

Servisná zmluva

na poskytovanie služieb podpory produktov zhotovených na báze technológie Fabasoft Components
uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník v znení neskorších
predpisov
(ďalej len „Zmluva“)

medzi

1. Poskytovateľom

SEVITECH a. s.

sídlo: Mlynské nivy 71
821 05 Bratislava
zapísaným : v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
v odd.: Sa, vl. č.: 4696/B
v mene ktorého koná: Mgr. Milan Klúčar- na základe generálneho plnomocenstva
zo dňa 29.6.2012
IČO: 31 605 052
DIČ: 2020444338
IČ DPH: SK 2020444338
bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
číslo účtu: 2627535593/1100
IBAN: SK56 1100 0000 0026 2753 5593
(ďalej len „Poskytovateľ“)

a

2. Objednávateľom

Bratislavská teplárenská, a.s.

sídlo: Bajkalská 21/A
829 05 Bratislava
zapísaným : v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd.: Sa,
vl. č. 2851/B
v mene ktorého koná: Ing. Vladimír Raček, predseda predstavenstva
Ing. Ján Čižmár, podpredsa predstavenstva
IČO: 35 823 542
DIČ: 2020285245
IČ DPH: SK 2020285245
bankové spojenie: Tatra banka, a.s.
číslo účtu: 2628043849/1100
IBAN: SK25 1100 0000 0026 2804 3849

(ďalej len „Objednávateľ“)

(Poskytovateľ a Objednávateľ ďalej tiež ako „zmluvné strany“)

nasledovne :

Článok I. Predmet zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi servisné služby spojené s údržbou informačných systémov zhotovených na báze technológie Fabasoft Components (ďalej len „služby“). Služby budú poskytované v nasledujúcom rozsahu:
 - a) Hot-Line,
 - b) Servisný zásah,
 - c) Zmena,
 - d) Ročná aktualizácia softvérových licencií Fabasoft Components.

2. Servisné služby a aktualizácie softvérových licencií Fabasoft Components budú poskytované iba k produktom, ktoré Objednávateľ prevzal od Poskytovateľa na základe príslušných Preberacích protokolov.
3. Za riadne a včas poskytnuté plnenie predmetu tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu uvedenú v článku VI. tejto Zmluvy.

Článok II. Doba trvania Zmluvy

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do **31.12.2017**.

Článok III. Výklad niektorých pojmov

1. Služba **Hot-Line** znamená poskytovanie telefonической podpory Objednávateľovi pri využívaní počítačového programu, t.j. poskytovanie doplňujúcich informácií potrebných pri práci s počítačovým programom.
2. Služba **Servisný zásah** znamená činnosť Poskytovateľa, ktorá vedie k lokalizácii a odstráneniu chybového stavu nahláseného Objednávateľom.
3. Službou **Zmena** sa rozumejú služby Poskytovateľa vedúce k ďalšiemu rozvoju a úpravám aplikácie na základe požiadavky Objednávateľa, prípadne na základe odporúčania Poskytovateľa.
4. Služba **Ročná aktualizácia softvérových licencií Fabasoft Components** znamená dodávanie najnovších verzií softvéru Fabasoft Components.

