

## **Zmluva o poskytovaní služieb č. 12/2016/ŽT**

uzavretá v zmysle § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka v platnom znení a v súlade so  
zákonom č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciach  
(ďalej len „**Zmluva**“)

## ZMLUVNÉ STRANY

### **Zákazník:**

Obchodné meno: **Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.**  
Sídlo: Drieňová 24, Bratislava 820 09  
Štatutárny orgán: Predstavenstvo  
V zastúpení: Ing. Vladimír Ľupták, generálny riaditeľ a predsedajúci predstavenstva  
Ing. Peter Fejfar, ACCA, člen predstavenstva a riaditeľ Úseku ekonomiky  
IČO: 35 914 921  
DIČ: 2021920065  
IČ DPH: SK2021920065

Zápis v obchodnom registri: Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, VI.č. 3496/B  
Bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.  
Číslo účtu: 2214851459/0200  
IBAN: SK93 0200 0000 0022 1485 1459  
BIC: SUBASKBX  
(ďalej len „**Zákazník**“)

### **Poskytovateľ:**

Obchodné meno: **Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme „ŽSR“**  
Sídlo: Klemensova 8, Bratislava 813 61  
Štatutárny orgán: Ing. Dušan Šefčík - generálny riaditeľ Železníc Slovenskej republiky  
IČO: 313 64 501  
DIČ: 2020480121  
IČ DPH: SK 2020480121  
Zápis v obchodnom registri: Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, VI.č. 312/B  
bank. spojenie: VÚB, a.s.  
IBAN: SK1102000000350004700012  
  
bank. spojenie: Tatra banka, a.s.  
IBAN: SK141100000002647000078  
  
bank. spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.  
IBAN: SK9409000000000011446542

Vo veciach týkajúcich sa odštepného závodu ŽSR - Železničné telekomunikácie Bratislava, Kováčska 3, 832 06 Bratislava je oprávnený konať Mgr. Peter Vavro, riaditeľ ŽSR – Železničných telekomunikácií Bratislava

(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

## **Preambula**

Účelom a cieľom, za ktorým uzatvárajú zmluvné strany túto Zmluvu, je priebežné uskutočnenie dodávok telekomunikačných a informačných služieb v požadovaných technických parametroch, špecifikáciách, počtoch a termínoch bližšie definovaných v tejto Zmluve a v ostatných Zmluvných dokumentoch.

Zákazník týmto vyjadruje záujem o Služby a činnosti Poskytovateľa v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve za predpokladu dodržiavania kľúčových parametrov jednotlivých služieb.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo ponúknut' v budúcnosti Zákazníkovi na základe technického vývoja služby podobných alebo vyšších parametrov, ako sú v čase uzavretia tejto Zmluvy požadované Zákazníkom.

Poskytovateľ je oprávnený poskytovať telekomunikačné služby a služby prenosu dát na základe licencie č. 9726/2002 na zriaďovanie a prevádzkovanie pevnej verejnej telefónnej služby, prostredníctvom pevnej verejnej telekomunikačnej siete a na poskytovanie verejnej telekomunikačnej služby vydanej Telekomunikačným úradom SR dňa 20.12.2002. Poskytovateľ vyhlasuje, že licencia podľa predchádzajúcej vety bude platná počas celej doby platnosti tejto Zmluvy.

Zmluva spolu so všetkými ostatnými Zmluvnými dokumentmi vymedzujú obsah zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Zákazníkom, ktorý je založený uzavretím tejto Zmluvy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.

**Obsah:**

1	Definícia pojmov.....	5
2	Predmet Zmluvy .....	8
3	Použitie majetku a zodpovednosť za zverené aktíva .....	9
4	Miesto poskytovania služieb.....	10
5	Čas poskytovania služieb .....	11
6	Podpora používateľov.....	12
7	Úroveň služieb.....	16
8	Hodnotenie služieb, reporting a motivácia.....	22
9	Požiadavky na Súčinnosť Zákazníka .....	24
10	Odplata a platobné podmienky .....	25
11	Zodpovední zástupcovia, komunikácia zmluvných strán .....	27
12	Konanie .....	28
13	Prehlásenia Poskytovateľa.....	30
14	Zodpovednosť Zákazníka .....	31
15	Náhrada škody .....	32
16	Zmena rozsahu Služieb a zmena Zmluvy.....	33
17	Zmluvné pokuty .....	34
18	Dôverné informácie .....	35
19	Ochrana osobných údajov .....	36
20	Práva duševného vlastníctva .....	39
21	Predčasné ukončenie Zmluvy .....	40
22	Dôsledky ukončenia Zmluvy .....	41
23	Požiadavka písomnej formy .....	42
24	Komplexná Zmluva.....	43
25	Trvanie a zánik Zmluvy .....	44
26	Dohoda o ukončení Zmluvy o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT .....	45
27	Záverečné ustanovenia.....	46
28	Zoznam príloh .....	47

# 1 Definícia pojmov

Pre účely Zmluvy sa vytvárajú nasledovné definície:

**„Aplikácia“** znamená ktorúkoľvek zo softvérových aplikácií uvedených v prílohe č. 2 Zmluvy, najmä:

SAP: IS pre podporu procesov Zákazníka na platforme SAP (ďalej len „**SAP**“)

ISP: Informačný systém pre podporu prevádzky Zákazníka (ďalej len „**ISP**“).

**„Datacentrum“** je súhrnom fyzicky a logicky prepojených serverov a iných zariadení na automatizované spracovanie dát a ukladanie a zálohovanie dát umiestnených v špeciálnych priestoroch, ktoré má Poskytovateľ v správe ako správca majetku štátu a ktoré sú prevádzkované Poskytovateľom a používané Zákazníkom pre účely tejto Zmluvy. Datacentrum je pripojené na sieť WAN a je súčasťou Infraštruktúry.

**„Incident“** je akákoľvek udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej operácie a ktorá spôsobuje, alebo môže spôsobiť prerušenie, alebo zníženie kvality poskytovanej služby.

**„Infraštruktúra“** je technická infraštruktúra zložená zo Zákazníkovho Hardvéru a Poskytovateľovho Hardvéru, pričom jej základnými celkami sú Datacentrum, Sieť LAN/SAN prepojená prostredníctvom Siete WAN a telekomunikačné prepojenie Siete WAN a Siete LAN.

**„Key Performance Indicators“** alebo **„Kľúčové ukazovatele výkonnosti“** alebo **„KPI“** sú ukazovatele, ktoré stanovujú kvantitatívnu alebo kvalitatívnu stránku Služby. Ide o také hodnoty, resp. parametre vyžadované Zákazníkom, pri splnení ktorých bude Zákazník považovať chod a prevádzku jednotlivých činností a Služieb za uskutočňovanú v súlade s touto Zmluvou a ktorých popis a zoznam je uvedený v tejto Zmluve.

**„Koncové zariadenia“** sú zariadenia, vrátane ich periférií, alebo iné autonómne pracujúce zariadenia inštalované na pracovnom mieste koncového užívateľa Zákazníka.

**„Mesačný protokol“** je protokol vystavovaný každý mesiac Poskytovateľom na podpis Zákazníkovi, ktorý obsahuje popis všetkých činností, ktoré Poskytovateľ na základe príslušnej Zmluvy pre Zákazníka vykonal, ako i úroveň dosiahnutých KPI za daný mesiac a vyčíslenie príslušnej Odplaty za danú Službu. Zákazník je povinný podpísať Mesačný protokol, len ak si Poskytovateľ k spokojnosti Zákazníka v súlade s príslušnou Zmluvou splnil všetky povinnosti, ktoré v daný mesiac mal podľa tejto Zmluvy vykonáť.

**„Obchodný zákonník“** je zákon č. 513/1991Zb. v znení neskorších predpisov.

**„Odplata“** je celková odplata Poskytovateľa za plnenie jeho záväzku poskytovať služby pre Zákazníka podľa tejto Zmluvy, ktorá je vymedzená v prílohe č. 1 - Cenník poskytovaných služieb, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.

**„Porucha“** je porucha Prevádzkovania Systému alebo Služby, teda predstavuje taký stav, kedy Zákazník nemôže používať Systém alebo Službu vôbec, alebo obmedzene, resp. stav kedy Systém alebo Služba funguje chybne oproti dodanej technickej špecifikácii/ užívateľskej príručke.

**„Poskytovateľov Hardvér“** je všetok hardvér a iné technické zariadenia, ktoré sú súčasťou Infraštruktúry a ktoré Poskytovateľ poskytne pre účely plnenia tejto Zmluvy.

**„Používateľská príručka“** je súbor dokumentácie v papierovej a/alebo elektronickej forme dodávaný spolu s Aplikáciou alebo iným Systémom, ktorá obsahuje najmä charakteristiku, technickú špecifikáciu a komplexný popis funkcionality Aplikácie/Systému a konfiguračné a inštalačné manuály; ak takáto dokumentácia nie je s Aplikáciou/Systémom dodávaná, môže sa za Používateľskú príručku považovať aj on-line dokumentácia zverejnená autorom Aplikácie/Systému alebo osobou, ktorá Zákazníkovi udelila licenciu k Aplikácii/Systému, ak takáto on-line dokumentácia obsahuje charakteristiku, technickú špecifikáciu a komplexný popis funkcionality Aplikácie/Systému a konfiguračné a inštalačné manuály.

**„Požiadavka“** je formalizovaná alebo neformalizovaná požiadavka, ktorá je zadaná písomne alebo elektronicky a v prípade akceptácie generuje novú Zmenu, resp. je zahrnutá už pod existujúcu Zmenu

**„Práva duševného vlastníctva“** sú autorské práva, patenty, projektové práva, vynálezy, topografie polovodičových výrobkov, priemyselné vzory, úžitkové vzory, ochranné známky, obchodné značky a iné práva duševného vlastníctva chránené podľa zákonov Slovenskej republiky.

**„Pripojením Koncového zariadenia“** sa pre účely Zmluvy rozumie také pripojenie Koncového zariadenia Zákazníka k Sieti WAN, kedy Zákazník má možnosť časovo neobmedzeného prístupu do Siete WAN a SAN.

**„Pripojením LAN/WAN“** sa pre účely Zmluvy rozumie také pripojenie Siete LAN Zákazníka, kedy Zákazník má možnosť časovo neobmedzeného prístupu zo Siete LAN do Siete WAN a SAN.

**„Pripojením SAN/WAN“** sa pre účely Zmluvy rozumie také pripojenie Datacentra k Sieti WAN, kedy Zákazník má možnosť časovo neobmedzeného prístupu zo Siete SAN do Siete WAN.

**„Siet LAN“** (Local Area Network) je lokálna počítačová sieť Zákazníka alebo lokálna počítačová sieť Poskytovateľa, na ktorej zabezpečuje Poskytovateľ pre zákazníka lokálny prenos dát.

**„Siet SAN“** (Storage Area Network) je lokálna počítačová sieť na ukladanie a zálohovanie dát, zložená z fyzicky a logicky prepojených zariadení Datacentra vo vlastníctve/v prenájme Poskytovateľa. Rozhraniami Siete SAN sú jej body, v ktorých je pripojená k Sieti WAN.

**„Siet WAN“** (Wide Area Network) je geograficky rozľahlá dátová sieť Poskytovateľa.

**„Službou“** rozumieme služby v oblasti outsourcingu, telekomunikačných a informačných systémov a informačných technológií a služby s nimi súvisiace, ktoré majú byť za úplatu poskytované Poskytovateľom pre Zákazníka. Sú to nasledujúce služby:

- a) **„Telekomunikačné Služby“** znamená poskytovanie hlasových a dátových telekomunikačných služieb, zriadenie a nepretržité a súvislé udržiavanie Pripojenia LAN/WAN, Pripojenia SAN/WAN a Pripojenia Koncových zariadení do Infraštruktúry Poskytovateľa.
- b) **„Služby Datacentra“** sú najmä udržiavanie Datacentra v stave Produktívnej prevádzky, t.j. housing (umiestnenie) a súvislé nepretržité HW a SW prevádzkovanie a správa Datacentra Poskytovateľom, prevádzkovanie Operačných systémov, Databázových systémov a určených aplikácií Poskytovateľom, ako i softvéru pre správu Siete SAN a iného softvéru potrebného pre správne fungovanie Datacentra, a služieb podpory Zákazníka.
- c) **„Služby podpory Aplikácií“** sú poskytované na základe a v rozsahu podľa tejto Zmluvy. Aplikačná podpora aplikácií zahŕňa sprostredkovanie opravy chýb v aplikácii, ich obídenie, tvorbu aplikačných rozhraní, eskalácie na tretie strany (napr. iných dodávateľov), funkčnú podporu tímu Service Desk a riešenie problémov.

**„Systém“** je komponent informačného systému, ktorý je základným technickým predmetom alebo prostriedkom výkonu poskytovanej Služby. Predmetom súčasne poskytovaných Služieb sú nasledujúce Systémy:

- a) **„Operačné systémy“** sú všetky operačné systémy Datacentra, ku ktorým má Zákazník alebo Poskytovateľ licenčné práva.
- b) **„Databázové systémy“** sú databázové aplikácie, ktoré slúžia ako báza pre chod všetkých Aplikácií a ku ktorým má Zákazník alebo Poskytovateľ licenčné práva.

**„Systémový softvér“** je špeciálne programové vybavenie, ktoré umožňuje užívateľovi Zákazníka s počítačom pracovať, ovládať ho, spúštať aplikácie a podobne. Systémový software sa nachádza medzi hardwarom a

aplikáčnym softwarom a bežný užívateľ s ním priamo nepracuje (na rozdiel od aplikácie). Medzi systémový software patrí operačný systém, pomocné nástroje a firmware.

**„Zákazníkov Hardvér“** je všetok hardvér a iné technické zariadenia, ktoré sú súčasťou Infraštruktúry a ktoré Zákazník poskytne pre účely plnenia tejto Zmluvy.

**„Zákon o ochrane osobných údajov“** je zákon č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**„Zmena“** je akákoľvek modifikácia konfiguračných položiek infraštruktúry Poskytovateľa, ktoré tvoria produkčné, testovacie a vývojové prostredie poskytovania služieb pre Zákazníka

**„Zmluva“** je zmluva na poskytovanie telekomunikačných a informačných služieb, ktorá sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Zákazníkom a ktorá pozostáva zo všetkých takých Zmluvných dokumentov, ktoré sú označené totožným číslom Zmluvy alebo z ich označenia inak nepochybne vyplýva, že tvoria jeden zmluvný celok.

**„Zmluvné dokumenty“** sú Zmluva a všetky jej prílohy, ako aj všetky písomné dohody a dodatky, ktorými sa mení alebo dopĺňa Zmluva.

**„Zodpovedný zástupca“** znamená zodpovedný zástupca príslušnej zmluvnej strany, uvedený v článku 11 „Zodpovední zástupcovia, komunikácia zmluvných strán“.

Všetky pojmy definované v tomto článku Zmluvy sa v rovnakom význame používajú vo všetkých Zmluvných dokumentoch, ak nie je výslovne ustanovené inak.

## **2 Predmet Zmluvy**

- (1) Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať za podmienok stanovených Zmluvou nižšie uvedené elektronické komunikačné služby a služby informačných technológií Zákazníkovi bližšie definované v prílohe č. 2 tejto Zmluvy a záväzok Zákazníka odoberať v súlade so Zmluvou poskytované služby a zaplatiť cenu za poskytované služby podľa čl. 10 tejto Zmluvy. Predmetom tejto Zmluvy sú nasledovné Služby:

### **1.1. TELEKOMUNIKAČNÉ SLUŽBY**

#### **1.1.1. Hlasové a dátové telekomunikačné služby**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy súvislé a nepretržité hlasové a dátové telekomunikačné služby v rozsahu podľa prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

### **1.2. SLUŽBY DATACENTRA**

Služby Datacentra zahŕňajú nižšie uvedené služby a ďalšie služby v súlade s touto Zmluvou potrebné pre riadne poskytovanie hlasových služieb a dátových telekomunikačných služieb Poskytovateľom:

#### **1.2.1. Prevádzka Datacentra**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy Zákazníkovi priestor na inštaláciu Hardvéru a jeho pripojenie do WAN a do inžinierskych sietí a zabezpečiť počas účinnosti Zmluvy Zákazníkovi dohodnutú prevádzku Datacentra.

