

**Z M L U V A O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB MONITORINGU, PODPORY A SERVISU BI
PLATFORMY (SAP BW + BELLADATI)
č. 4660797/2015**

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník medzi zmluvnými stranami:

1. Objednávateľ:	TRANSPETROL, a.s.
Sídlo:	Šumavská 38 821 08 Bratislava
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. Oddiel Sa vložka 507/B	
Štatutárny zástupca:	Ing. Ivan Krivosudský, predseda predstavenstva Ing. Martin Ružinský, člen predstavenstva
IČO :	31341977
IČ DPH :	SK2020403715
DIČ:	2020403715
Bankové spojenie:	Tatra banka, a.s., Bratislava
Číslo účtu:	2621021532/1100
IBAN :	SK79 1100 0000 0026 2102 1532
Osoba oprávnená jednať vo veciach zmluvných	Ing. Ivanom Krivosudským, predsedom predstavenstva
Osoba oprávnená jednať vo veciach technických	RNDr. Martinom Ružinským, PhD., členom predstavenstva

ďalej len „Objednávateľ“

a

2. Poskytovateľ	itelligence Slovakia s.r.o
Sídlo:	Prievozská 4/C, 821 09 Bratislava
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I. Oddiel Sro vložka 9677/B	
IČO	314 03 646
IČ DPH	SK2020355018
DIČ	2020355018
Bankové spojenie	Tatra banka, a.s., Bratislava
Číslo účtu:	2925250297/1100
Osoba oprávnená jednať vo veciach zmluvných	Ing. Rajmund Pavla, konateľ
Osoba oprávnená jednať vo veciach technických	Ing. Martin Déneši, Managing Director

ďalej len „Poskytovateľ“

Čl.1

Definície pojmov

Informačný systém - sa pre účely tejto zmluvy rozumie BI platforma, ktorú tvoria aplikácie SAP BW a BellaDati

Monitoring, podpora a servis Informačného systému – je služba spojená s podporou rutínnej prevádzky Informačného systému zahŕňajúca nasledovné činnosti:

- sledovanie Informačného systému a upozorňovanie Objednávateľa na možné problémy spojené s prevádzkou
- poskytovanie informácií a upozornení pracovníkmi Poskytovateľa v prospech pracovníkov Objednávateľa o pripravovaných a/alebo uskutočnených legislatívnych zmenách, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na Informačný systém, ak sa o nich pracovníci Poskytovateľa dozvedia skôr ako pracovníci Objednávateľa počas Bežnej pracovnej doby
- konzultácie a odborné poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní alebo správe Informačného systému
- pomoc pri získavaní relevantných informácií pre rozhodovanie sa v oblasti údržby a prevádzky Informačného systému
- na požiadanie Objednávateľa nahrávanie opráv (notes) do Informačného systému
- na požiadanie Objednávateľa nahranie aktualizácií (support packov, updatov) do Informačného systému
- odstraňovanie nahlásených Porúch Informačného systému, chybových stavov a problémov spojených s prevádzkou Informačného systému. Reakčné doby a garantované doby odstránenia Porúch sú uvedené v čl. 3, bod 3.5.

Pod monitoringom, podporou a servisom sa pritom rozumie súhrn informácií, rád, činností a konzultácií, poskytnutých Poskytovateľom Objednávateľovi v rôznej forme, s cieľom vyriešiť vzniknutý problém v Informačnom systéme.

Porucha - je chyba Informačného systému alebo jeho časti, znemožňujúca alebo sťažujúca jeho funkčnosť alebo funkčnosť jeho časti, bez ohľadu na to, koho činnosťou alebo nečinnosťou bola spôsobená.

Vada - je chyba Informačného systému alebo jeho časti, znemožňujúca alebo sťažujúca jeho funkčnosť alebo funkčnosť jeho časti, preukázateľne spôsobená činnosťou alebo nečinnosťou Poskytovateľa.

