

# Servisná zmluva

## na poskytovanie služieb podpory, údržby a rozvoja systému SAP

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov  
(ďalej len „Zmluva“)

medzi

### 1. Poskytovateľom

### SEVITECH a. s.

sídlo: Mlynské nivy 71  
821 05 Bratislava  
zapísaným : v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
v odd.: Sa, vl. č.: 4696/B  
v mene ktorého koná: Mgr. Milan Klúčar- na základe generálneho plnomocenstva  
zo dňa 25.02.2016  
IČO: 31 605 052  
DIČ: 2020444338  
IČ DPH: SK 2020444338  
bankové spojenie: Tatra banka, a.s.  
IBAN: SK56 1100 0000 0026 2753 5593

(ďalej len „Poskytovateľ“)

a

### 2. Zákazníkom

### Bratislavská teplárenská, a.s.

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

(ďalej len „Zákazník“)

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

nasledovne :

### Článok I. Predmet Zmluvy

1.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Zákazníkovi servisnú podporu, údržbu a rozvoj systému SAP (ďalej len „servisné služby a podpora“) v nasledovnom rozsahu:

- konzultácie
- servisné zásahy

- preventívne prehliadky
- technická podpora
- školenia
- nastavovanie
- doplňovanie funkcionality na základe požiadaviek
- administrácia IS:
  - riešenie nedostupnosti/nefunkčnosti systému
  - riešenie chybových stavov systému
  - riešenie problémov synchronizácie údajov
  - obnova celého systému zo zálohy
  - zálohovanie systému
  - kompresia databázy
  - zavádzanie programových aktualizácií
  - registrácia/obnova licencií
  - nastavovanie autorizácie

1.2 Za riadne a včas poskytnuté servisné služby a podporu je Zákazník povinný zaplatiť Poskytovateľovi cenu uvedenú v článku IV. tejto Zmluvy.

## **Článok II. Doba trvania Zmluvy**

2.1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú od **01.01.2017 do 31.12.2018**. Zmluvné strany sa dohodli, že platnosť a účinnosť tejto Zmluvy skončí aj pred uplynutím doby uvedenej v predchádzajúcej vete tohto bodu Zmluvy, ak cena za poskytnuté plnenie predmetu tejto Zmluvy v zmysle článku I., bodu 1.1 tejto Zmluvy dosiahne sumu vo výške **350.000 EUR bez DPH** (slovom tristo päťdesiat tisíc euro bez DPH), ktorá v sebe zahŕňa aj sumu za poskytnuté servisné služby a podporu v prípade vystavenia samostatných objednávok v zmysle článku IV., bodu 4.1 Zmluvy.

## **Článok III. Čas, spôsob a miesto plnenia**

- 3.1. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby a podporu počas pracovných dní v čase od 8.00 do 17.00 hod.
- 3.2. Špecifikácia rozsahu poskytovaných servisných služieb a podpory je uvedená v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 3.3. Konkrétne termíny plnenia servisných služieb a podpory si kontaktné osoby zmluvných strán dohodnú minimálne 2 pracovné dni pred ich realizáciou niektorým zo spôsobov uvedených v článku VIII., bode 8.1 tejto Zmluvy. Dohodnuté termíny plnenia servisných služieb a podpory môžu byť zmenené iba po vzájomnej dohode zmluvných strán.
- 3.4. Zmluvné strany sa dohodli, že poskytovanie servisných služieb a podpory bude vzájomne odsúhlasované formou Zápisu tak, že zo Zápisu bude zrejmé :
- číslo požiadavky na riešenie problému,
  - čas strávený jeho riešením,
  - meno a priezvisko zamestnanca Poskytovateľa, ktorý daný problém riešil.

Tieto zápisy budú potvrdené kontaktnou osobou Poskytovateľa a Zákazníka raz mesačne.