#### **1.2.2. Prevádzka Operačných systémov**

Poskytovateľ sa zaväzuje odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy umožniť nainštalovať Zákazníkovi alebo jeho dodávateľovi Operačné systémy v Datacentre a zabezpečovať počas účinnosti Zmluvy Zákazníkovi dohodnutú prevádzku Operačných systémov podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

#### **1.2.3. Prevádzka Databázových systémov**

Poskytovateľ sa zaväzuje odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy umožniť nainštalovať Zákazníkovi alebo jeho dodávateľovi Databázové systémy v Datacentre a zabezpečovať počas účinnosti Zmluvy Zákazníkovi dohodnutú prevádzku Databázových systémov podľa prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

### **1.3. SLUŽBY PODPORY APLIKÁCIÍ**

Služby podpory Aplikácií predstavujú služby uvedené v tejto Zmluve v rozsahu podľa prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

### **1.4. PODPORNÉ SLUŽBY**

#### **1.4.1. ServiceDesk a Incident manažment**

#### **1.4.2. Riadenie SLM**

#### **1.4.3. Riadenie zmien**

### **3 Použitie majetku a zodpovednosť za zverené aktíva**

- (1) Poskytovateľ bude zodpovedný za fyzickú stratu alebo poškodenie Zákazníkovho Hardvéru používaného Poskytovateľom pri poskytovaní Služieb, pokiaľ takú stratu alebo poškodenie nezaviniel výlučne Zákazník alebo jeho dodávateľa. Zákazník však bude zodpovedný za všetky fyzické straty a poškodenia Zákazníkovho Hardvéru umiestneného na Zákazníkových pracoviskách, pokiaľ taká strata alebo poškodenie nevyplýva priamo zo zanedbania povinností Poskytovateľom a/alebo nesplnením povinnosti Poskytovateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje umožniť Zákazníkovi alebo ním určenej tretej osobe prístup k Zákazníkovmu Hardvéru umiestnenému v priestoroch Datacentra za účelom servisných zásahov v termíne vopred oznámenom Zákazníkom a za účelom vopred definovaným. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú takýmto servisným zásahom, pokiaľ takúto škodu nezaviniel. Osoby vykonávajúce servisný zásah sa riadia prevádzkovými predpismi Poskytovateľa, s ktorými ich Poskytovateľ oboznámil. Každý zásah Zákazníkom bude zdokumentovaný po ukončení zásahu a protokolárne odovzdaný Prevádzkovateľovi.
- (2) Zákazník zabezpečí všetky licencie, softvérovú podporu, hardvérovú podporu, súhlasy a povolenia potrebné pre používanie, údržbu a rozvoj Zákazníkovho Hardvéru a softvéru Poskytovateľom, ako to predpokladá táto Zmluva a povinnosti Poskytovateľa poskytovať Služby budú podmienené Zákazníkovým dodržaním ustanovení tohto Článku. O zabezpečení splnenia povinností podľa tohto bodu bude Zákazník informovať Poskytovateľa do 5 pracovných dní po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy a následne do 5 pracovných dní po každej zmene.
- (3) Poskytovateľ môže aktualizovať a nahradniť Poskytovateľov Hardvér a súvisiaci softvér tak, ako to Poskytovateľ na základe svojho uváženia bude považovať za vhodné, pokiaľ to neovplyvní poskytovanie Služieb na úrovni dohodnutej v tejto Zmluve a príslušnú Odplatu.
- (4) Poskytovateľ si vyhradzuje právo navrhnuť zmenu miesta, kde bude Poskytovateľ používať Zákazníkov Hardvér a súvisiaci Zákazníkov softvér, avšak zmenu je oprávnený urobiť len po predchádzajúcim písomnom súhlase Zákazníka. Taký súhlas nebude bezdôvodne odoprený. V prípade, že nepríde zamietavá odpoveď od Zákazníka do 15 pracovných dní považuje Poskytovateľ takúto požiadavku za súhlas.
- (5) Koncové zariadenia Zákazníka môžu byť premiestnené iba na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka Poskytovateľovi.
- (6) Poskytovateľ nie je oprávnený bez súhlasu Zákazníka robiť žiadne zmeny ani doplnenia k Zákazníkovmu Hardvéru. Poskytovateľ je však na požiadanie Zákazníka povinný a kedykoľvek z vlastnej iniciatívy oprávnený navrhovať a odporúčať také zmeny Zákazníkovho Hardvéru, ktoré by zvýšili kvalitu poskytovania Služieb.
- (7) Poskytovateľ nie je zodpovedný za negatívne dopady na prevádzkovanie poskytovaných služieb Zákazníkovi, pokiaľ Zákazník neurobil opatrenia na ich zamedzenie, na ktoré ho Poskytovateľ upozornil.
- (8) Poskytovateľ nie je zodpovedný za neposkytovanie alebo oneskorené poskytovanie Služieb, alebo za nesplnenie dohodnutej stanovenej úrovne Služby v prípadoch a v rozsahu dohodnutom v tejto Zmluve.

## **4 Miesto poskytovania služieb**

- (1) Miestom poskytovania Telekomunikačných služieb podľa tejto Zmluvy sú pracoviská Zákazníka, ktoré Zákazník definuje v požiadavkových formulároch, ktoré sú prílohou č. 3 tejto Zmluvy.
- (2) Služby Datacentra a služby Podpory aplikácií podľa tejto Zmluvy Poskytovateľ poskytuje v Datacentre Poskytovateľa na Kováčskej 3, 832 06 Bratislava.

## **5 Čas poskytovania služieb**

- (1) Telekomunikačné služby podľa článku článku 2 bodu 1.1 Poskytovateľ poskytuje nepretržite, teda v priebehu celého kalendárneho týždňa dvadsaťtyri (24) hodín denne (bez ohľadu na štátne sviatky a dni pracovného pokoja), počas doby účinnosti tejto Zmluvy.
- (2) Služby Datacentra podľa článku 2 bodu 1.2 a služby Podpory aplikácií podľa článku 2 bodu 1.3, Poskytovateľ poskytuje nepretržite, teda v priebehu celého kalendárneho týždňa dvadsaťtyri (24) hodín denne (bez ohľadu na štátne sviatky a dni pracovného pokoja), počas doby účinnosti tejto Zmluvy.
  - a) Služby Podpory aplikácií týkajúce sa prevádzkovania archívneho režimu sú poskytované od 8:00 do 16:00 hodín, od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov a s výnimkou vzájomne odsúhlasených výluk Poskytovateľa.
- (3) Podporné služby podľa článku 2 bodu 1.4.1 ServiceDesk a Incident manažment sú Poskytovateľom poskytované nepretržite, teda v priebehu celého kalendárneho týždňa dvadsaťtyri (24) hodín denne (bez ohľadu na štátne sviatky a dni pracovného pokoja), počas doby účinnosti tejto Zmluvy.
- (4) Podporné služby podľa článku 2 bodu 1.4.2 Riadenie SLM Poskytovateľ poskytuje v pondelok až piatok od 7:00 do 15:00, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.
- (5) Podporné služby podľa článku 2 bodu 1.4.3 Riadenie zmien Poskytovateľ poskytuje v pondelok až piatok od 7:00 do 15:00, s výnimkou štátom uznaných sviatkov.

## **6 Podpora používateľov**

- (1) Podpora používateľov služieb podľa článku 2 bodu 1.3. tejto Zmluvy je zabezpečená pracoviskom ServiceDesk Poskytovateľa a predstavuje:
  - a) komunikáciu s pracovníkmi Zákazníka, ktorí pracujú s Aplikáciami prostredníctvom Hotline ZSSK Cargo, a.s.;
  - b) komunikáciu s autorizovanými zmluvnými partnermi Zákazníka prostredníctvom Servicedesk Postytnovateľa, alebo priamo expertami Poskytovateľa v súlade so vzájomne odsúhlasenými eskaláciami;
  - c) zber hlásení o chybách Aplikácie od Zákazníka prostredníctvom Hotline ZSSK Cargo, a.s..
- (2) Poskytovateľ vo svojich priestoroch poskytne ServiceDesk, ktorý je komunikačne dosiahnuteľný prostredníctvom telefónu na kontaktných číslach uvedených v odseku (6) tohto článku.
- (3) Pracovníci ServiceDesk od pracovníkov Zákazníka prostredníctvom Hotline ZSSK Cargo:
  - a) prijímajú žiadosti o poskytovanie technickej podpory,
  - b) prijímajú hlásenia o chybách.
- (4) Poskytovateľ je povinný poskytovať službu ServiceDesk Zákazníkovi tak, aby bola dostupná a splňala požiadavky špecifikované touto Zmluvou.
- (5) Všetky problémy, otázky alebo požiadavky na pomoc Poskytovateľ zaznamená v Aplikácii ServiceManager. O prijatí požiadavky, priebehu realizácie požiadavky, resp. Incidentu, ako aj o ich vybavení bude Používateľ informovaný dohodnutou formou (e-mailom, telefonicky).
- (6) Poskytovateľ poskytuje službu ServiceDesk na nižšie uvedených kontaktoch:

### **ServiceDesk**

**Železničná linka** : **920 – 2727, 920 – 2000, voľba 3**  
**Štátnej linka** : 02/2029 2727  
**e-mail** : [servicedesk@zsr.sk](mailto:servicedesk@zsr.sk)  
**Mobil** : 0903 297 649

ServiceDesk problémy spôsobené aplikáciou Zákazníka hlási na kontakte:

### **Hotline ZSSK Cargo, a.s.**

**Železničná linka** : **910 – 1234**  
**Štátnej linka** : 055/229 1234  
**e-mail** : [hotline.cargo@zscargo.sk](mailto:hotline.cargo@zscargo.sk)  
**Mobil** : 0911 991 234

- (7) Požiadavky na zmeny v rámci konania o zmenu podľa bodu 12.1. Zmluvy prijíma Poskytovateľ na nižšie uvedených kontaktoch v pondelok až piatok v čase od 8:00 do 15:00.

**e-mail** : [zt@zsr.sk](mailto:zt@zsr.sk)

- (8) V prípade nepredvídaných skutočností pracovníci ServiceDesku zabezpečia kontaktovanie príslušných expertov Poskytovateľa, prípadne subdodávateľov tak, aby Incident mohol byť vyriešený v čo najkratšom čase. Poskytovateľ zabezpečí na požiadanie Zákazníka kontaktovanie partnerov Zákazníka len v prípade, že Zákazník odovzdal Poskytovateľovi kontakty, popis služieb a eskalačný postup hlásenia Incidentov na partnerov Zákazníka.

### **6.1. Prevádzková podpora používateľov**

- (1) Účelom prevádzkovej podpory Zákazníka je príjem a evidencia Incidentov a servisných požiadaviek, poskytovanie prvotnej podpory Zákazníkovi (first level support), resp. ich eskalácia a tvorba dát o realizovaných aktivitách za účelom efektívneho riadenia procesu.
- (2) Hlavnými cieľmi podpory je:
  - a) zabezpečenie kvality a dostupnosti služieb poskytovaných v súlade s touto Zmluvou,
  - b) zabezpečenie čo najvčasnejšieho obnovenia úrovne poskytovanej služby po jej výpadku, resp. znížení úrovne,
  - c) minimalizácia nepriaznivých dopadov na biznis operácie Zákazníka z dôvodu zníženia úrovne alebo výpadku poskytovanej služby.
- (3) Proces je aktivovaný servisným hlásením od Zákazníka alebo udalosťami prichádzajúcimi z riadenia prevádzky bez ohľadu na znalosť Zákazníka o vstupoch. Vstupmi pre proces sú konfiguračné údaje o konfiguračných komponentoch IT prostredia, servisné údaje z riadenia úrovne služieb, údaje o problémoch a ich riešeniach z riadenia problémov, údaje zo žiadostí o zmeny z riadenia zmien.
- (4) Výstupmi procesu sú záznamy Incidentov, aktualizácie údajov o Incidentoch, komunikácia so Zákazníkmi a manažérské údaje (reporty) o ServiceDesk aktivitách.

#### **6.1.1. Realizácia výkonu ServiceDesk**

- a) Všetky problémy, otázky alebo požiadavky na pomoc budú smerované cez jednotný bod kontaktu (ServiceDesk) spoločný pre všetky služby poskytované Poskytovateľom pre Zákazníka a zaznamenané v Aplikácii ServiceManager, vyhradenej pre tento účel pre Zákazníka.
- b) Pracovníci ServiceDesku zabezpečia vybavenie Požiadavky a Incidentu v súlade s definíciou jednotlivých úrovní ServiceDesku.
- c) Evidencia Incidentov a Požiadaviek v ServiceManageri bude slúžiť ako základný podklad pre vyhodnocovanie úrovne služieb a bude Zákazníkovi predkladaný v elektronickej podobe za každý kalendárny mesiac najneskôr do 15. pracovného dňa mesiaca nasledujúceho bezprostredne po vyhodnocovanom mesiaci.

#### **6.1.2. Nahlásenie Incidentu**

- a) Pre príjem hlásení o Incidentoch služieb je Poskytovateľ nepretržite dostupný na kontaktoch ServiceDesku uvedených v článku 6 ods. 6 tejto Zmluvy.
- b) Postup pri ohlasovaní Incidentu je nasledujúci:

Zákazník pracovníkovi ServiceDesku oznámi:

- a. Meno a priezvisko pracovníka,
  - b. Kontakt, adresa pracoviska podľa organizačnej štruktúry,
  - c. Zamestnávateľa, vlastnú organizačnú jednotku,
  - d. Podrobný opis incidentu a dopad na prevádzku,
  - e. Názov aplikácie, ktorú Zákazník používa,
  - f. Závažnosť incidentu z pohľadu prevádzkového zabezpečenia v danej lokalite,
  - g. Doteraz podniknuté kroky riešenia zo strany Zákazníka, ak sú Zákazníkovi známe,
  - h. Čas vzniku Incidentu, ak je Zákazníkovi známy a odsúhlasí čas začiatku Incidentu s operátorom Poskytovateľa.
- c) Poskytovateľ ohlási svoju identifikáciu, potvrdí prevzatie Incidentu od Zákazníka, odsúhlasí čas začiatku Incidentu so Zákazníkom.

- d) V prípade, že Zákazníkovi Incidentu nie je známe presné označenie služby a Poskytovateľ musí nahlasovanú službu identifikovať v databáze, za začiatok Incidentu sa považuje čas, kedy je služba úspešne identifikovaná.
- e) Poskytovateľ negarantuje dodržanie doby vybavenia Incidentu v prípade, že Incident nie je nahlásený ServiceDesku, pričom ServiceDesk nebol v čase nahlásenia Incidentu dostupný alebo aj pri opakovanej volaní užívateľa bolo kontaktné číslo obsadené.

## **6.2. Riadenie Incidentov (Incident Management)**

- (1) Hlavným účelom procesu Riadenia Incidentov je riadenie riešenia Incidentov, poskytovanie druhej alebo tretej úrovne podpory Zákazníkovi a tvorba dát o realizovaných aktivitách za účelom efektívneho riadenia procesu.
  - a) Prvá úroveň je prijatie Incidentu operátorm Poskytovateľa a podľa možností riešenie Incidentu v rámci prvého kontaktu,
  - b) Druhá úroveň je eskalácia Incidentu na experta Poskytovateľa, ktorý sa konkrétnou problematikou špeciálne zaoberá (Oddelenie služieb, interní riešitelia aplikácií),
  - c) Tretia úroveň je eskalácia Incidentu na tretie strany.
- (2) Hlavnými cieľmi procesu je:
  - a) zabezpečenie kvality a dostupnosti poskytovanej služby v súlade s touto Zmluvou,
  - b) zabezpečenie čo najväčšejšieho obnovenia úrovne poskytovanej služby po jej výpadku, resp. znížení úrovne,
  - c) minimalizácia nepriaznivých dopadov na fungovanie systému z dôvodu zníženia úrovne alebo výpadku poskytovanej služby.