Článok IV. Čas, spôsob, podmienky a miesto plnenia predmetu Zmluvy

1. Službu Hot-Line je Poskytovateľ povinný poskytovať Objednávateľovi v pracovných dňoch v čase od 08.00 h. do 16.30 h. na telefónnych číslach: . Objednávateľ pre tento účel poskytne Poskytovateľovi zoznam jeho zamestnancov oprávnených využívať službu Hot-Line (zoznam týchto zamestnancov Objednávateľa je Prílohou č. 1 tejto Zmluvy). V prípade, že požiadavku Objednávateľa nebude možné riešiť telefonickou konzultáciou, Poskytovateľ bude povinný navrhnúť iný spôsob riešenia tejto požiadavky.
2. V rámci poskytovania služieb Servisný zásah a Zmena je Poskytovateľ povinný odstraňovať na základe požiadaviek Objednávateľa chybové stavy, resp. vykonávať drobné zmeny a úpravy v informačnom systéme, a to v rozsahu 12 hodín mesačne. Zmluvné strany sa dohodli, že nevyčerpané hodiny v príslušnom mesiaci je Objednávateľ oprávnený preniesť do nasledujúceho mesiaca príslušného kalendárneho štvrťroka. V prípade prekročenia týchto hodín je Poskytovateľ oprávnený uplatniť nárok na ich zaplatenie Objednávateľom. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ bude svoje požiadavky nahlasovať Poskytovateľovi na e-mailovú adresu : .Objednávateľ pre tento účel poskytne Poskytovateľovi zoznam jeho zamestnancov oprávnených používať službu Servisný zásah a Zmena (zoznam týchto zamestnancov Objednávateľa je Prílohou č. 1 tejto Zmluvy).
3. Služby Servisný zásah a Zmena budú Objednávateľovi protokolárne odovzdávané štvrťročne na základe Výkazov prác nahlasovaných požiadaviek (vzor tohto výkazu je Prílohou č. 2 tejto Zmluvy) podpísaných kontaktnými osobami zmluvných strán.
4. Predmetom služby Ročná aktualizácia softvérových licencií Fabasoft Components budú výlučne počítačové programy, ktoré sú dodávané Poskytovateľom. Najnovšia verzia znamená najnovšiu verziu toho istého programového produktu v rozsahu zakúpených licencií. Ročná aktualizácia pozostáva zo zaslania, resp. sprístupnenia programov Objednávateľovi na dohodnutom nosiči dát s návodom na inštaláciu a popisom vecných a technických zmien. Poskytovateľ po dohode s Objednávateľom vykoná inštaláciu najnovšej verzie produktu na adrese sídla Objednávateľa. Poskytovateľ berie na vedomie, že v prípade, ak sa jeho prehlásenia vo vzťahu k autorským a licenčným právam preukážu ako nepravdivé, resp. ak by v ich dôsledku mohla vzniknúť Objednávateľovi škoda, je Objednávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť.
5. Miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy je adresa sídla Objednávateľa, pričom v závislosti od povahy poskytovaného plnenia môže byť miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy aj adresa sídla Poskytovateľa.

Článok V.
Garancia začiatku času vykonania služby Servisný zásah a Zmena

1. Pre stanovovanie začiatku času vykonania služby Servisný zásah je rozhodujúce jej zaradenie do kategórie naliehavosti:

Kategória naliehavosti	Garancia začiatku riešenia požadovanej služby
Štandardná	do 48 hodín
Rýchla	do 12 hodín
Havária	do 4 hodín

Uvedené časové údaje platia v prípade nahlásenia požiadavky počas pracovných dní v čase od 8:00 h. do 16:30 h. Nahlásenie požiadavky mimo uvedenej doby sa považuje za nahlásenie požiadavky o 8:00 h. nasledujúceho pracovného dňa.

2. Kategórie naliehavosti budú posudzované nasledovne:

- Havária – kritická vada
 - nie je možné spustenie informačného systému Fabasoft Components
 - informačný systém Fabasoft Components neumožňuje prihlásenie žiadneho užívateľa
- Rýchla – závažná vada
 - do informačného systému Fabasoft Components nie je možné zadávanie údajov
- Štandardná – iná vada
 - akákoľvek iná vada, ktorú nie je možné zaradiť kritickú alebo závažnú vadu

3. Pri stanovení začiatku času vykonania služby Zmena je rozhodujúci rozsah a náročnosť požiadavky nahlásenej Objednávateľom. Poskytovateľ je povinný najneskôr do 2 pracovných dní posúdiť nahlásenú požiadavku a vypracovať harmonogram prác. Predpokladom vykonania služby Zmena je písomné schválenie časového harmonogramu kontaktnou osobou Objednávateľa.