Bežná pracovná doba - sa pre účely tejto zmluvy rozumie pracovná doba pondelok až piatok od 8:00 do 17:00 hod., s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

Človekoden - sa pre účely tejto zmluvy rozumie 8 (osem) hodín strávených 1 (jedným) pracovníkom Poskytovateľa a poskytovaním príslušného plnenia predmetu tejto zmluvy.

ČI.2

Predmet Zmluvy

- 2.1. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávateľovi v rámci Bežnej pracovnej doby po dobu trvania tejto zmluvy bude pri prevádzke Informačného systému odplatne poskytovať Služby Monitoringu, Podpory a Servisu Informačného systému za účelom zabezpečenia a udržania jeho funkčnosti (ďalej len „**Služby Monitoringu, Podpory a Servisu**“). Pre účely plnenia tejto zmluvy budú tieto služby poskytované v paušálnom rozsahu definovanom v bode 4.1 tejto zmluvy za jeden kalendárny mesiac.
- 2.2. Objednávateľ sa zaväzuje poskytovať dohodnutú súčinnosť a platiť Poskytovateľovi za poskytované služby dohodnutú cenu.
- 2.3. Služby budú poskytované v rámci možností Poskytovateľa, rozsahu poznania Informačného systému a rozsahu poznania riešených problémov Objednávateľa.

ČI.3

Spôsob poskytovania služieb

- 3.1. Objednávateľ týmto výslovne menuje do pozície Projektového manažéra za Objednávateľa Ing. Monika Vilimová, kontakt e-mailom vilimova@transpetrol.sk, pričom táto osoba je oprávnená písomne splnomocniť na krátkodobé zastupovanie inú osobu – zamestnanca Objednávateľa.
- 3.2. Poskytovateľ týmto výslovne menuje do pozície Projektového manažéra za Poskytovateľa Mariána Trepáča, kontakt e-mailom marian.trepac@itelligence.sk, pričom táto osoba je oprávnená písomne splnomocniť na krátkodobé zastupovanie inú osobu – zamestnanca Poskytovateľa.
- 3.3. Podmienkou poskytovania Služieb Monitoringu, Podpory a Servisu Informačného systému zo strany Poskytovateľa je zaslanie požiadavky na služby Projektovým manažérom Objednávateľa alebo ním určenou osobou Poskytovateľovi podľa bodu 3.4 tejto zmluvy.
- 3.4. Požiadavku na Služby Monitoringu, Podpory a Servisu Informačného systému Objednávateľ zadá zo svojho Help Desku formou dohodnutého štruktúrovaného mailu (správy) na Help Desk Poskytovateľa a zároveň zabezpečí zaslanie notifikačných SMS na dohodnuté mobilné čísla, určené Poskytovateľom. Objednávateľ je oprávnený odoslať požiadavku na službu mailom a SMS zo svojho Help Desku na Help Desk Poskytovateľa kedykoľvek.
- 3.5. **Práce na odstránení Porúch je Poskytovateľ povinný začať najneskôr do 24 hodín (reakčná doba).** Reakčná doba začína plynúť potvrdením Help Desku Poskytovateľa o prijatí požiadavky dohodnutým spôsobom. Reakčná doba však plynie iba počas Bežnej pracovnej doby, plynutie reakčnej doby sa mimo Bežnú pracovnú dobu prerušuje. Plynutie reakčnej doby je ukončené zaslaním oznámenia Help Desku Poskytovateľa dohodnutým spôsobom na Help Desk Objednávateľa o začatí riešenia problému.