- 3.5. Miestom plnenia predmetu tejto Zmluvy je adresa sídla Zákazníka a v závislosti od okolností veci aj adresa sídla Poskytovateľa predovšetkým v prípadoch, ak bude technická podpora poskytovaná formou vzdialeného prístupu.
- 3.6. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený využiť pre poskytovanie servisných služieb a podpory v prípade potreby aj subdodávateľské zdroje.
- 3.7. Zákazník sa zaväzuje zabezpečiť vstup pre zamestnancov Poskytovateľa a jeho subdodávateľov do príslušných

priestorov Zákazníka za účelom poskytovania servisných služieb a podpory.

- 3.8. Zákazník sa zaväzuje na vlastné náklady zabezpečiť pre potreby Poskytovateľa jedno pracovisko vybavené PC (s primeraným HW a SW vybavením) s takými prístupovými právami, ktoré budú potrebné pre poskytovanie servisných služieb a podpory.
- 3.9. Zákazník sa zaväzuje na vlastné náklady zabezpečiť pre Poskytovateľa technické podmienky pre on-line spojenie cez internet na vývojový a testovací server Zákazníka, aby mohol bez zbytočných prieťahov vykonávať všetky úkony súvisiace s poskytovanými službami. On-line spojenie sa vykonáva na náklady Zákazníka.
- 3.10. Zákazník sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pre riadne a včasné poskytovanie servisných služieb a podpory.

#### **Článok IV. Cena**

- 4.1. Cena za poskytnuté servisné služby a podporu je stanovená dohodou zmluvných strán podľa zákona č.18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov v spojení vyhláškou Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z.z. o cenách, vo výške **690,00 EUR** slovom: šesťstodeväťdesiat euro / človekodeň (za jeden človekodeň sa považuje 8 hodín poskytnutých servisných služieb a podpory) bez DPH, t.j. **86,25 EUR/hod** (slovom osemdesiatšesť euro a dvadsaťpäť eurocentov/hod) bez DPH. Minimálny mesačný rámec pre poskytovanie servisných služieb a podpory je definovaný v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť servisné služby a podporu podľa článku I., bodu 1.1 Zmluvy aj na základe odôvodnených potrieb Zákazníka uplatnených v samostatných objednávkach.

Pre maximálnu cenu plnenia predmetu Zmluvy platí článok II., bod 2.1 Zmluvy primerane.

- 4.2. Cena dohodnutá v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy je bez DPH. K cene bude fakturovaná DPH v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov v sadzbe platnej ku dňu vzniku daňovej povinnosti.
- 4.3. Dohodnutú výšku ceny uhradí Zákazník bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy, pričom cena sa považuje za uhradenú pripísaním dotknutej sumy na bankový účet Poskytovateľa.

#### **Článok V. Platobné a fakturačné podmienky**

- 5.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví Zákazníkovi faktúru za poskytnuté servisné služby a podporu do 15 dní odo dňa dodania servisných služieb a podpory. V prípade nevyčerpania minimálneho mesačného rámca v zmysle Prílohy č. 1 tejto Zmluvy sa zmluvné strany dohodli na vyhodnotení skutočného čerpania človekodni k 31.03., 30.06., 30.09., 31.12. príslušného roka s tým, že nevyčerpané človekodni sa po vzájomnom odsúhlasení presunú do nasledujúceho kvartálu príslušného roka. Pre rozsah plnenia predmetu Zmluvy platí článok II., bod 2.1 Zmluvy primerane.
- 5.2. Cenu vyfakturovanú v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku Zmluvy uhradí Zákazník na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v lehote splatnosti 30 dní, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia faktúry na adresu sídla Zákazníka.
- 5.3. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a musí byť na nej uvedené číslo objednávky Zákazníka, ktoré Zákazník oznámi Poskytovateľovi na jeho e – mailovú adresu: \_\_\_\_\_ do 5 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 5.4. Ak faktúra Poskytovateľa nebude obsahovať náležitosti v zmysle tohto článku Zmluvy, ako aj nesprávne alebo neúplné údaje, Zákazník bude oprávnený do dátumu jej splatnosti túto faktúru Poskytovateľovi vrátiť (t.j. preukázateľným spôsobom doručiť Poskytovateľovi originál vystavenej faktúry) na jej opravu, resp. doplnenie so špecifikáciou nedostatkov, ktoré podľa jeho názoru bude táto faktúra obsahovať. Do doručenia takto riadne opravenej, resp. doplnenej faktúry Zákazník nebude povinný uhradiť Poskytovateľovi vyfakturovanú sumu. Nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia takto riadne opravenej, resp. doplnenej faktúry.