Článok VI.
Cena

1. Cena za poskytnuté služby je stanovená dohodou zmluvných strán podľa zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov v spojení vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z.z. o cenách, vo výške **19 836,00 EUR bez DPH / rok** (slovom devätnásťtisíc osemstotridsaťšesť euro), z čoho:

- a) cena za Servisný zásah a Zmenu predstavuje sumu vo výške **9 936,00 EUR bez DPH / rok**,
- b) cena za Ročnú aktualizáciu softvérových licencií Fabasoft Components predstavuje sumu vo výške **9 900,00 EUR bez DPH / rok**.

Službu Hot-Line bude poskytovateľ poskytovať objednávateľovi bezodplatne.

2. Cena za službu Servisný zásah a Zmena je vypočítaná ako násobok počtu predplatených hodín, hodinovej sadzby a počtu mesiacov v roku (t.j. 12 hodín x **69,00 EUR bez DPH** x 12 mesiacov / rok).
3. Cena za Ročnú aktualizáciu softvérových licencií Fabasoft Components je vypočítaná ako násobok počtu licencií a aktualizáčného poplatku za jednu licenciu (t.j. 150 ks x **66,00 EUR bez DPH / rok**).
4. V prípade poskytovania služieb nad rámec predplatených služieb Servisný zásah a Zmena (ktoré je Poskytovateľ oprávnený poskytovať výlučne na základe odôvodnených potrieb Objednávateľa uplatnených v samostatných objednávkach) predstavuje cena za poskytovanie takýchto služieb sumu vo výške **82,00 EUR bez DPH / hodina**.

5. Ceny uvedené v tomto článku Zmluvy sú bez DPH. K cenám bude fakturovaná DPH v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov v sadzbe platnej ku dňu vzniku daňovej povinnosti.
6. Dohodnutú výšku ceny uhradí Objednávateľ bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedený v záhlaví tejto Zmluvy, pričom cena sa považuje za uhradenú pripísaním dotknutej sumy na bankový účet Poskytovateľa.

Článok VII. Platobné a fakturačné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ bude vystavovať Objednávateľovi faktúry za :
 - poskytnuté služby Servisný zásah a Zmenu (s lehotou splatnosti 30 dní, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia faktúry na adresu sídla Objednávateľa) štvrťročne, a to do 10. dňa mesiaca bezprostredne nasledujúceho po uplynutí príslušného kalendárneho štvrťroka (prílohou faktúr budú Výkazy práce nahlasovaných požiadaviek bližšie špecifikované v článku IV., bode 3 tejto Zmluvy),
 - poskytnutú službu Ročná aktualizácia softvérových licencií Fabasoft Components (s lehotou splatnosti 30 dní, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia faktúry na adresu sídla Objednávateľa) raz ročne, a to do 10. januára príslušného kalendárneho roka.
2. Akékoľvek náklady spojené s plnením predmetu tejto Zmluvy sú zahrnuté v cene služieb (najmä dopravné náklady, cestovné náhrady a pod.).
3. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a musí byť na nej uvedené číslo objednávky Objednávateľa, ktoré Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi na jeho e – mailovú adresu do 5 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
4. Ak faktúra Poskytovateľa nebude obsahovať náležitosti v zmysle tohto článku Zmluvy, ako aj nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ bude oprávnený do dátumu jej splatnosti túto faktúru Poskytovateľovi vrátiť (t.j. preukázateľným spôsobom doručiť Poskytovateľovi originál vystavenej faktúry) na jej opravu, resp. doplnenie so špecifikáciou nedostatkov, ktoré podľa jeho názoru bude táto faktúra obsahovať. Do doručenia takto riadne opravenej, resp. doplnenej faktúry Objednávateľ nebude povinný uhradiť Poskytovateľovi vyfakturovanú sumu. Nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia takto riadne opravenej, resp. doplnenej faktúry.