### **6.2.1. Odozva na hlásenie o Incidente a diagnostika**

- (1) Poskytovateľ je povinný prostredníctvom Aplikácie ServiceManager bezodkladne informovať Zákazníka o krokoch vedúcich k odstráneniu Incidentu a predpokladanej dobe jeho odstránenia v stanovenom čase po nahlásení Incidentu. Ak sa Incident nepodarí odstrániť v stanovenom čase, potom je Poskytovateľ povinný v pravidelných intervaloch, dohodnutých medzi kontaktnými osobami informovať o ďalšom vývoji odstraňovania Incidentu.
- (2) Zákazník je v priebehu odstraňovania Incidentu povinný oznámiť všetky informácie, ktoré povedú k lokalizácii a k čo najrýchlejšiemu odstráneniu Incidentu, ak sú mu známe.
- (3) Zamestnanec Poskytovateľa riešiaci Incident po získaní dostatočných informácií od príslušného pracoviska údržby a od pracoviska dohľadu alebo iných pracovísk zapojených do odstránenia Incidentu oznámi kontaktnej osobe Zákazníka na vyžiadanie nasledujúce informácie:
  - a) označenie služby,
  - b) meno operátora a jeho pracovisko,
  - c) číslo Incidentu,
  - d) Zákazníkom odsúhlásený začiatok Incidentu,
  - e) príčinu Incidentu,
  - f) opatrenia podniknuté k oprave Incidentu a predpokladaný čas jej ukončenia.

### **6.2.2. Ukončenie Incidentu**

- (1) Incident je ukončený sprevádzkováním služby, na ktorej Incident vznikol, t.j. uvedením do minimálne rovnakého technického stavu, ako pred vznikom. Pre určenie doby trvania Incidentu služby sa za ukončenie Incidentu považuje čas, kedy Poskytovateľ sprevádzkuje službu.
- (2) V prípade sporu Zákazníka a Poskytovateľa o tom, či služba dodávaná Poskytovateľom bola uvedená do minimálne rovnakého technického stavu, ako pred Incidentom, alebo času ukončenia Incidentu, sa použijú ustanovenia o eskalačnom konaní v zmysle článku 12.2 tejto Zmluvy.

- (3) Po ukončení incidentu odošle Poskytovateľ Zákazníkovi na jeho vyžiadanie e-mailom na pracovisko Zákazníka Hotline ZSSK CARGO, a.s. "Hlášenie o ukončení Incidentu". Toto hlášenie obsahuje:
- a) označenie služby,
  - b) meno operátora a jeho pracoviska,
  - c) číslo Incidentu (číslo poruchového lístka),
  - d) Zákazníkom odsúhlásený čas vzniku Incidentu,
  - e) príčinu Incidentu,
  - f) Zákazníkom odsúhlásený čas ukončenia Incidentu,
  - g) textovú poznámku v prípade potreby bližšieho vysvetlenia.

## 7 Úroveň služieb

(1) Úroveň služieb, ktorú je pri ich poskytovaní Poskytovateľ povinný zachovať, je definovaná v tomto článku.

### 7.1. Parametre úrovne služieb

(1) Poskytovateľ je povinný dodržať nasledujúce parametre úrovne služieb pre jednotlivé služby:

P.č.	Parameter KPI	Hranica Úrovne Služby	Hranica Kritická	Penalizácia [%]	Parameter	Poznámka
1.	Dostupnosť dátových služieb	> 99,0 % / prípoj	96,0 % / prípoj	Pozn.č.1 a 2	D1	
2	Maximálna doba vybavenia výpadku dátových služieb	8 h	12 h	Pozn.č.1 a 2	R1	
3.	Dostupnosť hlasových služieb	> 98% / prípoj	95,0 % / prípoj	Pozn.č.1	D1	
4.	Maximálna doba vybavenia výpadku hlasových služieb	8 h	24 h	Pozn.č.1 a 2	R1	
5.	Dostupnosť ISP	> 98 %	93 %	5 %	D2	*
6.	Dostupnosť SAP a SAP aplikácií	> 98 %	93 %	5 %	D2	*
7.	Dostupnosť Kancelárskych aplikácií	> 97 %	93 %	3 %	D2	*
8.	Dostupnosť Centrálny dochádzkový systém a Vlakový dispečersky systém	> 98 %	93 %	5 %	D2	*
9.	Dostupnosť archívnych systémov	> 85 %	80 %	5 %	D2	*
10.	Dostupnosť Housing EDO	> 97 %	93 %	4 %	D2	*
11.	Dostupnosť Housing Workflow	> 97 %	93 %	4 %	D2	*

12.	Dostupnosť Housing Invoicing	> 97 %	93 %	4 %	D2	*
13.	Dostupnosť Housing Registratúra	> 97 %	93 %	4 %	D2	*
14.	Oživenie prevádzky po odstránení poruchy infraštruktúry, HW, OS, DB a aplikácií	do 8 hod.	do 12 hod.	4 %	D3	Podľa článku 2 bodu 1.1 – 1.4
15.	Prevádzka infraštruktúry WM Ware a vCenter pre SAP	> 98 %	93 %	5 %	D2	*

\* Služba sa považuje za dostupnú aj vtedy, ak nedostupnosť tejto služby nespočíva vo výpadku tejto služby a zároveň používateľa, ktorých sa nedotkne výpadok spočívajúci v inej okolnosti, majú riadnu odozvu tejto služby v dohodnutom rozsahu a kvalite.

Penalizačné percento v prípade KPI č. 1 až 15 sa vzťahuje na časť odplaty definovanom v Cenníku, ktorý je prílohou č. 1 tejto Zmluvy, je stanovené nasledovne:

#### Pozn. č. 1

Penalizácia: 10 % z mesačnej platby za prípoj v prípade prekročenia „hranice úrovne služby“

30 % z mesačnej platby za prípoj v prípade prekročenia „kritickej hranice služby“

V prípade, že dostupnosť služby poklesne pod hranicu 80%, penalizácia je 100% z mesačnej platby za prípoj.

#### Pozn. č. 2

Ak je stanovená hodnota v prípade „Maximálnej doby poruchy“ prekročená viac ako jeden krát za kalendárny mesiac, tak sa penalizácia zisťuje pre daný prípoj pre každú udalosť (nedodržanie mesačnej dostupnosti, prekročenie doby poruchy) zvlášť a tieto prekročenia sa zrátajú, až kým výška penalizácie v prípade prekročenia „Doby poruchy“ dosiahne 30% z mesačného poplatku.

Ak nie sú dodržané oba zaručené parametre, avšak dostupnosť služby nepoklesla pod hranicu 80%, použije sa kombinácia oboch náhrad (za nedodržanú mesačnú dostupnosť a za prekročenie doby poruchy).

## 7.2. Výpočet parametrov úrovne služieb

- (1) Pre účely výpočtov hodnôt Hranice úrovne služieb a Kritickej hranice úrovne služieb podľa tabuľky v odseku 7.1. tejto Zmluvy sa použijú vzorce definované v tomto článku; pre výpočet konkrétnej hodnoty sa použije vzorec uvedený v tom istom riadku pri príslušnej hodnote. Výsledné hodnoty sa vypočítavajú s presnosťou na dve desatinné miesta.

### D1 - Dostupnosť Telekomunikačnej služby D [%]

$$(1) \text{Dostupnosť (D)} = (T_c - T_o - N_v) / (T_c - T_o) * 100$$

Pričom boli použité nasledovné parametre:

- $T_c$  = Celkový požadovaný čas dostupnosti podľa článku 5 tejto Zmluvy (kapacita služby) za mesiac [hod]
- $T_o$  = Doba plánovanej odstávky pre zariadenia telekomunikačnej služby (článok 7.2.) + doba neplánovanej odstávky, za ktorú Poskytovateľ ani jeho Subdodávateelia nezodpovedajú [hod]. Súbeh rôznych druhov odstávok je vylúčený, preto sa doba, po ktorú boli súčasne vykonávané viaceré odstávky započítá iba jedenkrát do parametra  $T_o$ . Ak je odstávka vykonávaná v čase, v ktorom nie je požadovaná prevádzka danej služby podľa článku 5 tejto Zmluvy, takáto doba sa do  $T_o$  nepočítá.
- $N_v$  = Celkový čas výpadkov služby za mesiac [hod], ktorý sa určí ako súhrn časových úsekov plynúcich medzi vznikom a ukončením Incidentov v danom mesiaci.

(2) Pokiaľ Incident presahuje z jedného do nasledujúceho mesiaca, započítava sa doba trvania Incidentu do parametra dostupnosti a maximálnej dĺžky trvania Incidentu v mesiaci, v ktorom bola ukončená. Incidenty, ktoré sú sporné sa započítavajú v dĺžke, ktorá nie je medzi zmluvnými stranami sporná, pričom sporná časť trvania Incidentu sa započíta do Celkového času výpadkov služby v mesiaci, v ktorom zmluvné strany dospeli ku konsenzu v danej veci. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na dobe vybavenia výpadku ani do najbližšieho výročia nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy od oznamenia o ukončení Incidentu, potom doba výpadku bude určená ako stredná hodnota medzi časom ukončenia uplatňovaným Poskytovateľom a časom ukončenia Incidentu uplatňovaným Zákazníkom.

#### **Doba, ktorá sa nezapočítava do odstávky služby:**

- a) doba, počas ktorej Poskytovateľ nevykonáva Profylaktiku v čase plánovanej pravidelnej odstávky,
- b) doba neplánovanej odstávky spôsobená zanedbaním povinností Zákazníka pri vykonávaní pravidelnej plánovanej odstávky.

#### **R1 – Maximálna doba vybavenia výpadku [hod]**

(1) Je to najdlhší čas vybavenia ktoréhokoľvek výpadku (odstránenia Incidentu) danej služby v meracom období - za mesiac.

#### **D2 - Dostupnosť služby D [%]**

(1) Dostupnosť správy dátových centier je chápana ako dostupnosť služby pre zabezpečenie fungovania prevádzkovaných zariadení podľa stanovených parametrov.

$$\text{Dostupnosť (D)} = (T_c - T_o - N_v) / (T_c - T_o) * 100$$

Pričom boli použité nasledovné parametre:

- $T_c$  = Celkový požadovaný čas dostupnosti (kapacita služby) [hod] za mesiac
- $T_o$  = Doba plánovanej odstávky (článok 7.3.) + doba neplánovanej odstávky, za ktorú Poskytovateľ ani jeho Subdodávateelia nezodpovedajú [hod] + doba odsúhlásenej mimoriadnej odstávky. Súbeh rôznych druhov odstávok je vylúčený, preto sa doba, po ktorú boli súčasne vykonávané viaceré odstávky započíta iba jedenkrát do parametra  $T_o$ . Ak je odstávka vykonávaná v čase, v ktorom nie je požadovaná prevádzka danej služby podľa článku 5 tejto Zmluvy, takáto doba sa do  $T_o$  nepočíta.
- $N_v$  = Celkový čas výpadkov služby za mesiac [hod], ktorý sa určí ako súhrn časových úsekov plynúcich medzi vznikom a ukončením Incidentov v danom mesiaci.

#### **Doba neplánovanej odstávky, za ktorú Poskytovateľ nezodpovedá:**

(2) Do doby výpadku služby sa pre výpočet garantovaných parametrov nezapočítava:

- a) odstávku systému spôsobená udalosťou vyššej moci,
- b) odstávka systému, spôsobená chybou koncového používateľa,
- c) odstávka systému, ktorú spôsobila konfigurácia mimo limitov schválených Poskytovateľom,
- d) zaťaženie systému nad rámec jeho kapacity alebo závažné zhoršenie výkonnosti v dôsledku nadmerného využitia v bežnej produkčnej prevádzke,
- e) výpadky zapríčinené treťou stranou - poskytovateľom podpory, ktorý nie je subdodávateľom Poskytovateľa,
- f) odstávka systému spôsobená softvérom/aplikáciou, za ktorú Poskytovateľ nenesie zodpovednosť,
- g) odstávka systému spôsobená vykonaním nevhodných príkazov s „vysokými používateľskými privilégiami“, kde také privilégia boli poskytnuté Zákazníkovým superpoužívateľom aplikácie na serveri, v databáze alebo v aplikácii, ako je koreňový adresár na serveri, rola DBA v databáze, ak

pri týchto zásahoch nebola zachovaná odborná spôsobilosť, ktorú možno od Zákazníka spravodlivo požadovať, ibaže o nej Poskytovateľ nevedel.

#### **Doba, ktorá sa nezapočítava do odstávky služby:**

- a) doba, počas ktorej Poskytovateľ nevykonáva Profylaktiku v čase plánovanej pravidelnej odstávky,
- b) doba neplánovanej odstávky spôsobená zanedbaním povinností Zákazníka pri vykonávaní pravidelnej plánovanej odstávky.

**D3** - Oživenie prevádzky v stanovenom limite, pričom oživením sa rozumie uvedenie aplikácií do produktívnej prevádzky po poruche. Uvedená časová lehota je objektívna a nie je možné jej plynutie prerušiť akoukoľvek udalosťou, nevynímajúc udalosti uvedené v D2 ods. 2 tohto článku.

#### **7.2.1. Meranie parametrov**

- (1) Meranie sa realizuje na základe záznamov ServiceDesku, kde sú zaznamenané časy výpadku aj nábehu služby.
- (2) Pokiaľ Incident presahuje z jedného do nasledujúceho mesiaca, započítava sa do parametra dostupnosti a maximálnej dĺžky trvania Incidentu v mesiaci, v ktorom bola ukončená. Do doby Incidentu sa pre výpočet garantovaných parametrov nezapočítava:
  - a) Incident na vnútornom vedení alebo na koncovom zariadení, ktoré nie je v správe Poskytovateľa alebo ku ktorému Poskytovateľ nemá zmluvne zabezpečený prístup;
  - b) Incident spôsobený výpadkom napájania, ktoré nezaistuje Poskytovateľ, prípadne Incidenty spôsobené Zákazníkom alebo činnosťou ktorú vykonáva osoba, ktorú Zákazník poveril, ak ide o rozhodujúcu príčinu Incidentu;
  - c) doba, počas ktorej nie je pracovníkom Poskytovateľa (za účelom opravy Incidentu) umožnený prístup do objektu Zákazníka, alebo do objektu tretej strany s prístupom pod kontrolou Zákazníka, ktorá sa počíta od príchodu pracovníkov Poskytovateľa na dané miesto.
  - d) doba, počas ktorej je prevádzaný výkon, resp. oprava subdodávateľom Zákazníka, ak má táto priamy vplyv na prevádzku Infraštruktúry,
  - e) doba vzniknutá čakaním na preverenie funkčnosti prostriedkov Zákazníka z dôvodov výlučne na strane Zákazníka, ak Incident zrejmým spôsobom nespočíva v inej príčine poruchy.

#### **7.3. Prerušenie prevádzky**

##### **Plánovaná odstávka systému – pravidelná**

- (1) Poskytovateľ realizuje pravidelnú plánovanú odstávku v nižšie uvedených časoch, ktoré nie je možné prekročiť, inak vstupuje takáto služba do stavu Incidentu:

	Prerušenie prevádzky - činnosť	Termín	Trvanie	Pozn.
1.	Offline backup systému SAP	R3P produktívny	Sobota	23:00-01:00
		BWP produktívny	Sobota	23:00-01:00
		R3Q – testovací	Nedeľa	01:45-03:45
		R3D – vývoj	Sobota	21:30-23:30
		R3E - EURO	Nedeľa	05:00-06:15
		BWD - vývoj	Nedeľa	01:00-01:30
		SMD – vývoj	Nedeľa	01:00-02:00
2.	Profylaktika Kancelárskych aplikácií	každý prvý piatok v mesiaci	15:30 – 17:00	

- (2) Poskytovateľ, ak v rámci vykonávanej profylaktiky zistí potrebu opravy alebo výmeny zariadenia Infraštruktúry, vykoná takúto opravu alebo výmenu v najbližšom plánovanom termíne Plánovanej pravidelnej odstávky, pokiaľ to neohrozí riadne fungovanie Infraštruktúry.