Porucha bude odstránená najneskôr do 36 hodín (fix time). Fix time začína plynúť od zaslania oznámenia o začatí riešenia problému Help Desku Poskytovateľa na Help Desk Objednávateľa (od ukončenia reakčnej doby). Fix time plynie v čase 8.00 – 18.00 počas pracovných dní. Plynutie času na odstránenie Poruchy (fix time) sa prerušuje v čase 18.00 – 8.00 hod v pracovných dňoch a na celý deň počas dní pracovného voľna, pracovného pokoja a štátnych sviatkov. Po odstránení Poruchy zo strany Dodávateľa zašle dohodnutým spôsobom Help Desk Dodávateľa na Help Desk TRANSPETROLu správu o odstránení Poruchy. Plynutie fix time sa týmto prerušuje. Následne TRANSPETROL akceptuje odstránenie Poruchy alebo oznámi Dodávateľovi, že odstránenie Poruchy neakceptuje spolu so zdôvodnením, pričom opäť pokračuje plynutie fix time. Plynutie fix time je ukončené zaslaním oznámenia Help Desku TRANSPETROLu dohodnutým spôsobom na Help Desk Dodávateľa o akceptácii odstránenia Poruchy.

Čl.4

Cena za služby a spôsob jej platenia

- 4.1. Objednávateľ sa zaväzuje, že za Služby podľa čl. 2 bude Poskytovateľovi platiť zmluvnú cenu vo výške dohodnutej paušálnej sumy za kalendárny mesiac a to:

3500,- € bez DPH slovom: Tritisícpäťsto Euro bez DPH

- 4.2. V paušálnej cene sú zahrnuté všetky náklady Poskytovateľa spojené s plnením predmetu služby na území Slovenskej republiky. Pokiaľ nebude stanovené písomným dodatkom inak, všetky plnenia a poskytovania služieb bude Poskytovateľ uskutočňovať vzdialeným prístupom do Informačného systému Objednávateľa alebo v mieste sídla Objednávateľa na adrese uvedenej v záhlaví tejto zmluvy. V prípade poskytovania služieb mimo územia Slovenskej republiky budú všetky dodatočné náklady Poskytovateľa (cestovné, ubytovanie, diéty, ...) fakturované Objednávateľovi v preukázateľnej a zákonom stanovenej výške.

Čl.5

Platobné a fakturačné podmienky

- 5.1. Faktúry budú vystavené v EUR.
- 5.2. K cenám bude uplatnená DPH podľa platných právnych predpisov.
- 5.3. Bankové poplatky Poskytovateľa znáša Poskytovateľ, bankové poplatky Objednávateľa znáša Objednávateľ.
- 5.4. Zmluvné strany postupujú pri vysporiadaní svojich daňových povinností podľa právnych predpisov platných v Slovenskej republike s vylúčením možnosti prevzatia daňovej povinnosti za obchodného partnera.
- 5.5. Za služby podľa čl. 2 bude vystavená faktúra najneskôr do 10. kalendárneho dňa mesiaca nasledujúceho po mesiaci, na ktorý sa vzťahuje fakturovaná suma.
- 5.6. Lehota splatnosti faktúr je 30 dní odo dňa ich doručenia druhej zmluvnej strane. Za deň splnenia peňažného záväzku sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z účtu dlžníka v prospech účtu veriteľa.

Čl.6

Súčinnosť Objednávateľa

- 6.1. V rámci umožnenia plnenia predmetu zmluvy bude Objednávateľ zodpovedať za nasledovné položky a úlohy:
- Dodanie informácií, ktoré sú potrebné na plnenie predmetu tejto zmluvy
 - Poskytnúť súčinnosť požadovanú Poskytovateľom, ktorá bude potrebná pre riadne plnenie predmetu zmluvy; Poskytovateľ je povinný túto požadovanú súčinnosť oznámiť Projektovému manažérovi za Objednávateľa s dostatočným predstihom s ohľadom na predmet požiadavky a kategóriu Poruchy.
 - Naplnenie Informačného systému dátami, ktoré nie sú obsiahnuté v existujúcich databázach, ak takáto potreba vznikne pri plnení predmetu zmluvy