Článok VIII. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Poskytovateľ sa zaväzuje :
 - poskytovať služby podľa požiadaviek Objednávateľa riadne a včas, s náležitou odbornou starostlivosťou a v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a technickými normami,
 - dodať Objednávateľovi užívateľskú dokumentáciu, prípadne jej doplnky zodpovedajúce aktuálnemu stavu dodaných softvérových produktov,
 - zapracovávať všetky zmeny do dodaného softvéru v termínoch dohodnutých s Objednávateľom. V prípadoch, kde to nebude stanovené, je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o lehote vykonania týchto zmien,
 - vyšpecifikovať a dodať požiadavky na potrebný HW a kompatibilitu SW, ak je to pre účely plnenia predmetu tejto Zmluvy potrebné a účelné,
 - včas informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach s predpokladaným dopadom na riadne plnenie predmetu tejto Zmluvy,
 - bezodkladne upovedomovať Objednávateľa o legislatívnych zmenách, ktoré by mohli mať vplyv na plnenie predmetu tejto Zmluvy,

- na základe žiadosti Objednávateľa zabezpečiť prítomnosť špecializovaných osôb, ak je to pre účely plnenia predmetu tejto Zmluvy potrebné.
2. Poskytovateľ je oprávnený poveriť plnením predmetu Zmluvy svojich subdodávateľov, v takomto prípade však zodpovedá za plnenie predmetu Zmluvy tak, akoby plnil predmet tejto Zmluvy sám (všetky povinnosti, záväzky, záruky a zodpovednosti Poskytovateľa zostávajú zachované v celom rozsahu).
3. Objednávateľ sa zaväzuje :
- poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné plnenie predmetu tejto Zmluvy,
 - zabezpečiť technické podmienky (prístup k výpočtovej technike, prípravu servera, databázy a klientskych staníc podľa špecifikácie Poskytovateľa) pre riadne plnenie predmetu tejto Zmluvy,
 - zabezpečiť pre zamestnancov Poskytovateľa, resp. jeho subdodávateľov, vstup do príslušných priestorov (za predpokladu prítomnosti zástupcu Objednávateľa) za účelom poskytovania služieb,
 - zabezpečiť pre Poskytovateľa diaľkový prístup k aplikáciám a k serverom, na ktorých sú tieto aplikácie implementované. Objednávateľ je povinný zabezpečiť pre všetky servery, na ktorých sú predmetné aplikácie prevádzkované:
 - Patche spoločnosti Microsoft sa nesmú automaticky inštalovať na servery, ale musia byť v stave pripravených na inštaláciu; samotnú inštaláciu je možné vykonať až po dohode so Poskytovateľom,
 - Service Packy operačných systémov a Service Packy softvérových produktov Microsoft je možné aplikovať až po dohode s Poskytovateľom.
4. Kontaktnou osobou Poskytovateľa (pokiaľ Poskytovateľ písomne neoznámí Objednávateľovi zmenu tejto osoby vo veci plnenia predmetu tejto Zmluvy je : , tel.: , e- mail: .
5. Kontaktnou osobou Objednávateľa (pokiaľ Objednávateľ písomne neoznámí Poskytovateľovi zmenu tejto osoby) vo veci plnenia predmetu tejto Zmluvy je , tel.: , e-mail: .

Článok IX.

Zmluvné sankcie a náhrada škody

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak Poskytovateľ nebude plniť predmet tejto Zmluvy riadne a včas, je povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20 EUR za každé porušenie povinnosti plniť predmet tejto Zmluvy riadne, resp. v prípade omeškania zmluvnú pokutu vo výške 20 EUR za každú aj začatú hodinu omeškania. Zmluvnú pokutu bude Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi na základe faktúry s lehotou splatnosti 30 dní odo dňa doručenia faktúry na adresu sídla Poskytovateľa.
2. V prípade vzniku nároku na zmluvnú pokutu nárok na náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou nie je dotknutý.
3. Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí porušením svojich povinností vyplývajúcich jej z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane, jej zodpovednosť za túto škodu a povinnosť na náhradu škody takto spôsobenej druhej zmluvnej strane sa bude spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.

Článok X.

Zánik Zmluvy

1. Zmluva zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená.
2. Pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, je Zmluvu možné skončiť na základe písomnej dohody zmluvných strán k určenému dňu.
3. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená túto zmluvu vypovedať. Vypovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.