#### **Plánovaná odstávka - mimoriadna**

- (3) Mimoriadna plánovaná odstávka sa realizuje na základe súhlasu Zákazníka. Zákazník nie je oprávnený udelenie takého súhlasu bezdôvodne odopierať, ak je preukázané závažné ohrozenie chodu prevádzky.

#### **Odstávka telekomunikačných služieb - mimoriadna**

- (4) Prerušenie z dôvodu plánovaných prác alebo údržby je také prerušenie služby, ktoré je oznámené a odsúhlasené najmenej 5 pracovných dní dní vopred.
- (5) Všetka údržba bude plánovaná tak, aby bolo minimalizované prerušenie služby poskytovanej Zákazníkovi a práce budú vykonávané v čase medzi 24.00 až 6.00 s výnimkou prác, ktoré je nutné vykonať v dennej dobe a iba ak takéto služby nie je možné zrealizovať v termíne uvedenom v článku 7.3. ods. 2 tejto Zmluvy.
- (6) Pokiaľ Poskytovateľ nedodrží plánovaný termín ukončenia prác alebo údržby telekomunikačných služieb, je Poskytovateľ povinný prevziať poskytovanú službu do stavu Incidentu, a to od okamihu, kedy mala byť údržba ukončená.

#### **Odstávka Datacentra - mimoriadna**

- (7) V prípade realizácie činností "podľa potreby", presný termín sa určí na základe dohody medzi zúčastnenými stranami.
- (8) Mimoriadne prerušenie činnosti produktívneho systému, odstávku z dôvodu softvérových a hardvérových úprav systému alebo databázy povoluje oprávnená osoba Poskytovateľa po dohode s oprávnenou osobou Zákazníka a informuje o tom dotknutého používateľa Zákazníka.
- (9) Mimoriadne prerušenie činnosti systému oznámi dotknutým používateľom Zákazníka Poskytovateľ formou systémového hlásenia najneskôr 1 h vopred.
- (10) Odstávka systému pri nahrávaní nových záplat (patchov), servisných balíčkov (service packov) je závislá od rozsahu a veľkosti zmien. Poskytovateľ po dohode so Zákazníkom určí termín a odstávku systému a oznámi používateľom Zákazníka.
- (11) Súhlas s prerušením prevádzky udeľuje poverený zástupca Poskytovateľa po dohode s oprávnenou osobou Zákazníka.
- (12) Požiadavku na mimoriadne prerušenie systému je požadované doručiť najneskôr 5 pracovných dní pred časom požadovaného prerušenia systému a odsúhlasiť do 2 pracovných dní odo dňa doručenia požiadavky.

#### **Neplánovaná odstávka služieb**

- (13) Neplánovanú odstávku Poskytovateľ uskutoční s predchádzajúcim súhlasom Zákazníka. Zákazník udeľuje súhlas s realizáciou neplánovanej odstávky služieb na základe odôvodnenia Poskytovateľa.

#### **7.4. Podmienky prevádzky služieb a zabezpečenia parametrov dostupnosti**

- (1) Poskytovateľ je oprávnený neklasifikovať určitý výpadok dotknutej služby ako incident pre účely stanovenia úrovne služieb v zmysle článku 7.1. tejto Zmluvy v prípade, že daný výpadok bol bezprostredne spôsobený tým, že Zákazník prekročil alebo nedodržal bez súhlasu Poskytovateľa nasledovné parametre konfigurácie:

	<b>Podmienka</b>	<b>Parameter</b>	<b>Dotknutý parameter KPI</b>
1	Parametre Koncového zariadenia Zákazníka vyhovujúce požiadavkám dotknutej aplikácie na riadny chod (t.j. minimálne hodnoty podľa Používateľskej príručky danej aplikácie, nie doporučené hodnoty)		Dostupnosť aplikácií
2	Nárast počtu užívateľov voči počtu používateľov ku dňu podpisu tejto Zmluvy	Max o 5%	Dostupnosť serverov a databáz Dostupnosť aplikácií Dostupnosť Service Desku
3	Nárast alokovaného databázového a diskového priestoru potrebného pre prevádzkovanie každej jednotlivej aplikácie voči hodnotám ku dňu podpisu tejto Zmluvy.	Max. o 2%	Dostupnosť serverov a databáz Dostupnosť aplikácií
4	Zriadenie, prípadne zmena umiestnenia poskytovania služby na miesto, kde nie je pokryté sieťovou infraštruktúrou Poskytovateľa.	Riešené individuálne na základe nevyhnutných nákladov na zriadenie zabezpečenia poskytovanej služby	Dostupnosť dátových a hlasových služieb

- (2) Zákazník nie je oprávnený uplatniť penalizáciu v zmysle článku 18 na výpadok uvedený v odseku 1 tohto článku.
- (3) V prípade, ak Zákazník požaduje zriadenie, prípadne zmenu umiestnenia poskytovania služby na miesto, ktoré nie je pokryté sieťovou infraštruktúrou, Poskytovateľ má právo na refundáciu nevyhnutných nákladov na zriadenie zabezpečenia poskytovanej služby.
- (4) Poskytovateľ je ďalej oprávnený požadovať rokovanie o zmene Odplaty za telekomunikačné služby podľa tejto Zmluvy v prípade, že Zákazník prekročí bez súhlasu Poskytovateľa hodnoty podľa odseku 1 tohto článku. Rokovanie Poskytovateľ požaduje prostredníctvom Konania o zmenu podľa článku 12 tejto Zmluvy.
- (5) Poskytovateľ je povinný zachovať úroveň služieb definovanú v bode 7.1. v prípade, ak parametre v definovanej nižšie uvedenej podmienke nie sú prekročené.
- (6) Činnosti prekračujúce definované nižšie uvedené parametre nie sú zahrnuté v Odplate podľa tejto Zmluvy a budú riešené na základe dohody.

<b>Podmienka</b>	<b>Parameter</b>	<b>Dotknutá služba</b>
Nárast počtu releasov operačného systému, databáz, a aplikácií, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy	Max 2 v priebehu roka	Podľa článku 2 bodu 1.3
Prekročenie počtu rovnakého typu bug fixov Operačných systémov, Databázových systémov, middleware a aplikácií, ktoré sú predmetom tejto Zmluvy	Max 2 v priebehu roka	Podľa článku 2 bodu 1.3

## **8 Hodnotenie služieb, reporting a motivácia**

### **8.1. Reporting**

- (1) Zákazník a Poskytovateľ v mesačných intervaloch rekapitulujú plnenie služieb podľa tejto Zmluvy tak, že Zákazník odsúhlasuje Mesačný protokol.
- (2) Poskytovateľ poskytuje pre kontrolu dodržiavania služieb nasledovné reporty:

<b>Report</b>	<b>Popis</b>	<b>Forma</b>	<b>Termín</b>
Mesačný protokol	Mesačný sumárny report s uvedením počtom výpadkov služby, skutočným dosiahnutím parametrov služby	Tlačová zostava	Do 10. dňa nasledujúceho mesiaca

- (3) Odsúhlasená forma Mesačného protokolu je uvedená v prílohe č. 4 tejto Zmluvy.

#### **8.1.1. Hodnotenie úrovne služieb a nastavenie motivácie**

- (1) Výsledky dosahované Poskytovateľom sa merajú a porovnávajú so stanovenými úrovňami služieb na konci každého kalendárneho mesiaca a Poskytovateľ ich Zákazníkovi hlási v súlade s ustanoveniami článku 8.1. tejto Zmluvy.
- (2) Hodnoty Stanovených úrovní služieb sa merajú prostredníctvom KPI.
- (3) Penalizačné koeficienty pre jednotlivé dostupnosti služby sú uvedené v tabuľke parametrov dostupnosti v článku 7.1. tejto Zmluvy. Vyhodnocuje sa skutočná dosiahnutá dostupnosť služby podľa vzorcov definovaných v článku 7.2. tejto Zmluvy.
- (4) Poskytovateľ je povinný poskytovať služby tak, aby počas ich prevádzkovania dosahoval hodnotu KPI podľa článku 7.1. tejto Zmluvy. V prípade, že Poskytovateľ pri poskytovaní služieb nedosiahne požadovanú hodnotu KPI, Zákazník má právo uplatniť penalizačné percento podľa tejto Zmluvy.
- (5) V prípade, že porušenie úrovne jednej služby zapríčiní porušenie úrovne iných služieb, Zmluvné strany spoločne determinujú službu, ktorá bola príčinou porušenia, kedy má Zákazník právo uplatniť penalizačné percento iba tejto služby. V prípade, že porušenie úrovne viacerých služieb nie je navzájom v príčinnej súvislosti, Zákazník má právo uplatniť penalizačné percento všetkých služieb, u ktorých došlo k porušeniu.
- (6) Hodnota súčtu penalizačných percent za daný mesiac podľa tohto článku sa použije pre účely znižovania Základu variabilnej časti Odplaty, a to nasledovne:
  - a) ak má Zákazník právo uplatniť penalizačné percento uvedené v riadkoch 1 až 4 tabuľky v článku 7.1. ods. 1, súčtom percent, ktorými je Zákazník oprávnený penalizovať, zníži časť Odplaty podľa článku 10 ods. (2) tejto Zmluvy,
  - b) ak má Zákazník právo uplatniť penalizačné percento uvedené v riadkoch 5 až 15 tabuľky v článku 7.1 ods. 1, súčtom percent, ktorými je Zákazník oprávnený penalizovať, zníži časť Odplaty podľa článku 10 ods. (3) tejto Zmluvy.
- (7) V prípade, že ukazovateľ úrovne služby klesne pod kritickú hranicu, Poskytovateľ je povinný na vlastné náklady zabezpečiť, aby pri poskytovaní služby opäť dosiahol požadovanú úroveň, a to do desať (10) dní od nastania takejto skutočnosti.

- (8) Konkrétné penalizačné percento pre danú službu bude vypočítavané podľa skutočne dosiahnutej úrovne služby „lineárne“ podľa rozsahu medzi Úrovňou služby a Kritickou hranicou so zaokrúhľovaním na dve desatinné miesta daného penalizačného percenta s tým, že východisková hodnota penalizačného koeficientu pri nedodržaní stanovej hranice Úrovne služby podľa článku 7.1. tejto Zmluvy o 0,1% alebo o 0,5h je 0,625% podľa článku 10. ods. (3). Pre výpočet penalizačného percenta sa použije nasledovný vzorec:

$$P_p = P_m * |D_h - D_s| / |D_h - D_k| [\%]$$

$P_p$  – Penalizačné percento

$P_m$  – Penalizácia (podľa bodu 7.1.)

$D_h$  – Hranica úrovne služby (podľa bodu 7.1.)

$D_s$  – Skutočne dosiahnutá úroveň služby

$D_k$  – Kritická hranica (podľa bodu 7.1.)

### **8.1.2. Akceptácia KPI**

- (1) Účelom Procesu akceptácie je zabezpečiť formalizovanie súhlasu zúčastnených strán s príslušnými vykonanými aktivitami.
- (2) Procesu akceptácie podlieha:
- a) mesačný protokol o incidentoch podľa článku 8.1. ods. 2,
  - b) riešenie eskalovaných problémov,
- (3) O akceptáciu mesačného protokolu žiada Manažér Zmluvy zodpovedného pracovníka Zákazníka. Akceptácia sa vykoná v písomnej forme.

## **9 Požiadavky na Súčinnosť Zákazníka**

- (1) Zákazník je povinný Poskytovateľovi pre účely riadneho poskytovania služieb poskytnúť súčinnosť v tomto rozsahu:
- a) poskytnúť Poskytovateľovi informácie a požiadavky pre vytvorenie používateľských profilov,
  - b) poskytnúť prístupové práva pre potrebné systémy a nástroje v rozsahu odôvodnenom riadnym poskytovaním služieb,
  - c) smerovať všetky požiadavky a volania na ServiceDesk prostredníctvom kontaktov dohodnutých v tejto Zmluve,
  - d) poskytovať prístup k potrebným nástrojom alebo systémom, aby ServiceDesk mohol poskytovať Služby,
  - e) upovedomovať a informovať koncových používateľov o antivírových opatreniach,
  - f) umožniť Poskytovateľovi prípadnú inštaláciu softvéru do užívateľského PC pre zabezpečenie správnej funkcionality v oblasti poskytovania dátových služieb,
  - g) zabezpečiť napájanie a poskytnúť nevyhnutný priestor pre umiestnenie telekomunikačných zariadení umožňujúcich pripojenie koncových zariadení Zákazníka do telekomunikačnej siete,
  - h) zabezpečiť súčinnosť pri overovaní odstránenia a pri odstraňovaní Incidentov, na ktorú je Zákazník povinný podľa tejto Zmluvy,
  - i) zabezpečiť inú súčinnosť pre potreby kvalitného zabezpečenia služby podľa požiadaviek Poskytovateľa, ktorú je rozumné požadovať od Zákazníka, pokiaľ to bolo stranami vopred písomne dohodnuté, najmä súčinnosť od iných dodávateľov Zákazníka.
- (2) Poskytovateľ nie je zodpovedný za porušenie takých záväzkov vyplývajúcich z tejto Zmluvy, ktoré objektívne nemohol splniť z dôvodu, že mu Zákazník neposkytol súčinnosť, a to v rozsahu priameho vplyvu neposkytnutia súčinnosti na porušenie záväzku.
- (3) Rozhraním poskytovania hlasových služieb a dátových služieb je na úrovni fyzického rozhrania telekomunikačná zásuvka, za ktorej prevádzkovanie je zodpovedný Poskytovateľ.
- (4) Pre poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy sa Zákazník zaväzuje zabezpečiť a Prevádzkovateľovi sprístupniť zariadenia, na ktorých sa majú služby poskytovať v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy.

## **10 Odplata a platobné podmienky**

- (1) Zmluvné strany sa dohodli na nasledovných podmienkach poskytnutia zliav z cien za poskytované služby: Zákazníkovi budú účtované zľavnené ceny za služby definované v prílohe č. 2 počas celej doby účinnosti tejto Zmluvy. V prípade, ak Zákazník nebude odoberať počas trvania tejto Zmluvy služby v takom rozsahu a objeme, že suma za služby poskytnuté v každom kalendárnom mesiaci bez DPH dosiahne 180 000,00 EUR, je mu Poskytovateľ oprávnený fakturovať kompenzačný poplatok (rozdiel medzi sumou uvedenou v tejto vete a sumou za služby v danom kalendárnom mesiaci), s výnimkou zníženia rozsahu služieb podľa článku 12 ods. 1 bod 8 tejto Zmluvy.
- (2) Zľavnené ceny v zmysle Prílohy č. 2 môžu byť po dohode zmluvných strán vo forme dodatku k tejto Zmluve v priebehu účinnosti Zmluvy zvýšené o mieru inflácie vyhlásenú Slovenským štatistickým úradom, a to vždy k termínu 1.4. nasledujúceho roku o výške inflácie za predchádzajúci kalendárny rok.
- (3) Zákazník je povinný podľa podmienok dohodnutých v tejto Zmluve platiť Poskytovateľovi za plnenie jeho záväzkov tieto Odplaty:
- a. Odplata za Telekomunikačné Služby: Odplata za hlasové služby a dátové telekomunikačné služby - podľa cenníka tvoriaceho prílohu č. 1 tejto Zmluvy a skutočne odobratého množstva Služieb;
  - b. Odplata za Služby Datacentra podľa tejto Zmluvy - podľa cenníka tvoriaceho prílohu č. 1 tejto Zmluvy.

