postúpiť akékoľvek pohľadávky z tejto zmluvy, previesť svoje práva a povinnosti z tejto zmluvy vyplývajúce na inú osobu iba s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa.
- 8.6 Všetky úkony smerujúce k doplneniu, zmene alebo zániku tejto zmluvy musia byť učené písomne a doručené doporučeným listom, prípadne listom doručovaným kuriérnou službou, na adresy uvedené v záhlaví tejto zmluvy. Zmluvná strana má povinnosť oznámiť do siedmich dní druhej zmluvnej strane zmenu sídla alebo iných kontaktných údajov uvedených v záhlaví tejto zmluvy.
- 8.7 V prípade, kedy sa akákoľvek zo zmluvných strán ocitne v omeškaní s plnením svojich záväzkov preukázateľne spôsobenou vyššou mocou (živelnou pohromou, ozbrojeným konfliktom) má sa za to, že po dobu trvania vyššej moci nie je omeškanie a nedodržanie záväzku, bude druhou zmluvnou stranou tolerované.
- 8.8 V prípade uplynutia platnosti akéhokoľvek ustanovenia tejto zmluvy sa má za to, že ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti. Nevynútiteľnosť alebo neplatnosť ktoréhokoľvek článku, odstavca, pododstavca alebo ustanovenia tejto zmluvy neovplyvní vynútiteľnosť alebo platnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. V prípade, že akýkoľvek takýto článok, odstavec, pododstavec alebo ustanovenie tejto zmluvy by

malo byť z akéhokoľvek dôvodu zbavené platnosti a dohodnú sa na právne prijateľnom spôsobe vykonania zámerov obsiahnutých v takej časti tejto zmluvy, ktorých platnosť skončila.

- 8.9 Otázky touto zmluvou neupravené sa riadia slovenským právnym poriadkom s vylúčením kolíznych noriem, hlavne ustanoveniami Obchodného zákonníka upravujúce zmluvu o dielo.
- 8.10 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú jej prílohy:
- Príloha č. 1 – Cenník služieb a cenník cestovného
- 8.11 Zmluvné strany tejto zmluvy prehlasujú, že sa riadne oboznámili s jej obsahom, ktorý zodpovedá ich pravej a slobodnej vôli a na dôkaz toho pripájajú svoje vlastnoručné podpisy.

Hronovce dňa

V Bratislave dňa 25.06.2024

**Užívateľ**  
Detenčný ústav Hronovce

**Poskytovateľ**  
Seyfor Slovensko, a.s.

---

Ing. Vladimír Vido  
štatutár

---

Ing. Peter Vilem  
Člen predstavenstva

# PRÍLOHA

č. 1 k zmluve č. 2024/229

## Cenník služieb a cenník cestovného

### Cenník služieb

| Názov služby          | Základná sadzba za 1 hod. |
|-----------------------|---------------------------|
| Technické služby      | 53 €                      |
| Konzultácie aplikácií | 100 €                     |
| Programovanie         | 150 €                     |

### Cestovné

| Názov služby                                                                       | Sadzba                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Doprava (km sadzba sa vzťahuje na osobný automobil; iná doprava podľa skutočnosti) | 0,62 €/km, minimálne 12 €      |
| Čas strávený na ceste (za každú ďalšiu osobu samostatne)                           | 21 €/hod.                      |
| Ubytovanie                                                                         | podľa skutočných nákladov      |
| Príplatok za prácu od 19.00 do 8.00 a v nepracovné dni                             | 50 %                           |
| Prestoje (za dobu prítomnosti u zákazníka bez aktívnej činnosti)                   | 1/3 základnej hodinovej sadzby |

V Bratislave dne 25.06.2024