- Inštaláciu zariadení, operačných systémov, databázových systémov, podporných programov a komunikačných programov alebo rozhraní, ktoré sú potrebné pre funkčnosť Informačného systému a nie sú predmetom plnenia tejto zmluvy
 - Poskytnutie testovacích dát pre procesy vo vzťahu k Informačnému systému.
- 6.2. Poskytovateľ nebude v omeškaní, ak jeho záväzok na plnenia / činnosti vzniknutý podľa tejto zmluvy alebo na jej základe nemohol byť riadne a včas splnený pre to, že Objednávateľ mu vlastným zavinením, riadne a včas neposkytol súčinnosť povinnú podľa tejto zmluvy alebo určenú v dohodnutých podmienkach realizácie služieb Rozvoja Informačného systému.
- 6.3. Lehoty pre plnenia / činnosti Poskytovateľa sa predlžia o dobu trvania omeškania s poskytnutím súčinnosti.

Čl.7

Zodpovednosť za Vady a záruka

- 7.1. Poskytovateľ ručí za bezchybné vykonávanie služieb Monitoringu, Podpory a Servisu Informačného systému, tvoriacich predmet plnenia tejto zmluvy, ako aj za to, že služby vykonáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a technickými normami.
- 7.2. Poskytovateľ poskytuje na vykonané plnenia podľa tejto zmluvy, záruku v trvaní šiestich (6) mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa poskytnutia a prevzatia plnenia (príslušnej služby) Objednávateľom. Počas záručnej doby vzniká Objednávateľovi právo požadovať a Poskytovateľovi povinnosť bezplatne odstrániť vzniknuté Vady. Pri odstraňovaní prípadných Vád je Objednávateľ povinný poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť podľa článku 6 tejto zmluvy.
- 7.3. Objednávateľ je povinný u Poskytovateľa písomne reklamovať Vadu vykonávania služieb bez zbytočného odkladu po jej zistení písomnou formou a požadovať bezplatné odstránenie Vady v dohodnutej lehote.

Čl.8

Ochrana dôverných informácií

- 8.1. V prípade porušenia povinností, uvedených v tomto článku je poškodená zmluvná strana oprávnená uplatniť si nárok na náhradu škody v súlade s čl. 10 tejto zmluvy.
- 8.2. Žiadna strana neprezradí tretej strane, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany, nijaké informácie, ktoré obdrží v súvislosti s plnením tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú zaobchádzať s informáciami druhej strany ako s predmetom obchodného tajomstva, najmä uchovávať ich v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení, zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretej osobe či ich zneužitiu, a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmému významu, alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii zreteľne priradí tá zmluvná strana, ktorej príslušná dôverná informácia prislúcha.
- 8.3. Ustanovenia tohto článku sa nebudú týkať akýchkoľvek informácií, ktoré:
- sú alebo následne sa stanú verejne známymi ináč než porušením tejto zmluvy, alebo
 - sú už v dispozícii prijímajúcej strany, alebo
 - sú získané od tretej strany, ktorá môže slobodne také informácie prezradiť, alebo
 - sú nezávisle vyvinuté príjemcom alebo jeho subdodávateľom mimo rozsahu tejto zmluvy, alebo

- sú poskytnuté príjemcom dôvernej informácie na základe súdneho rozhodnutia, alebo môžu byť ináč požadované zákonom. V takom prípade príjemca musí dať tomu, kto také informácie požaduje, promptné oznámenie o rozhodnutí a vynaložiť primerané úsilie za účelom získania rozhodnutia na ochranu zverejňovanej informácie.
- 8.4. Poskytovateľ a Objednávateľ môžu prezradiť informácie len tým pracovníkom a / alebo osobám, ktorí sa priamo zúčastňujú na plnení tejto zmluvy a / alebo používajú Informačný systém, a zaistí, aby takí pracovníci a / alebo osoby boli oboznámení a dodržiavali záväzky ochrany informácií.
 - 8.5. Poskytovateľ zaistí, aby bol tiež subdodávateľ Poskytovateľa zviazaný požiadavkami tohto článku.
 - 8.6. Ustanovenia tohto článku budú účinné bez ohľadu na ukončenie tejto zmluvy.
 - 8.7. Obidve strany budú dodržiavať a zaistia, aby ich pracovníci a osoby dodržiavali požiadavky aplikovateľných právnych predpisov na ochranu údajov pri používaní Informačného systému a dodržia požiadavky a akékoľvek nariadenia druhej strany, ktoré priamo vyplývajú z požiadaviek takých právnych predpisov.