Kedže Poskytovateľ poskytoval Zákazníkovi s jeho súhlasom služby definované v tejto Zmluve už od 1.1.2016, pričom Zákazník za tieto služby zaplatil cenu v zmysle cenníka Zmluvy o poskytovaní služby č. 07/2012/ZT uzavretej medzi Zákazníkom a Poskytovateľom dňa 10.12.2012 (ďalej len predchádzajúca zmluva“), uhradí Poskytovateľ Zákazníkovi rozdiel medzi cenou uhradenou Zákazníkom podľa predchádzajúcej zmluvy a cenou za predmetné služby stanovené v tejto Zmluve. Opravnú faktúru vystaví Poskytovateľ najneskôr do 10 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy so splatnosťou 21 dní odo dňa jej vystavenia.

- (4) Všetky uvedené Odplaty sú fakturované na základe tejto Zmluvy spôsobom a v sume určenej v Cenníku, tvoriaceho prílohu č. 1 a 2 tejto Zmluvy.
- (5) Faktúry za služby Poskytovateľ vystaví za obdobie predchádzajúceho kalendárneho mesiaca, a to najneskôr do 10-teho dňa po jeho uplynutí. Splatnosť faktúry je 21 dní odo dňa jej vystavenia.
- (6) K sumám Odplát bude uplatnená DPH podľa platných právnych predpisov SR.
- (7) Zákazník je povinný uhradiť každú Odplatu za službu, vrátane DPH naň pripadajúcu na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v lehote splatnosti 21 dní odo dňa vystavenia faktúry.  
Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti podľa platného zákona o dani z pridanej hodnoty a jej neoddeliteľnou prílohou je Mesačný protokol podpísaný Zákazníkom. Ak splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna, prípadne deň pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
- (8) Zákazník je oprávnený vrátiť faktúru Poskytovateľovi, pokiaľ faktúra nebude vystavená v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy. Dňom vystavenia novej faktúry začne plynúť nová 21 dňová lehota splatnosti pričom pôvodný dátum splatnosti zaniká. Poskytovateľ je oprávnený účtovať úroky z omeškania vo výške 0,03 % z výšky z plnenia, s ktorým je Zákazník v omeškaní, a to za každý deň omeškania.
- (9) Pohľadávky Poskytovateľa voči Zákazníkovi vzniknuté na základe ustanovení Zmluvy nie je možné postúpiť tretej strane bez písomného súhlasu Zákazníka. V prípade, že Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka postúpi pohľadávku, ktorú má voči Zákazníkovi, tretej osobe, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky.

- (10) Pohľadávky Zákazníka voči Poskytovateľovi vzniknuté na základe ustanovení Zmluvy nie je možné postúpiť tretej strane bez písomného súhlasu Poskytovateľa. V prípade, že Zákazník bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa postúpi pohľadávkou, ktorú má voči Poskytovateľovi, tretej osobe, je Zákazník povinný zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky.
- (11) Zákazník je povinný uhradiť svoj peňažný záväzok na ktorýkoľvek z bankových účtov Poskytovateľa uvedených v záhlaví faktúry.
- (12) Peňažný záväzok Zákazníka sa považuje za splnený dňom pripísania sumy peňažného záväzku na niektorý z bankových účtov Poskytovateľa uvedených vo faktúre.

## **11 Zodpovední zástupcovia, komunikácia zmluvných strán**

(1) Zákazník menuje pre účely plnenia tejto Zmluvy svojich Zodpovedných zástupcov nasledovne:

Meno a priezvisko: Ing. Juraj Ďuriš  
Pozícia: Riaditeľ Sekcie ICT ZSSK Cargo Slovakia, a.s.  
Kontaktné údaje: [Duris.Juraj@zscargo.sk](mailto:Duris.Juraj@zscargo.sk)

(2) Poskytovateľ menuje pre účely plnenia tejto Zmluvy svojich Zodpovedných zástupcov nasledovne:

Meno a priezvisko: Mgr. Peter Vavro  
Pozícia: Riaditeľ ŽSR – Železničné telekomunikácie Bratislava ako Vrcholový Gestor Poskytovateľa pre eskaláciu problémov  
Kontaktné údaje: [Vavro.Peter@zsr.sk](mailto:Vavro.Peter@zsr.sk)

(3) Všetku korešpondenciu pre Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy bude Zákazník zasielať na nasledovnú adresu:

- Adresa: ŽSR - Železničné telekomunikácie Bratislava, Kováčska 3, 832 06 Bratislava

(4) Všetku korešpondenciu pre Zákazníka podľa tejto Zmluvy bude Poskytovateľ zasielať na nasledovnú adresu:

- Adresa: Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s., Drieňová 24, 820 09 Bratislava

(5) Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť údaje uvedené v tomto článku zaslaním doporučeného písomného oznámenia druhej zmluvnej strane o zmene údajov.

(6) Vrcholový Gestor každej zmluvnej strany je najvyšším Zodpovedným zástupcom, kompetentným vo veciach technických i zmluvných, ktorému sú podriadení ostatní Zodpovední zástupcovia príslušnej zmluvnej strany. Vrcholový Gestor zodpovedá za riešenie prípadných konfliktov vzniknutých z tejto Zmluvy medzi zmluvnými stranami, za hodnotenie kvality poskytovaných Služieb a za koordináciu plnenia predmetu tejto Zmluvy.

(7) Zoznam osôb poverených komunikáciou a osôb riadiacich eskalačný mechanizmus, kľúčoví používatelia, manažér Zmluvy sú nasledovní:

Oblast'	Poskytovateľ'		Zákazník	
	Meno	Kontakt (mail, tel)	Meno	Kontakt (mail, tel)
Plnenie predmetu Zmluvy	Mgr. Peter Vavro	<a href="mailto:Vavro.Peter@zsr.sk">Vavro.Peter@zsr.sk</a> 02-2029-2888	Ing. Juraj Ďuriš	<a href="mailto:Duris.Juraj@zscargo.sk">Duris.Juraj@zscargo.sk</a> 02-2029-2477
Finančné riadenie	Ing. Ivana Palacková	<a href="mailto:Palackova.Ivana@zsr.sk">Palackova.Ivana@zsr.sk</a> 02-2029-7297	Ing. Helena Jankovičová	<a href="mailto:Jankovicova.Helena@zscargo.sk">Jankovicova.Helena@zscargo.sk</a> 02-2029-4263
Manažér Zmluvy	Ing. Marek Brna	<a href="mailto:Brna.Marek@zsr.sk">Brna.Marek@zsr.sk</a> 02-2029-2140	Ing. Rastislav Koňákovský	<a href="mailto:Konakovsky.Rastislav@zscargo.sk">Konakovsky.Rastislav@zscargo.sk</a> 02-2029-5636

## **12 Konanie**

### **12.1. Konanie o zmenu**

- (1) Konanie o zmenu upravuje procesný postup Zmluvných strán, ktorý smeruje k zmene v úrovni, rozsahu alebo podmienkach poskytovania služieb na základe tejto Zmluvy.
- (2) Konanie o zmenu začína podaním písomnej Požiadavky Zákazníka. Konanie o zmenu sa riadi ustanoveniami tohto článku.
- (3) Konanie o zmenu končí realizáciou Zmeny alebo rozhodnutím o neschválení Požiadavky.
- (4) Výsledkom konania o zmenu je realizácia alebo neuskutočnenie Zmeny na základe rozhodnutia Poskytovateľa o schválení/neschválení Požiadavky, o čom Poskytovateľ informuje Zákazníka v súlade s článkom 16, ods. 1
- (5) Príslušné formuláre súvisiace so zmenovým konaním (Žiadosť o zmenu) sú uvedené v prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Zákazník môže použiť formuláre pre DATA a HLAS, ktoré sú vygenerovanými formulármami z IS ZSSK CARGO na základe vzájomne odsúhláseného vzoru.
- (6) Zákazník sa zaväzuje odoberať služby podľa tejto Zmluvy po dobu jej trvania a nedopustí sa takého konania, ktoré by oprávňovalo Poskytovateľa odstúpiť od tejto Zmluvy. Zákazník sa zaväzuje odoberať služby definované v prílohe č. 2 tejto Zmluvy počas celej doby trvania tejto Zmluvy, s výnimkou služieb uvedených pod bodmi 3.3 Prevádzka Doména, 3.4 Prevádzka Elektronická pošta, 3.11 SAP R/3 – archív, 3.12 SAP R/3 OTŽ – archív a 3.13 Kontrolné a odúčtovacie práce v medzinárodnej žel. preprave - archív v prílohe č. 2 tejto Zmluvy a s výnimkou ods. 8 tohto bodu.
- (7) Poskytovateľ sa zaväzuje akceptovať Požiadavku Zákazníka, ktorej obsahom bude zníženie rozsahu poskytovaných služieb o služby uvedené pod bodmi 3.3 Prevádzka Doména, 3.4 Prevádzka Elektronická pošta, 3.11 SAP R/3 – archív, 3.12 SAP R/3 OTŽ – archív a 3.13 Kontrolné a odúčtovacie práce v medzinárodnej žel. preprave - archív definované v prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
- (8) Zákazník je oprávnený znížiť rozsah služieb uvedených v prílohe č. 2 tejto zmluvy v prípade, ak dôjde k zmene právnej formy a/alebo inej korporátnej zmene Zákazníka, o čom Zákazník predloží Poskytovateľovi príslušné dokumenty preukazujúce uvedenú skutočnosť.
- (9) Zákazník si v prípade záujmu môže objednať služby nad rámec služieb definovaných v tejto Zmluve, a to formou osobitnej objednávky, v ktorej sa zmluvné strany dohodnú písomne na termíne, špecifikácií a cene takejto dodatočne požadovanej Služby, činnosti, výkonu. Poskytnutá služba bude fakturovaná osobitne so splatnosťou faktúry 21 dní odo dňa doručenia.

### **12.2. Eskalačné konanie**

- (1) Účelom eskalačného konania je zabezpečiť primeranú úroveň pozornosti manažmentu Zmluvných strán a zdrojov na riešenie pretrvávajúcich, náročných otvorených otázok alebo problémov, ktoré majú významný dopad na fungovanie Zákazníka.
- (2) Účelom eskalačného konania je zabezpečiť, že komunikačná úroveň v rámci štruktúry Zmluvných strán je primeraná závažnosti problému.
- (3) Poskytovateľ sa zaväzuje využiť všetky štandardné procesy Poskytovateľa pre riešenie všetkých prípadných problémov a otvorených otázok. Avšak ak použitím týchto štandardných procesov nebudú vyriešené otvorené problémy alebo otázky riadne a včas, použije sa eskalačné konanie podľa tohto článku.

- (4) V prípade eskalácie situácie príslušný pracovník Poskytovateľa vytvorí eskalačný tím zložený z potrebných špecialistov s cieľom pracovať na vyriešení danej otvorenej otázky alebo problému. Kľúčovou súčasťou eskalačného procesu je komunikácia a intenzívne a pravidelné informovanie Zákazníka o postupe riešenia.
- (5) Mená a kontaktné čísla zamestnancov zabezpečujúcich eskalačný mechanizmus, sú uvedené v článku č. 11 ods. 7 tejto Zmluvy.
- (6) Eskalačné konanie je Poskytovateľ povinný začať doručením písomnej žiadosti Zákazníka o jeho začatie na adresu ŽSR – Železničných telekomunikácií Bratislava, Kováčska 3, 832 06 Bratislava alebo zaslaním žiadosti na e-mailovú adresu: [zt@zsr.sk](mailto:zt@zsr.sk).

## **13 Prehlásenia Poskytovateľa**

- (1) Poskytovateľ týmto vyhlasuje a zaručuje sa Zákazníkovi za pravdivosť, úplnosť a presnosť nasledujúcich vyhlásení a ďalej vyhlasuje, že všetky vyhlásenia a záruky Poskytovateľa uvedené v tomto Článku bude Poskytovateľ dodržiavať počas trvania tejto Zmluvy:
- a) Poskytovateľ zaručuje, že Služby Poskytovateľa sú kompletné a vhodné na účel, na ktorý majú byť používané v súlade so Zmluvou, a tiež že všetky aplikovateľné pravidlá a štandardy v súvislosti s týmto účelom boli dodržané.
  - b) Poskytovateľ ďalej zaručuje, že Infraštruktúra je po účinnosti podľa tejto Zmluvy plne prevádzkyschopná a že poskytuje v každom dohodnutom čase dohodnutú prieplustnosť dát s ohľadom na potreby a prostredie Zákazníka.
  - c) Poskytovateľ zaručuje, že počas platnosti tejto Zmluvy nebude poskytovať informačné Služby z Aplikácií Zákazníka žiadnemu inému subjektu bez písomného súhlasu Zákazníka.
  - d) Poskytovateľ zaručuje, že počas platnosti tejto Zmluvy je Zákazník jediným výlučným užívateľom špecifikovaných Aplikácií a Datacentra, s výnimkou tej časti Datacentra, pozostávajúcej z Poskytovateľovo Hardvéru. Poskytovateľ nebude tieto Systémy dávať do užívania tretím stranám bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka.
  - e) Poskytovateľ je oprávnený a spôsobilý prevziať, vykonať a plniť svoje záväzky, ktoré mu vyplývajú podľa tejto Zmluvy a je vykonať všetky potrebné korporačné a iné úkony tak, aby umožnili Poskytovateľovi právo podpísať, vykonať a splniť záväzky Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.
  - f) Podpísanie, vykonanie tejto Zmluvy Poskytovateľom, ani plnenie záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy nie je, ani nebude v rozpore s/so:
    - a. žiadnym právnym predpisom Slovenskej republiky, rozhodnutím súdov alebo iných verejných orgánov akýmkoľvek spôsobom,
    - b. internými predpismi Poskytovateľa,
    - c. žiadnymi existujúcimi zmluvami, ktorých zmluvnou stranou je Poskytovateľ.
- (2) Poskytovateľ sa zaručuje, že všetky osoby zúčastnené zo strany Poskytovateľa a Subdodávateľa na plnení tejto Zmluvy, vrátane Zodpovedných zástupcov, sú odborne spôsobilé.
- (3) Poskytovateľ umožní bez nároku na odplatu kedykoľvek Zodpovedným zástupcom Zákazníka v sprievode zástupcu Poskytovateľa vstup do priestorov, kde sú umiestnené zariadenia Zákazníka, za účelom kontroly stavu plnenia tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje v prípade požiadavky Zákazníka na prevádzkovanie aplikácie na Datacentre (okrem Telekomunikačných služieb a Služieb Datacentra), ktorá nie je predmetom tejto Zmluvy, dohodnúť sa so Zákazníkom na dodatku k tejto Zmluve v zmysle čl. 23 tejto Zmluvy.
- (4) Poskytovateľ zabezpečí, že personál Poskytovateľa zúčastnený na plnení Služieb absolvoval všetky potrebné školenia BOZP a školenia požiarnej ochrany a oboznánil sa s internými smernicami Zákazníka pre pohyb tretích osôb v priestoroch patriacich Zákazníkovi. Poskytovateľ je povinný pre plnenie povinností podľa tejto Zmluvy používať len takto zaškolený personál.
- (5) Poskytovateľ zabezpečí udržiavanie prevádzkovej dokumentácie - topológie, technologických postupov, bezpečnosti, systémovej architektúry, logických, fyzických schém, zaznamenávanie všetkých schválených zmien uskutočnených na systéme ako celku za podmienok, že Zákazník spracuje analýzu a odovzdá Poskytovateľovi východiskový stav Prevádzkovej dokumentácie.