4. Jednostranne je možné túto Zmluvu skončiť taktiež odstúpením od Zmluvy v prípadoch porušenia zmluvnej povinnosti niektorou zo zmluvných strán, ak k náprave porušenia nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej príslušnou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.
5. Odstúpením od Zmluvy táto Zmluva (a všetky práva a povinnosti z nej zmluvným stranám vyplývajúce) zaniká s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Odstúpenie od tejto Zmluvy sa uskutočňuje písomným oznámením odstupujúcej zmluvnej strany od Zmluvy adresovaným druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa v zmysle ustanovenia § 351 Obchodného zákonníka nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy.

Článok XI. Ochrana dôverných informácií

1. Poskytovateľ si je vedomý toho, že v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy môže on alebo jeho zamestnanci alebo jeho zmluvní partneri získať prístup k dôverným informáciám Objednávateľa.. Dôvernou informáciou sa rozumie akákoľvek informácia, ktorú označuje Objednávateľ ako dôvernú.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí dostatočné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na jeho strane budú zúčastňovať na plnení predmetu tejto Zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto Zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto Zmluvou. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený pre tých zamestnancov Poskytovateľa, ktorí budú tieto informácie potrebovať pre účely plnenia predmetu tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle tejto Zmluvy prevzali všetky osoby, ktoré sa na jeho strane budú zúčastňovať na plnení predmetu tejto Zmluvy.
3. Poskytovateľ sa zaväzuje uchovávať dôverné informácie v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení zabráňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretím osobám 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 priradí Objednávateľ. Poskytovateľ môže poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie predmetu tejto Zmluvy pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu Objednávateľa.
4. V prípade porušenia povinností uvedených v tomto bode Zmluvy si je Objednávateľ oprávnený uplatniť nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.500 EUR za každé jedno takéto porušenie.

Článok XII. Doručovanie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že zásielka sa považuje za doručení, ak ju adresát prevzal, odmietol prevziať, ako aj v prípade, že ju neprevzal, hoci mu bola zaslaná na adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy, resp. na inú poslednú známu adresu, ktorú druhá zmluvná strana písomne oznámila odosielateľovi ako novú kontaktnú adresu. V prípade neprevzatia zásielky adresátom sa táto považuje za doručení dňom, keď sa vrátila odosielateľovi ako nedoručená, resp. nedoručiteľná.

Článok XIII. Záverečné ustanovenia.

1. Právne vzťahy výslovne neupravené touto Zmluvou sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä Obchodným zákonníkom.
2. V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy ukáže (alebo sa neskôr stane) neplatným alebo neúčinným alebo neaplikovateľným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa zaväzujú dohodou nahradiť neplatné alebo neúčinné alebo neaplikovateľné ustanovenie novým ustanovením, ktoré zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu neplatného alebo neúčinného alebo neaplikovateľného ustanovenia, a to v lehote tridsiatich (30) dní odo dňa doručenia výzvy jednej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane.
3. Túto Zmluvu je možné meniť len písomnými a číslovanými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami.
4. Zmluva je vyhotovená v 2 vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie.

5. Táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 211/2000 Z.z.“), v dôsledku čoho podlieha povinnému zverejneniu podľa tohto ustanovenia zákona č. 211/2000 Z. z. a to nepretržite počas existencie záväzkov vzniknutých z tejto Zmluvy, minimálne však po dobu 5 rokov od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
6. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť s poukazom na ustanovenie § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka dňa **01.01.2016**.
7. Zmluvné strany prehlasujú, že sa s obsahom Zmluvy pred jej podpisom oboznámili, ich prejav, ktorý prejavili určite a zrozumiteľne, je slobodný a vážny, s obsahom Zmluvy súhlasia, na znak čoho ju podpisujú.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Za Objednávateľa:

Za Poskytovateľa:

Ing. Vladimír Raček
predseda predstavenstva spoločnosti
Bratislavská teplárenská, a.s.

Mgr. Milan Klúčar
na základe generálneho plnomocenstva zo
dňa 29.6.2012

Ing. Ján Čižmár
podpredseda predstavenstva spoločnosti
Bratislavská teplárenská, a.s.