ČI.9

Následky porušenia zmluvných povinností – zmluvné sankcie

- 9.1. V prípade omeškania Poskytovateľa s plnením služieb podľa tejto zmluvy v zmysle podmienok tejto zmluvy, ak Poskytovateľ nedodrží reakčnú dobu na začatie prác na odstránení Poruchy po jej nahlásení v zmysle čl. 3 tejto zmluvy, Objednávateľ má právo na zmluvnú pokutu vo výške 150 EUR za každú hodinu omeškania a na zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR za každú hodinu omeškania pri nedodržaní dohodnutej doby na odstránenie Poruchy (fix time).
- 9.2. Zmluvné strany sa dohodli, že výška zmluvnej pokuty je v každom jednotlivom prípade limitovaná sumou 10 000 EUR.
- 9.3. Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľa, Poskytovateľ má právo na úrok z omeškania vo výške 0,1% z nezaplatennej čiastky za každý deň omeškania.
- 9.4. Ak Objednávateľ bude v omeškaní so zaplatením niektorej faktúry Poskytovateľa o viac ako 60 dní od dátumu splatnosti, Poskytovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie služieb podľa tejto zmluvy, a to až do splnenia omeškaného peňažného záväzku. Po dobu prerušenia nebude Poskytovateľ v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto zmluvy.
- 9.5. V prípade porušenia povinnosti, záväzkov alebo omeškania Poskytovateľa s plnením služieb podľa tejto zmluvy bude Objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia výpovede druhej strane. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť dňom nasledujúcim po dni doručenia výpovede druhej strane.

ČI.10

Zodpovednosť za škody

- 10.1. Ak poruší jedna zmluvná strana svoje povinnosti alebo akýkoľvek záväzok, vyplývajúci z tejto zmluvy, je povinná nahradiť škodu tým spôsobenú druhej zmluvnej strane.
- 10.2. Poskytovateľ zodpovedá za preukázateľnú priamu škodu v rozsahu stanovenom slovenským právnym poriadkom. S prihliadnutím k ustanoveniu § 379 Obchodného

zákonníka konštatujú obidve zmluvné strany na základe vzájomnej dohody, že úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla vzniknúť, môže činiť maximálne 100 000 EUR. Až do výšky uvedenej maximálnej predvídateľnej škody môže byť nahradená skutočná škoda, a to za predpokladu jej riadneho preukázania, pričom prípadný ušlý zisk môže predstavovať maximálne 10% preukázanej a uhrádzanej škody. Toto obmedzenie zodpovednosti Poskytovateľa sa vzťahuje na všetky druhy žalôb, ako už na základe tejto Zmluvy alebo z porušenia zákona.

- 10.3. Vzniknutá škoda bude poškodenej zmluvnej strane uhradená za predpokladu riadneho preukázania jej vzniku, výšky, porušenia zmluvnej povinnosti a príčinnej súvislosti medzi týmto porušením a vznikom škody,
- 10.4. Žiadna zmluvná strana nebude zodpovedná druhej zmluvnej strane za nesplnenie alebo omeškanie s plnením svojich zmluvných záväzkov, ak takéto plnenie bude vychádzať z okolností, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej strany a bránia jej v splnení jej zmluvných povinností – okolnosti vyššej moci. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené na dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú účinky spojené.