## **14 Zodpovednosť Zákazníka**

- (1) Zákazník je povinný umožniť plnenie všetkých povinností Poskytovateľa počas celej doby trvania Zmluvy, vrátane poskytnutia primeranej nevyhnutej súčinnosti definovej v čl. 9 tejto Zmluvy požadovanej zo strany Zákazníka.
- (2) Zákazník je povinný po uzavretí Zmluvy umožniť Zodpovedným zástupcom Poskytovateľa vstup do priestorov užívaných Zákazníkom v rozsahu, v akom je takéto priestory Zákazník sám oprávnený užívať, ak to bude potrebné na plnenie povinností Poskytovateľa podľa Zmluvy alebo tiež vtedy, ak to bude z akýchkoľvek dôvodov potrebné na to, aby sa mohol realizovať predmet Zmluvy.
- (3) V prípade, že Zákazník ani v dodatočnej primeranej lehote nezabezpečí Zodpovedným zástupcom Poskytovateľa vstup do priestorov užívaných Zákazníkom podľa predchádzajúceho odseku a takýto vstup je pre plnenie záväzkov Poskytovateľa z tejto Zmluvy nevyhnutný, hoci ho na to Poskytovateľ písomne vyzval, nedostáva sa Poskytovateľ do omeškania s plnením povinností podľa tejto Zmluvy a nezodpovedá Zákazníkovi za žiadne škody, ktoré mu v dôsledku toho vzniknú. Vyššie uvedené platí v prípade, že sa jedná o povinnosť, ktorú Poskytovateľ nemôže splniť z dôvodu nezabezpečenia prístupu do priestorov podľa predchádzajúceho odseku zo strany Zákazníka.
- (4) Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť primerané podmienky v miestach a/alebo priestoroch, kde majú byť umiestnené zariadenia Poskytovateľa určené na poskytovanie služieb.
- (5) Na základe žiadosti Zákazník sprístupní pracovníkom Poskytovateľa interné smernice a pravidlá, ktoré súvisia s Business procesmi Zákazníka a oboznámi ich s takými internými smernicami a pravidlami.

## **15 Náhrada škody**

- (1) Poskytovateľ zodpovedá Zákazníkovi za škodu, ktorú mu spôsobil porušením podmienok dohodnutých v tejto Zmluve, porušením svojich povinností alebo opomenutím plnenia svojich povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy.
- (2) Zákazník zodpovedá Poskytovateľovi za škodu, ktorú mu spôsobil porušením podmienok dohodnutých v tejto Zmluve alebo opomenutím plnenia svojich povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy.
- (3) V prípade, že vznikne akákoľvek škoda, ktorú spôsobili Poskytovateľ a Zákazník, za náhradu tejto škody zodpovedajú podľa miery zavinenia. Ak nie je možné mieru zavinenia určiť, zmluvné strany sú za škodu zodpovedné rovnakým dielom.
- (4) Poskytovateľ a Zákazník nezodpovedajú za škody spôsobené druhej zmluvnej strane v prípade, ak sa preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa na účely tejto Zmluvy považujú udalosti podľa § 374 Obchodného zákonného, ktoré nastali nezávisle od vôle povinnej zmluvnej strany a bránia jej v splnení jej povinností podľa tejto Zmluvy a príslušných právnych predpisov, ak zároveň nemožno rozumne predpokladať, že by povinna zmluvná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase uzatvorenia tejto Zmluvy, resp. v čase vzniku záväzku podľa tejto Zmluvy a príslušných právnych predpisov túto prekážku predvídala.
- (5) Zmluvné strany sa zaväzujú poskytnúť súčinnosť pri riešení náhrady škody.
- (6) Zodpovednosť za škodu spôsobenú porušením povinností v súvislosti s touto Zmluvou sa spravuje ustanoveniami Obchodného zákonného a príslušnými právnymi predpismi o náhrade škody, pokial v Zmluve nie je výslovne dohodnuté inak.

## **16 Zmena rozsahu Služieb a zmena Zmluvy**

- (1) Zákazník môže kedykoľvek navrhnuť zmenu rozsahu Služieb. Návrh na zmenu (napr. vo forme rozšírenia alebo aktualizácie služieb) musí byť písomne predložený Poskytovateľovi v súlade s procesom riadenia zmien. Poskytovateľ je povinný zaslať do 10 kalendárnych dní od doručenia požiadavky písomné vyjadrenie o schválení/neschválení požiadavky, ktoré obsahuje aj dopad navrhovanej zmeny v celom kontexte projektu, spolu s prípadnou zmenou ktorejkoľvek Odplaty podľa tejto Zmluvy. Akákoľvek zmena Zmluvy navrhnutá Zákazníkom, ktorá spočíva v rozšírení a/alebo zrušení, príp. v inej zmeni služieb s dopodom na Odplatu nadobúda účinnosť len podpísaním Dodatku k Zmluve, s výnimkou služieb uvedených v bode 12.1. ods. 7, ku ktorým môže Zákazník označiť, že ich nepožaduje poskytovať kedykoľvek počas platnosti Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť uzavretie Dodatku, ktorého predmetom bude požiadavka Zákazníka na zrušenie ktorejkoľvek z poskytovaných služieb alebo časti služieb v zmysle bodu 12.1 ods.6 tejto Zmluvy.
- (2) Zákazník je oprávnený kedykoľvek Poskytovateľa požiadať aj o zmenu Zmluvy, ktorá nespočíva v zmene rozsahu, úrovne alebo podmienok poskytovania Služieb. V tomto prípade doručí žiadosť vo forme návrhu dodatku k tejto Zmluve, pričom Poskytovateľ je povinný do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia poskytnúť Zákazníkovi písomné vyjadrenie, ktoré obsahuje časový horizont a náklady spojené s predmetom zmeny. To isté sa primerane aplikuje aj v prípade návrhu na zmenu Zmluvy zo strany Poskytovateľa.

## **17 Zmluvné pokuty**

- (1) Zákazník je oprávnený účtovať za každý deň neplnenia povinnosti Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy zmluvnú pokutu vo výške 0,03 % z ceny služby, s ktorou je Poskytovateľ v omeškaní, pokiaľ Poskytovateľ neposkytne plnenie, s ktorým je v omeškaní, ani v dodatočne Zákazníkom stanovenej primeranej lehote, pričom o dĺžke lehoty upovedomí Zákazník Poskytovateľa písomne. Zmluvná pokuta je splatná do 30 dní od vystavenia faktúry Poskytovateľovi.
- (2) Zaplatením zmluvnej pokuty podľa tejto Zmluvy nie je dotknuté právo Zákazníka na náhradu škody v rozsahu presahujúcim zaplatenú zmluvnú pokutu.

## 18 Dôverné informácie

- (1) Pre účely tejto Zmluvy „dôverné informácie“ znamenajú všetky informácie, ktoré sa týkajú alebo sa môžu týkať predmetu Zmluvy, vrátane všetkých údajov a informácií, dokumentov, správ, ponúk, cien, návrhov kontraktov, know-how, vzorcov, postupov, projektov, špecifikácií, softwarových programov a akýchkoľvek iných médií nesúcich, alebo zahŕňajúcich takéto informácie a akýchkoľvek materiálov, ktoré budú pri použití týchto dokumentov spracované a budú tieto informácie obsahovať, sprístupnených zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane ústne, v písomnej forme alebo na akomkoľvek prenosnom médiu.
- (2) Zmluvné strany zároveň berú na vedomie skutočnosť, že Poskytovateľ v zmysle zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) ako povinná osoba túto Zmluvu zverejní v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády Slovenskej republiky.
- (3) Zmluvné strany sú povinné udržiavať Dôverné informácie v tajnosti, čo znamená zákaz odhalenia Dôverných informácií tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Povinnosť oboch zmluvných strán zachovávať Dôverné informácie v tajnosti trvá po dobu trvania tejto Zmluvy odo dňa podpisania tejto Zmluvy. Všetky ďalej siahajúce zákonné povinnosti mlčanlivosti zostanú nedotknuté.
- (4) S dôvernými informáciami sa môžu oboznamovať len určené osoby, ktoré sú oboznámené s príslušnými predpismi o utajovaných skutočnostiach a vyplývajúcimi povinnosťami.
- (5) Ustanovenia tohto článku Zmluvy sa nevzťahujú na žiadne Dôverné informácie, ktoré:
  - a. sú alebo sa stali verejnosti známe bez akéhokoľvek porušenia záväzkov alebo pomoci zmluvných strán; alebo
  - b. boli známe jednej zo zmluvných strán ešte pred začatím zmluvných rokovaní alebo jej boli poskytnuté tretou stranou ako informácie, ktoré nie sú dôverné, pričom táto tretia strana neporušila vlastnú povinnosť mlčanlivosti; alebo
  - c. sú náležite sprístupnené na základe nariadenia súdu s rozhodovacou právomocou alebo iného regulačného orgánu s tým, že v tomto prípade zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bude okamžite informovať druhú zmluvnú stranu pred sprístupnením informácií.
  - d. musia byť zverejnené na základe zákona.
- (6) Po skončení tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný vrátiť Zákazníkovi všetky dátá nahraté v systéme Infraštruktúry, alebo ich na požiadanie Zákazníka preukázateľne zničiť.
- (7) Bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej strany nesmie žiadna zmluvná strana, či už priamo alebo nepriamo, urobiť prehlásenie alebo vyhlásenie pre tlač, rozhlas, televíziu alebo iné médium, ktoré by akýmkolvek spôsobom súviselo so Zmluvou.

## 19 Ochrana osobných údajov

- (1) Zmluvné strany sa zaväzujú, že budú riadne dodržiavať svoje povinnosti podľa zaväzujúcich právnych predpisov upravujúcich ochranu osobných údajov.
- (2) Pre účely tejto Zmluvy „Osobné údaje“, „Prevádzkovateľ“, „Sprostredkovateľ“ majú význam, ktorý je uvedený v Zákone o ochrane osobných údajov.
- (3) Zákazník je podľa zákona o ochrane osobných údajov Prevádzkovateľom informačného systému osobných údajov, a to IS SAP, IS CDS, IS Workflow, IS PPP.
- (4) Zákazník zostáva výhradne zodpovedný ako Prevádzkovateľ za:
  - a. určenie účelov a spôsobov spracovania Zákazníkových osobných údajov podľa tejto Zmluvy zo strany Poskytovateľa;
  - b. vyhodnotenie, že bezpečnostné opatrenia uvedené v tejto Zmluve tvoria primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu Zákazníkových osobných údajov tak, ako sú požadované Zákonom o ochrane osobných údajov;
  - c. pokyny pre Poskytovateľa pre prenos Zákazníkových Osobných údajov na Poskytovateľa.
- (5) Zákazník týmto poveruje Poskytovateľa za Sprostredkovateľa a poveruje ho spracúvaním osobných údajov najmä nasledovných fyzických osôb:
  - a) zamestnanci Zákazníka,
  - b) manželia/manželky zamestnancov,
  - c) deti zamestnancov,
  - d) blízke osoby,
  - e) osoby z obchodných vzťahov  
(ďalej iba „**dotknuté osoby**“), za účelom realizácie služieb uvedených v článku tejto Zmluvy.
- (6) Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje dňom začatia vykonávania služieb súvisiacich s plnením predmetu tejto Zmluvy, najskôr však dňom účinnosti tejto Zmluvy.
- (7) Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje v rozsahu nevyhnutnom na plnenie služieb uvedených v článku 2 tejto Zmluvy. Poskytovateľ je oprávnený spracúvať nasledovné osobné údaje dotknutých osôb:
  - titul, meno, priezvisko, rodné priezvisko, posledné priezvisko
  - trvalé bydlisko, prechodné bydlisko
  - dátum narodenia, rodné číslo, miesto narodenia
  - vek
  - rodinný stav
  - pohlavie
  - štátnej príslušnosť, štátne občianstvo
  - údaje a iné záznamy uvedené v úradnom doklade (občiansky preukaz, doklad o vzdelaní, preukaz poistenca, vodičský preukaz, pas a povolenie na pobyt)
  - podpis
  - kontaktné údaje (najmä telefónne číslo a email)
  - pracovné zaradenie
  - mzda
  - evidencia pracovného času
  - údaje o bankových účtoch fyzickej osoby
  - sumy postihnuté výkonom rozhodnutia nariadeným súdom alebo správnym orgánom
  - peňažné tresty a pokuty, ako aj náhrady uložené zamestnancovi vykonateľným rozhodnutím príslušných orgánov

- neprávom prijaté sumy dávok sociálneho poistenia a dôchodkov starobného dôchodkového sporenia alebo ich preddavky, štátnych sociálnych dávok, dávok v hmotnej núdzi a príspevkov k dávke v hmotnej núdzi, peňažných príspevkov na kompenzáciu sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia, ktoré je zamestnanec povinný vrátiť na základe vykonateľného rozhodnutia podľa osobitného predpisu
- ročný úhrn vyplateného dôchodku zamestnanca
- ročný príjem manžela/manželky zamestnanca
- údaje o dočasnej pracovnej neschopnosti
- údaje o dôležitých osobných prekážkach v práci
- údaje o zmenenej pracovnej schopnosti
- pracovné zaradenie a deň začiatku výkonu práce vo verejnem záujme alebo pracovnej činnosti
- údaje o manželovi alebo manželke, deťoch, rodičoch detí v rozsahu meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresa
- potvrdenia o zamestnaní (zápočet, o príjmoch fyzickej osoby zo závislej činnosti, o preddavkoch na daň, o daňovom bonuse na vyžívované deti)
- potvrdenie o evidencii zamestnanca v zozname uchádzačov o zamestnanie
- evidencia čerpania materskej dovolenky, rodičovskej dovolenky
- doklad o bezúhonnosti
- údaje o priznaní dôchodku, o druhu dôchodku
- zdravotná poisťovňa, v ktorej je zamestnanec poistencom, vrátane predchádzajúceho kalendárneho roka
- dôchodková správcovská spoločnosť – II. Pilier
- doplnková dôchodkovej spoločnosť – III. Pilier
- osobné údaje spracúvané na potvrdeniach, osvedčenia o absolvovaných skúškach a vzdelávacích aktivitách.

(8) Poskytovateľ je oprávnený s osobnými údajmi vykonávať najmä nasledovné operácie:

- vyhľadávanie,
- prehliadanie,
- triedenie,
- uchovávanie,
- prenášanie v rámci informačného systému Zákazníka.

(9) Poskytovateľ sa zaväzuje najmä:

- spracúvať, či inak zaobchádzať s osobnými údajmi dotknutých osôb len na účely stanovené v tejto Zmluve a v súlade s pokynmi Zákazníka ako prevádzkovateľa,
- dodržiavať všetky bezpečnostné opatrenia prijaté za účelom ochrany osobných údajov,
- chrániť osobné údaje tak, aby nedošlo k ich strate, poškodeniu, prezradeniu alebo zneužitiu treťou osobou,
- uchovávať osobné údaje len počas nevyhnutnej doby v súlade s plnením tejto Zmluvy,
- zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch dotknutých osôb a:
  - neposkytnúť osobné údaje dotknutých osôb tretím stranám,
  - nesprístupniť osobné údaje dotknutých osôb príjemcom,
  - nezverejniť osobné údaje dotknutých osôb, okrem prípadov, kedy poskytovanie, sprístupňovanie alebo zverejňovanie osobných údajov stanovuje zákon.
- nevyužívať osobné údaje dotknutých osôb pre vlastnú potrebu, pre potreby vlastnej podnikateľskej činnosti a ani na účely reklamy,
- nezískavať osobné údaje kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním úradných dokladov na nosiči informácií, okrem prípadov, ak to osobitný zákon výslovne umožňuje,
- umožniť povereným zamestnancom Zákazníka výkon kontrolnej činnosti dodržiavania podmienok spracúvania osobných údajov dohodnutých touto Zmluvou a Zákonom o ochrane osobných údajov.

(10) Zamestnanci Zákazníka vykonávajúci kontrolu dodržiavania podmienok spracúvania osobných údajov dohodnutých touto Zmluvou a Zákonom o ochrane osobných údajov sa pred začatím kontroly preukážu písomným poverením podpísaným štatútom Zákazníka a Poskytovateľa.

(11) Najneskôr ku dňu ukončenia tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný všetky spracúvané osobné údaje v elektronickej alebo papierovej forme, ktoré spracúval:

- (a) vrátiť Zákazníkovi (bez ponechania si akýchkoľvek kópií), t.j. všetky dokumenty a iné hmotné nosiče, na ktorých sú zaznamenané akékoľvek osobné údaje,
  - (b) zničiť alebo trvalo vymazať (bez ponechania si akýchkoľvek kópií) všetky zaznamenané osobné údaje,
  - (c) zabezpečiť, aby každá osoba, ktorej boli osobné údaje poskytnuté zničila alebo trvalo vymazala, najmä z počítačov, pevných diskov, mobilných diskov alebo iných zariadení, v ktorých sú takéto informácie uložené; uvedená povinnosť sa nevzťahuje na uchovávanie údajov Poskytovateľom a tretími osobami, prostredníctvom ktorých sa poskytovali služby podľa tejto Zmluvy, ktoré vyplývajú z plnenia si zákonných povinností.
- (12) Zákazník súhlasí, že spracúvanie osobných údajov bude Poskytovateľ vykonávať aj prostredníctvom inej osoby (t.j. prostredníctvom subdodávateľa). Za týmto účelom je Poskytovateľ povinný s každým subdodávateľom uzatvoriť zmluvu v súlade s požiadavkami § 8 ods. 4 Zákona o ochrane osobných údajov.
- (13) Zákazník nahradí Poskytovateľovi škodu vzniknutú Poskytovateľovi v dôsledku a v súvislosti so skutočnosťou, že určité spracovanie Osobných údajov vykonané Poskytovateľom na základe Zákazníkových inštrukcií, porušuje práva tretej strany alebo ustanovenia právnych predpisov týkajúcich sa ochrany osobných údajov.
- (14) Poskytovateľ nahradí Zákazníkovi škodu vzniknutú Zákazníkovi v dôsledku a v súvislosti so skutočnosťou, že určité spracovanie Osobných údajov vykonané Poskytovateľom porušuje práva tretej strany alebo ustanovenia právnych predpisov týkajúcich sa ochrany osobných údajov.

## **20 Práva duševného vlastníctva**

- (1) Pokiaľ nie je výslovne v tejto Zmluve uvedené inak, Strany berú na vedomie a súhlasia s tým, že všetky Práva duševného vlastníctva každej Strany (alebo prípadne Práva duševného vlastníctva tretej strany, od ktorej Práva duševného vlastníctva tej ktorej Strany boli odvodené), ktoré existovali pred uzavretím tejto Zmluvy, zostávajú vo výhradnom vlastníctve danej Strany a touto Zmluvou nedochádza k postúpeniu, či inému poskytnutiu žiadnych z takých práv, vrátane Zákazníkových Práv duševného vlastníctva k dátam v Databázových systémoch a iným dátam v rámci Infraštruktúry.
- (2) Zákazník nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa akýmkoľvek spôsobom zasahovať do programových produktov poskytnutých Poskytovateľom. Obdobná povinnosť sa vzťahuje aj na Poskytovateľa vo vzťahu k programovým produktom Zákazníka.
- (3) V prípade, že pri spolupráci zmluvných strán v rámci tejto Zmluvy dôjde k vytvoreniu autorského diela, majú obidve strany právo takéto autorské dielo bezplatne využívať pre svoje potreby. Všetky iné práva v zmysle autorského zákona však zostávajú zachované.
- (4) Poskytovateľ vyhlasuje a svojim podpisom na Zmluve ručí, že k jednotlivým plneniam zo Zmluvy (vrátane ich akýchkoľvek súčastí zahŕňajúcich najmä, avšak nielen software) dodaným, poskytnutým, vykonaným a/alebo vytvoreným Poskytovateľom alebo tretími osobami pre Zákazníka (a) má a/alebo vykonáva autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva; a/alebo (b) má a/alebo vykonáva právo na ich používanie na základe licencí udelených mu tretími osobami, ktoré k nim majú a/alebo vykonávajú autorské práva a/alebo práva priemyselného a/alebo iného duševného vlastníctva.

## **21 Predčasné ukončenie Zmluvy**

- (1) Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluvu je možné ukončiť aj pred uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená, a to jedným z nasledovných spôsobov:
  - a) písomnou dohodou zmluvných strán,
  - b) odstúpením ktorejkoľvek zo zmluvných strán podľa odseku 2 až 6 tohto článku,
- (2) Každá zo zmluvných strán má právo ukončiť zmluvu písomným odstúpením, ak druhá strana podstatným spôsobom poruší povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy.
- (3) Porušenie Zmluvy podstatným spôsobom zo strany Zákazníka znamená:
  - a) Opakované, t.j. už druhé omeškanie s úhradou faktúry za službu o viac ako o 30 dní po tom, čo mu bola doručená písomná výzva na jej zaplatenie,
  - b) neposkytnutie súčinnosti Zákazníka v zmysle čl. 9 ods. 1 a 4 tejto Zmluvy ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa.
- (4) Porušenie Zmluvy podstatným spôsobom zo strany Poskytovateľa nastane:
  - a) ak dostupnosť ktorejkoľvek zo služieb uvedených v čl. 7 bode 7.1 ods.1 poradové číslo 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15 klesne pod hranicu 80%,
  - b) ak dostupnosť ktorejkoľvek zo služieb uvedených v čl. 7 bode 7.1 ods.1 poradové číslo 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15 klesne na kritickú hranicu dva alebo viac krát za dve sledované obdobia

Toto ustanovenie sa primerane aplikuje aj na ostatné podstatné porušenia Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

- (5) Porušením Zmluvy podstatným spôsobom ktoroukoľvek zo zmluvných strán sa rozumie konanie v rozpore s ustanoveniami čl. 19 tejto Zmluvy preukázané druhou zmluvnou stranou.
- (6) Dňom ukončenia Zmluvy bude deň doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhou zmluvnou stranou. Zmena kontroly nad ktoroukoľvek zmluvnou stranou (t.j. napríklad zmena akcionárskych pomerov) sa nepovažuje za dôvod pre odstúpenie od Zmluvy. Ak porušenie povinností súvisiace s výkonom určitej Služby nemá podstatný vplyv na plnenie ostatných Služieb podľa tejto Zmluvy, oprávnená zmluvná strana je v takom prípade oprávnená odstúpiť od tejto Zmluvy aj čiastočne, a to iba v dotknutej službe, a to podľa podmienok tohto bodu.

## **22 Dôsledky ukončenia Zmluvy**

- (1) Po ukončení tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, Zákazník zaplatí Poplatky za Služby poskytnuté riadne a včas do dňa ukončenia Zmluvy.
- (2) Ukončenie tejto Zmluvy nebude mať vplyv na žiadne vzniknuté práva alebo zodpovednosti každej zo Strán podľa ustanovení tejto Zmluvy, ktoré sú výslovne alebo implicitne zamýšľané ako také, ktoré majú platiť aj po jej ukončení (najmä povinnosť mlčanlivosti).
- (3) Po uplynutí alebo ukončení tejto Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu, pokiaľ nie je v tejto Zmluve alebo dohodou zmluvných strán výslovne stanovené inak:
  - a. Poskytovateľ v primeranej lehote stanovenej Zákazníkom vráti Zákazníkovi Zákazníkov Hardvér a iný majetok, ktorý bol Poskytovateľovi odovzdaný za účelom poskytovania Služieb.
  - b. Poskytovateľ vráti bezodkladne Zákazníkovi média obsahujúce softvér a súvisiace materiály, ktoré sú v držbe Poskytovateľa alebo pod jeho kontrolou.
  - c. Zaniká právo Poskytovateľa užívať Aplikácie a iný softvér Infraštruktúry.
  - d. Poskytovateľ podnikne všetky primerané kroky, aby sa doholol so Zákazníkom na pláne odovzdania Služieb Zákazníkovi (alebo ním určenému inému poskytovateľovi Služieb) tak, aby Služby mohli byť poskytnuté s čo najmenším prerušením a ťažkosťami pre Zákazníka.
- (4) Zmluvné strany sa zaväzujú usporiadať si vzájomné práva a záväzky podľa bodu 3 tohto článku do 30 kalendárnych dní odo dňa ukončenia Zmluvy, ak sa nedohodnú inak.

## **23 Požiadavka písomnej formy**

- (1) Všetky právne úkony smerujúce k zmene Zmluvy musia mať formu očíslovaného písomného dodatku podpísaného oprávnenými osobami oboch zmluvných strán, s výnimkou prípadov popísaných v čl. 11 Zodpovední zástupcovia, komunikácia zmluvných strán a v čl. 16 Zmena rozsahu služieb a zmena zmluvy a všetky právne úkony smerujúce k zrušeniu Zmluvy vyžadujú pre svoju platnosť písomnú formu.
- (2) Elektronická korešpondencia sa považuje za písomný dokument, ak obsahuje podpisy osôb oprávnených konáť za konajúcu zmluvnú stranu. Elektronickú komunikáciu je potrebné potvrdiť aj komunikáciou v tlačenej forme.

## **24 Komplexná Zmluva**

- (1) Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú všetky Zmluvné dokumenty.
- (2) Zmluva, vrátane Zmluvných dokumentov, predstavuje jediný a úplný dohovor zmluvných strán ohľadne predmetu Zmluvy, pričom týmto nahrádza všetky prípadné predchádzajúce ústne i písomné dohovory ohľadne otázok dotýkajúcich sa predmetu Zmluvy.

## **25 Trvanie a zánik Zmluvy**

- (1) Zmluvné strany sa dohodli, že táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia v Centrálnom registri Úradu vlády SR podľa § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- (2) Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to na 24 kalendárnych mesiacov odo dňa jej platnosti.

## **26 Dohoda o ukončení Zmluvy o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT**

- (1) Zmluvné strany uzavreli dňa 10.12.2012 Zmluvu o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT, ktorej predmet je obdobný s touto Zmluvou.
- (2) V zmysle čl. 22 ods.1 písm. a) Zmluvy o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT sa týmto zmluvné strany dohodli na ukončenie Zmluvy o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT.
- (3) Zmluvné strany sa dohodli, že dňom nadobudnutia účinnosti tejto dohody o ukončení Zmluvy o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT je deň nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- (4) Ukončenie Zmluvy o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT nemá vplyv na práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré vznikli počas jej existencie.
- (5) Zmluvné strany potvrdzujú, že v súvislosti so Zmluvou o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT nie sú medzi nimi žiadne sporné nároky, splatné pohľadávky a táto Zmluva v plnom rozsahu nahradza Zmluvu o poskytovaní služieb č. 07/2012/ŽT.

## **27 Záverečné ustanovenia**

- (1) Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej Republiky.
- (2) Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory z právnych vzťahov vyplývajúcich z tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou sa budú riešiť prednostne dohodou. V prípade, ak k dohode nedôjde do 30 dní od začatia vzájomných rokovaní, je ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená podať návrh na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky.
- (3) Zmluva sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej Republiky, avšak použitie akéhokoľvek ustanovenia ktoréhokoľvek všeobecne záväzného právneho predpisu Slovenskej republiky, ktoré nie je kogentné, je výslovne vylúčené v rozsahu, v ktorom by jeho použitie mohlo meniť (či už úplne alebo čiastočne) význam, účel a/alebo interpretáciu ktoréhokoľvek ustanovenia Zmluvy a/alebo dokumentov vzniknutých na jej základe.
- (4) Zákazník nesmie prenieť a/alebo postúpiť práva a povinnosti z tejto Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa. Akékoľvek Zmluvy alebo dohody o postúpení práv a/alebo povinností z tejto Zmluvy na tretiu osobu nie sú platné ani účinné, ak k nim nedá súhlas Poskytovateľ.
- (5) Poskytovateľ nesmie prenieť a/alebo postúpiť práva a povinnosti z tejto Zmluvy na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Zákazníka. Akékoľvek Zmluvy alebo dohody o postúpení práv a/alebo povinností z tejto Zmluvy na tretiu osobu nie sú platné ani účinné, ak k nim nedá predchádzajúci písomný súhlas Zákazník.
- (6) Ak sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy stane neplatné, protiprávne a nevymáhatelné, neovplyvní to platnosť, zákonnosť a vymáhatelnosť jej iných ustanovení. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradíť také ustanovenie novým ustanovením, čo najbližším obsahu, významu a zámeru k pôvodnému ustanoveniu.
- (7) Zmluva sa vyhotovuje v štyroch rovnopisoch, po dve pre každú zmluvnú stranu.
- (8) Zmluvné strany vyhlasujú, že sa s obsahom tejto Zmluvy oboznámili, jej obsahu porozumeli a ako slobodný a vážny prejav vôle ju na znak svojho súhlasu podpísali.

## **28 Zoznam príloh**

Príloha č. 1 – Cenník Železničných telekomunikácií s popisom produktov a služieb  
Príloha č. 2 – Aktuálny súpis poskytovaných služieb  
Príloha č. 3 – Požiadavkové formuláre  
Príloha č. 4 – Mesačný protokol

Všetky uvedené prílohy tvoria neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy.

### **Zákazník**

V Bratislave, dňa

---

Ing. Vladimír Lupták  
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ  
Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.

---

Ing. Peter Fejfar, ACCA  
člen predstavenstva a riaditeľ Úseku ekonomiky  
Železničnej spoločnosti Cargo Slovakia, a.s.

### **Poskytovateľ**

V Bratislave, dňa

---

Ing. Dušan Šefčík  
generálny riaditeľ  
Železnice Slovenskej republiky

## **Cenník**

### **Železničných telekomunikácií s popisom produktov a služieb**

**pre**

**Železničnú spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.**



Cenník s popisom  
produktov a služieb p

## Príloha č. 2 – Aktuálny súpis poskytovaných služieb

---

### 1. Hlasové služby - paušálne poplatky

Popis služby	Štandardná cena €/mes	Počet	Štandardná Suma €/mes	Zľavnená jednotková cena počas viazanosti 24 mes. €/mes	Zľavnená Suma počas viazanost' 24 mes. €/mes
Cargo Rail phone/ Cargo IP Rail phone	9,95	559	5 562,05	7,96	4 449,64
Cargo Base phone/ Cargo IP Base phone	9,30	940	8 742,00	7,44	6 993,60
Cargo IP Phone	9,30	12	111,60	7,44	89,28
Cargo Telefón CO Kryt	1,63	4	6,52	1,63	6,52
Paralelná linka	0,00	33	0,00	0,00	0,00
Hlasová - služba "1234"	0,00	1	0,00	0,00	0,00
Hlasová - prehráva hlasovú informáciu	0,00	1	0,00	0,00	0,00
VOV – pravidelné výpisy	0,00	1	0,00	0,00	0,00
Prednostné spojenie	0,66	41	27,06	0,66	27,06
<b>Celková cena hlasových služieb</b>			<b>14 449,23</b>		<b>11 566,10</b>

Ceny sú uvedené v € bez DPH

### 2. Dátové služby - paušálne poplatky

Popis služby	Štandardná cena €/mes	Počet	Štandardná Suma €/mes	Zľavnená jednotková cena počas viazanosti 24 mes. €/mes	Zľavnená Suma počas viazanost' 24 mes. €/mes
<b>2.1. Pripojenie koncového zariadenia do VPN cez LAN</b>					
Tlačiareň v LAN 10 Mbit/s	13,97	76	1 061,72	13,97	1 061,72
PC do VPN cez LAN 10 Mbit/s	49,00	625	30 625,00	32,83	20 518,75
PC do VPN cez LAN 10 Mbit/s - zľava 01	44,10	145	6 394,50	29,55	4 284,75
PC do VPN cez LAN 10 Mbit/s - zľava 04	16,15	357	5 765,55	8,35	2 980,95
PC do VPN cez LAN 100 Mbit/s - zľava 04	16,15	21	339,15	8,35	175,35
PC do VPN cez LAN 256 kbps	49,00	253	12 397,00	32,83	8 305,99
PC do VPN cez LAN 256 kbps - zľava 01	44,10	28	1 234,80	29,55	827,40
PC do VPN cez ADSL (003, 256/256 kbit/s)	53,11	1	53,11	53,11	53,11
Technologické zariadenie do VPN cez LAN 10 Mbit/s	7,76	54	419,04	7,76	419,04
Priistup do VPN cez koncentrátor - tokenom	15,22	125	1 902,50	15,22	1 902,50
Server v LAN,10 Mbit/s	155,25	2	310,50	131,96	263,92
Server v LAN,100 Mbit/s	279,45	8	1 956,15	202,60	1 620,80
Priistup do VPN cez firewall	30,87	2	61,74	30,87	61,74
Spolu			<b>62 520,76</b>		<b>42 476,02</b>
<b>2.2. Pripojenie do siete Internet</b>					
Rail Access 1024 kbit/s	8,00	2	16,00	8,00	16,00
Rail Access 1536 kbit/s	10,00	5	50,00	10,00	50,00