ČI.11

Platnosť zmluvy

- 11.1. Táto zmluva sa dojednáva na dobu určitú do 31.12.2018. V prípade, ak žiadna zo zmluvných strán písomne neoznámí druhej zmluvnej strane najneskôr do 30. novembra daného kalendárneho roku, že trvá na ukončení zmluvy v dohodnutej dobe, zmluva sa automaticky predlžuje vždy opakovane na ďalší kalendárny rok.
- 11.2 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpisu zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobode informácií v znení neskorších predpisov v Centrálnom registri zmlúv. Zmluvné strany so zverejnením tejto zmluvy súhlasia.

ČI. 12

Ukončenie zmluvy

- 12.1 Za podstatné porušenie zmluvy zo strany zhotoviteľa s právom okamžite odstúpiť od zmluvy sa považuje :
 - Omeškanie s plnením tejto zmluvy
 - Vadné plnenie na ktoré bol zhotoviteľ objednávateľom upozornený, a napriek písomnému upozorneniu neodstránil v dohodnutej dobe.
- 12.2 Kedykoľvek na základe vzájomne dohody zhotoviteľa a objednávateľa.
- 12.3 Objednávateľ je oprávnený zmluvu písomne vypovedať aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je tri mesiace a začína plynúť dňom doručenia výpovede zhotoviteľovi.

ČI.13

Záverečné ustanovenia

- 13.1. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade sporov o obsah a plnenie tejto zmluvy vynaložia všetko úsilie, ktoré je možné od nich spravodlivo požadovať, k tomu, aby tieto spory boli

- vyriešené cestou zmieru, najmä, aby boli odstránené okolnosti vedúce k vzniku práva od zmluvy odstúpiť alebo okolností spôsobujúcich jej neplatnosť. Ak sa nedohodnú zmluvné strany na spôsobe riešenia vzájomného sporu, má každá zo zmluvných strán právo predložiť spor na rozhodnutie súdu, pričom pre tento prípad sa zmluvné strany dohodli, že platí právo Slovenskej republiky.
- 13.2. Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna zmluvná strana nesmie previesť svoje práva vyplývajúce z tejto zmluvy bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. V opačnom prípade je takýto prevod práv neplatný.
- 13.3. Nadobudnutím účinnosti tejto zmluvy vzniká povinnosť Poskytovateľa plniť predmet tejto zmluvy a povinnosť Objednávateľa za tieto služby platiť dohodnutú odmenu.
- 13.4. Právne vzťahy touto zmluvou výslovne neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi SR, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 13.5. V prípade, že by sa niektoré ustanovenia tejto zmluvy stali neplatnými alebo neúčinnými, alebo ak by sa v dôsledku legislatívnych zmien dostali niektoré z ustanovení tejto zmluvy do rozporu s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky, nie je týmto dotknutá platnosť a účinnosť zostávajúcich ustanovení tejto zmluvy. Namiesto neplatného alebo neúčinného ustanovenia platia za zmluvne dohodnuté tie ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa svojim zmyslom a účelom neplatnému alebo neúčinnému ustanoveniu zmluvy najviac približujú.
- 13.6. Táto zmluva vrátane príloh je spísaná v štyroch (4) vyhotoveniach v slovenskom jazyku. Každá zmluvná strana obdrží dva (2) vyhotovenia.
- 13.7. Zmluvné strany prehlasujú, že si túto Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzatvorená po vzájomnom podrobnom oboznámení sa s jej obsahom ako určitý, vážny a zrozumiteľný prejav slobodnej vôle zmluvných strán. Na dôkaz potvrdenia tejto skutočnosti pripájajú poverení zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Ing. Rajmund Pavla

konateľ

Ing. Ivan Krivosudský

predseda predstavenstva

TRANSPETROL, a.s

RNDr. Martin Ružinský, PhD.

člen predstavenstva

TRANSPETROL, a.s.