Rail Force One 2 Mbit/s	27,00	1	27,00	27,00	27,00
Rail Force One 2,5 Mbit/s	33,20	1	33,20	33,20	66,40
Rail Force One 4 Mbit/s	54,00	1	54,00	54,00	54,00
Spolu			<b>180,20</b>		<b>180,20</b>
<b>2.3. Pripojenie LAN do VPN</b>					
LAN do VPN 50 Mbit/s	3 155,00	1	3 155,00	3 155,00	3 155,00
LAN do VPN 450 Mbit/s	8 300,00	1	8 300,00	8 300,00	8 300,00
Spolu			<b>11 455,00</b>		<b>11 455,00</b>
<b>Celková cena dátových služieb</b>			<b>74 155,20</b>		<b>54 111,22</b>

Ceny sú uvedené v € bez DPH

<b>Celkom cena za TC služby v € /mes</b>	<b>88 605,19</b>		<b>65 677,32 €</b>
--	------------------	--	--------------------

Ceny sú uvedené v € bez DPH

### 3. IT Služby

Popis služby	Štandardná jednotková cena €/mes	Počet	Štandardná suma €/mes	Zľavnená jednotková cena počas viazanosti 24 mes. €/mes	Zľavnená suma /viazanosť 24 mes. €/mes
3.1 Prevádzka infraštruktúry ISP	68 979,74	1	68 979,74	55 183,79	55 183,79
3.2 Prevádzka infraštruktúry SAP	69 153,99	1	69 153,99	51 865,49	51 865,49
3.3 Prevádzka Doména	7 391,16	1	7 391,16	5 543,37	5 543,37
3.4 Prevádzka Elektronická pošta	13 057,71	1	13 057,71	9 793,287	9 793,287
3.5 Prevádzka Internetové služby	4 188,32	1	4 188,32	3 141,243	3 141,243
3.6 Prevádzka aplikácie CDS a VDS	4 766,99	1	4 766,99	3 575,24	3 575,24
3.7 Housing EDO	759,08	1	759,08	759,08	759,08
3.8 Housing Workflow	483,50	1	483,50	483,50	483,50
3.9 Housing Invoicing	254,40	1	254,40	254,40	254,40
3.10 Housing Registratúra	128,00	1	128,00	128,00	128,00
3.11 SAP R/3 - archív	2 688,71	1	2 688,71	1,00	1,00
3.12 SAP R/3 OTŽ - archív	9 141,60	1	9 141,60	1,00	1,00
3.13 Kontrolné a odúčtovacie práce v medzinárodnej žel. Preprave - archív	6 721,77	1	6 721,77	50,00	50,00
3.14 Prevádzka klastrového prostredia Vmware a vCenter	1 041,67	1	1 041,67	1 041,67	1 041,67
3.15 Lync		18	18	1	18
<b>Celková cena bez DPH</b>			<b>188 774,64</b>		<b>131 839,07</b>

Ceny sú uvedené v € bez DPH

<b>Celkom cena za IT služby v €/mes</b>	<b>188 774,64</b>		<b>131 839,07</b>
---	-------------------	--	-------------------

Ceny sú uvedené v € bez DPH

<b>Celkom cena za TC a IT služby v €/mes</b>	<b>277 379,83</b>		<b>197 516,39</b>
--	-------------------	--	-------------------

Ceny sú uvedené v € bez DPH



## Železničné telekomunikácie Bratislava

### PRIVÁTNA TELEFÓNNA SLUŽBA ŽT

Zriadenie telefónnej prípojky	<input type="checkbox"/>	Zmena identifikačných údajov	<input type="checkbox"/>
Zrušenie telefónnej prípojky	<input type="checkbox"/>	Zmena užívateľa	<input type="checkbox"/>
Premiestnenie telefónnej prípojky	<input type="checkbox"/>	Zmena tel. čísla	<input type="checkbox"/>
Preloženie telefónnej prípojky	<input type="checkbox"/>	Pozastavenie služby	<input type="checkbox"/>
Zmena volacieho programu	<input type="checkbox"/>	Opäťovné zriadenie	<input type="checkbox"/>
Premena telefónnej prípojky	<input type="checkbox"/>	Doplnkové služby	<input type="checkbox"/>

(požadovanú službu označte znakom X v príslušnej kolóne)

1. Organizačná zložka:			
2. Odbor/Sekcia:			
3. Oddelenie:			
4. Nákladové stredisko:			
5. Funkcia:			
6. Titul:			
7. Priezvisko:			
8. Meno:	I		
9. Presná adresa umiestnenia služby - súčasná Ulica, číslo, mesto, PSČ, číslo kancelárie /pred prekládkou /			
10. Presná adresa umiestnenia služby - požadovaná * Ulica, číslo, mesto, PSČ, číslo kancelárie /po prekládke / t. j. miesto, kam chcete premiestniť resp. preložiť linku, prípadne kde ju chcete zriadíť.			
11. Číslo telefónnej prípojky:			
12. Prednostné spojenie počas krízových situácií	<input type="checkbox"/>		
13. Volací program:	Cargo Rail phone/Cargo IP Rail phone	Cargo Base phone/ Cargo IP Base phone	Cargo Flat phone
14. Súčasný	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Požadovaný	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Identifikácia účastníckej pobočky ** (zobrazuje sa na displeji digit. tel):			
17. Poznámka:			

\* Vyplňuje sa pri preložení, premiestnení alebo zriadení

\*\* Identifikáciou účastníckej pobočky (max.10 alfanumerických znakov) sa rozumie identifikačné označenie používateľa telefónneho aparátu, napr. priezvisko, názov pracoviska (ak je jeden telefón pridelený viacerým zamestnancom)

DOPLNKOVÉ SLUŽBY			
CLIR	<input type="checkbox"/> áno		<input type="checkbox"/> nie
Paralelná linka			<input type="checkbox"/> nie
Blokovanie hovorov			<input type="checkbox"/> nie
Hlasová schránka	<input type="checkbox"/> áno		<input type="checkbox"/> nie
Hláska	<input type="checkbox"/> áno		<input type="checkbox"/> nie
Výpis odchádzajúcich volaní		od:	do: <input type="checkbox"/> nie
Prednostné spojenie počas krízových situácií			<input type="checkbox"/> ano
Iné	<input type="checkbox"/> áno		<input type="checkbox"/> nie



KVALITU NAMI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB DEKLARUJE CERTIFIKÁT KVALITY PODĽA NORMY ISO 9001:2008 OD RENOMOVANEJ CERTIFIKAČNEJ AUTORITY EUROCERT NA CELÝ ROZSÁH VYKONÁVANÝCH ČINNOSTÍ

kont@kt > zt@zt.sk - www.zt.sk



DÁTOVÁ SLUŽBA



1. časť						2. časť		
Zriadenie	Zrušenie	Premiestnenie (z miestnosti do inej miestnosti)	Preloženie (z budovy do inej budovy)	Zmena užívateľa	Zmena organiz. jednotky	Spôsob pripojenia *		
						LAN	IKVC	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 10Mbps	<input type="checkbox"/> 100Mbps	<input type="checkbox"/>

(požadovanú službu označte znakom **X** v príslušnej kolónke v časti 1. aj v časti 2.)

<b>Pôvodná organizačná zložka:</b>	
<b>1. Organizačná zložka:</b>	
<b>2. Odbor/Sekcia:</b>	
<b>3. Oddelenie:</b>	
<b>4. Nákladové stredisko:</b>	
<b>5. Funkcia:</b>	
<b>Nová organizačná zložka:</b>	
<b>1. Organizačná zložka:</b>	
<b>2. Odbor/Sekcia:</b>	
<b>3. Oddelenie:</b>	
<b>4. Nákladové stredisko:</b>	
<b>5. Funkcia:</b>	
<b>6. Titul:</b>	
<b>7. Priezvisko:</b>	
<b>8. Meno:</b>	
<b>9. Presná adresa umiestnenia služby - súčasná</b> Ulica, číslo, mesto, PSČ, číslo kancelárie /pred prekládkou /	
<b>10. Presná adresa umiestnenia služby - požadovaná *</b> Ulica, číslo, mesto, PSČ, číslo kancelárie /po prekládke / t. j. miesto, kam chcete premiestniť resp. preložiť linku, prípadne kde ju chcete zriadíť.	
<b>11. IP adresa:</b>	
<b>12. Zásuvka:</b>	
<b>13. súčasná</b>	
<b>14. požadovaná</b>	
<b>15. Typ koncového zariadenia:</b>	
<b>16. PC</b>	
<b>17. PC + modem</b>	
<b>18. Iné:</b>	
<b>19. Kontakt na užívateľa služby:</b>	
<b>20. Poznámka:</b>	

\* Stručný popis produktov:

PC do siete LAN: Priame pripojenie PC do siete LAN.



KVALITU NAMI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB DEKLARUJE CERTIFIKÁT KVALITY PODĽA NORMY **ISO 9001:2008** OD RENOMOVANEJ CERTIFIKÁCNEJ AUTORITY **EUROCERT** NA CELÝ ROZSÁH VYKONÁVANÝCH ČINNOSTÍ

**kont@kt > zt@zt.sk - www.zt.sk**

## Požiadavkový formulár na distribúciu hromadného mailu ŽSR

### Žiadateľ

Priezvisko, meno	
Organizácia	
Funkcia	
Telefón	

### Distribúcia správy /\*

Všetkým používateľom elektronickej pošty ŽSR	áno - <u>nie</u>
Všetkým používateľom elektronickej pošty ZSSK Slovensko	áno - <u>nie</u>
Všetkým používateľom elektronickej pošty CARGO Slovakia	áno - <u>nie</u>

Iná špecifikácia pre ŽSR - podľa adresára elektronickej pošty ŽSR:

(Vpísať skupinu adresátov z adresára el. pošty napr.: ŽT, GR, O210, UŽI R)

Dátum distribúcie správy:

### Poznámka pre distribútoru

--

### Text správy \*\*

--

\* Výber požadovanej distribúcie výberom **áno**, alebo **nie**, Nehodiace sa vymažte

\*\* Dokumenty sa umiestňujú na DS a v texte správy sa uvádzajú odkaz na umiestnenie súboru na DS prípadne na Intranete

Požiadavku je potrebné odoslať na sekretariát Železničných telekomunikácií  
Neúplne vyplnený Požiadavkový formulár Železničné telekomunikácie nebudú akceptovať

## Požiadavkový formulár na SW služby



### SOFTVÉROVÉ SLUŽBY (SW)

Ev. číslo:

RFC:

Zriadenie SW služby  Zrušenie SW služby  Zmena údajov o používateľovi

#### Údaje o používateľovi

Meno a priezvisko	<input type="text"/>	Organizačná zložka	<input type="text"/>
Funkcia	<input type="text"/>	Telefón	<input type="text"/>
Odbor /Sekcia/ Oddelenie Nákladové stredisko	<input type="text"/>		
Presná adresa pracoviska (Ulica, č. domu, č. kancelárie, mesto)	<input type="text"/>		

#### Požadované zmeny údajov o používateľovi:<sup>\*</sup>

Meno	<input type="text"/>	OJ	<input type="text"/>
Funkcia	<input type="text"/>	Telefón	<input type="text"/>
Odbor /Sekcia/ Oddelenie Nákladové stredisko	<input type="text"/>		
Presná adresa pracoviska (Ulica, č. domu, č. kancelárie, mesto)	<input type="text"/>		

#### Softvérková služba

MS Office doména       E-pošta (MS Outlook)(\*)       Internet

\* Vyplniť len v prípade zmeny údajov o používateľovi

Podpis kľúčového používateľa

( )

#### Poznámky (spresnenie požiadavky)

Vyjadrenie riaditeľa ICT:

SÚHLASÍM - NESÚHLASÍM

V ..... dňa: .....

Podpis riaditeľa OJ

( )



KVALITU NAMI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB DEKLARUJE CERTIFIKÁT KVALITY PODĽA NORMY ISO 9001:2008 OD RENOMOVANEJ CERTIFIKAČNEJ AUTORITY EUROCERT NA CELÝ ROZSAH VYKONÁVANÝCH ČINOSTÍ

FO\_ZT\_59.3

kont@kt > zt@zsr.sk - www.zt.sk

## Formulár: Žiadosť o Zmenu

<b>ŽSR</b>	<b>Žiadosť o Zmenu</b>	Číslo Zmeny: ####
	Proces Riadenie zmen	

<b>Identifikácia požiadavky</b>			
<b>Žiadateľ zmeny:</b>	<b>Organizácia:</b>	ŽSR	ZSSK CARGO
<b>Telefón:</b>	<b>Zadávateľ Zmeny (SPOC):</b>		
<b>Stav:</b> Zaevidovaná Inicializácia Posudzovaná Schválená Zamietnutá Príprava realizácie V realizácii Nasadzovaná Uzavretá - v prevádzke Uzavretá - neúspešná	<b>Klasifikácia:</b>	Urgentná zmena Štandardná zmena Minoritná/drobná zmena Významná zmena	
<b>Dátum vystavenia požiadavky:</b>	<b>Požadovaný termín odovzdania plnenia:</b>		
<b>Change Manager:</b>	<b>Kategória Zmeny (HW, SW,...)</b>	aplikácia, infraštruktúra, , procedúra, DB, zmena plánu, výpadok služby, Server	
	<b>Priorita:</b>		
<b>Identifikácia zmenovej položky (CI):</b>	<b>Verzia CI:</b>	V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov	

## Popis požiadavky

<b>Krátka popis požiadavky:</b>	Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu.
<b>Dôvod pre realizáciu Zmeny:</b>	Aký je dôvod zavedenia Zmeny a aký efekt bude mať jej nerealizovanie.
<b>Detailný popis požiadavky:</b>	Detailný popis požiadavky. Môže byť odkaz na prílohu.

## Príloha č. 4 – Mesačný protokol

## Mesačný protokol

Predmetom akceptácie je odsúhlásenie dosiahnutých mesačných parametrov úrovne služieb medzi Zákazníkom: .....  
 a Poskytovateľom: .....  
 za mesiac: .....

P.č.	Parameter KPI	Definované parametre		Penal. [%] Z celej odplaty	Dosiahnuté parametre	Odplata za službu	Uplatnená penalizácia [%] z odplaty
		Hranica Úrovne Služby	Kritická				
1.	Dostupnosť dátových služieb	> 99,0 % / prípoj	96,0 % / prípoj	p.1 a 2			
2.	Dostupnosť hlasových služieb	> 98 % / prípoj	95 % / prípoj	p. 1			
3.	Dostupnosť ISP	> 98 %	93 %	5 %			
4.	Dostupnosť SAP a SAP aplikácií	> 98 %	93 %	3 %			
5.	Dostupnosť Kancelárskych aplikácií	> 97 %	93 %	3 %			
6.	Dostupnosť Centrálny dochádzkový systém a Vlakový dispečersky systém	> 98 %	93 %	5 %			
7.	Dostupnosť archívnych systémov	> 85 %	80 %	5 %			
8.	Dostupnosť Housing EDO	> 97 %	93 %	4 %			
9.	Dostupnosť Housing Workflow	> 97 %	93 %	4 %			
10.	Dostupnosť Housing Invoicing	> 97 %	93 %	4 %			
11.	Dostupnosť Housing Registratúra	> 97 %	93 %	4 %			
12.	Prevádzka infraštruktúry WM Ware a vCenter pre SAP	> 98 %	93 %	5 %			
<b>Suma</b>							

Týmto Zákazník a Poskytovateľ potvrdzuje a akceptuje dosiahnuté úrovne služieb podľa uvedených hodnôt parametrov a uplatnenie penalizačných poplatkov.

Dátum.....

Dátum.....

---

Oprávnená osoba  
poskytovateľa

---

Oprávnená osoba  
základníka