Príloha č. 1 – Rozsah poskytovaných služieb

Monitoring, podpora a servis BI platformy (SAP BW + BellaDati) bude poskytovaná v nasledovnom rozsahu:

- sledovanie BI platformy a upozorňovanie TRANSPETROL na možné problémy spojené s prevádzkou
- poskytovanie informácií a upozornení Dodávateľom v prospech pracovníkov TRANSPETROLu o pripravovaných a/alebo uskutočnených legislatívnych zmenách, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na BI platformu
- konzultácie a odborné poradenstvo v otázkach, ktoré sa môžu vyskytnúť pri používaní alebo správe BI platformy
- pomoc pri získavaní relevantných informácií pre rozhodovanie sa v oblasti údržby a prevádzky BI platformy
- na požiadanie TRANSPETROLu nahrávanie opráv (patchov a updatov) do BI platformy
- na požiadanie TRANSPETROLu nahranie SAP alebo BellaDati aktualizácií (support packov) do BI platformy
- odstraňovanie nahlásených Porúch BI platformy, chybových stavov a problémov spojených s prevádzkou BI platformy

Pod monitoringom, podporou a servisom sa pritom rozumie súhrn informácií, rád, činností a konzultácií, poskytnutých Dodávateľom TRANSPETROLu v rôznej forme, s cieľom vyriešiť vzniknutý problém v BI platforme.

Porucha - je chyba BI platformy alebo jej časti, znemožňujúca alebo sťažujúca jej funkčnosť alebo funkčnosť jej časti, bez ohľadu na to, koho činnosťou alebo nečinnosťou bola spôsobená.

Bežná pracovná doba pre poskytovanie služby - sa pre účely tejto zákazky rozumie pracovná doba pondelok až piatok od 8:00 do 17:00 hod., s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

Práce na odstránení Porúch je Dodávateľ povinný začať najneskôr do 24 hodín (reakčná doba). Reakčná doba začína plynúť potvrdením Help Desku Dodávateľa o prijatí požiadavky dohodnutým spôsobom. Reakčná doba však plynie iba počas Bežnej pracovnej doby, plynutie reakčnej doby sa mimo Bežnú pracovnú dobu prerušuje. Plynutie reakčnej doby je ukončené zaslaním oznámenia Help Desku Dodávateľa dohodnutým spôsobom na Help Desk TRANSPETROLu o začatí riešenia problému.

Porucha bude odstránená najneskôr do 36 hodín (fix time). Fix time začína plynúť od zaslania oznámenia o začatí riešenia problému Help Desku Dodávateľa na Help Desk TRANSPETROLu (od ukončenia reakčnej doby). Fix time plynie v čase 8.00 – 18.00 počas pracovných dní. Plynutie času na odstránenie Poruchy (fix time) sa prerušuje v čase 18.00 – 8.00 hod v pracovných dňoch a na celý deň počas dní pracovného voľna, pracovného pokoja a štátnych sviatkov. Po odstránení Poruchy zo strany Dodávateľa zašle dohodnutým spôsobom Help Desk Dodávateľa na Help Desk TRANSPETROLu správu o odstránení Poruchy. Plynutie fix time sa týmto prerušuje. Následne TRANSPETROL akceptuje odstránenie Poruchy alebo oznámi Dodávateľovi, že odstránenie Poruchy neakceptuje spolu so zdôvodnením, pričom opäť pokračuje plynutie fix time. Plynutie fix time je ukončené zaslaním oznámenia Help Desku TRANSPETROLu dohodnutým spôsobom na Help Desk Dodávateľa o akceptácii odstránenia Poruchy.

Pre účely plnenia tejto zákazky budú tieto služby monitoringu, podpory a servisu poskytované v paušálnom rozsahu definovanom za jeden kalendárny mesiac. V paušálnej cene

sú zahrnuté všetky náklady Dodávateľa spojené s plnením predmetu služby na území Slovenskej republiky.