## **Článok VI. Zmluvné sankcie a náhrada škody**

- 6.1. Ak Poskytovateľ neodstráni vady vzniknuté pri poskytovaní servisných služieb a podpory v lehotách uvedených v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy, v takýchto prípadoch je povinný uhradiť Zákazníkovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny minimálneho mesačného rámca podľa článku IV., bodu 4.1 Zmluvy za každú aj začatú hodinu, resp. za každý aj začatý deň omeškania. Za vady vzniknuté pri plnení predmetu tejto Zmluvy sa považujú predovšetkým zmeny, ktoré spôsobia nefunkčnosť, prípadne výrazne limitovanú použiteľnosť systému. Táto povinnosť sa však netýka väd, keď Zákazník použije na servisnú službu a podporu inú právnickú alebo fyzickú osobu bez súhlasu Poskytovateľa.
- 6.2. Za dočasné odstránenie vady sa považuje i náhradný spôsob vyriešenia problému s cieľom zabezpečiť prevádzkyschopnosť systému.
- 6.3. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná strana nie je v omeškaní s plnením svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy, pokiaľ tento svoj záväzok nemôže plniť v dôsledku omeškania druhej zmluvnej strany.
- 6.4. Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí porušením svojich povinností vyplývajúcich jej z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane, jej zodpovednosť za túto škodu a povinnosť na náhradu škody takto spôsobenej druhej zmluvnej strane sa bude spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. Obchodného zákonníka.
- 6.5. Zmluvné strany sa tiež dohodli, že v prípade, ak niektorej zo zmluvných strán vznikne v zmysle tejto Zmluvy nárok na zmluvnú pokutu, jej nárok na náhradu škody spôsobenej porušením povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou tým nie je dotknutý.

## **Článok VII. Zánik Zmluvy**

- 7.1. Zmluva zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená. Článok II., bod 2.1 Zmluvy platí primerane.
- 7.2. Pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, je Zmluvu možné skončiť na základe písomnej dohody zmluvných strán k určenému dňu.
- 7.3. Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená túto zmluvu vypovedať. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 7.4. Jednostranne je možné túto Zmluvu skončiť taktiež odstúpením od Zmluvy v prípadoch porušenia zmluvnej povinnosti niektorou zo zmluvných strán, ak k náprave porušenia nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej príslušnou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.
- 7.5. Odstúpením od Zmluvy podľa bodu 7.4 tohto článku Zmluvy táto Zmluva (a všetky práva a povinnosti z nej zmluvným stranám vyplývajúce) zaniká s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Odstúpenie od tejto Zmluvy sa uskutočňuje písomným oznámením odstupujúcej zmluvnej strany od Zmluvy adresovaným druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa v zmysle ustanovenia § 351 Obchodného zákonníka nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy.

## **Článok VIII. Spoločné ustanovenia**

- 8.1. Komunikácia a doručovanie

Akákoľvek komunikácia súvisiaca s touto Zmluvou prebieha medzi zmluvnými stranami písomnou formou (pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak) a to tak, že písomnosti doručované jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane budú doručované prostredníctvom pošty ako doporučená listová zásielka alebo prostredníctvom kuriérskej služby alebo osobne alebo prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefaxom na adresy zmluvných strán uvedené v tomto bode tohto článku Zmluvy. Písomnosť sa pokladá za doručenú v deň, kedy adresát potvrdí jej prijatie doručovateľovi. V prípade doručovania písomnosti elektronicou poštou sa písomnosť pokladá za doručenú momentom, kedy bude odosielateľovi správy elektronicou poštou doručené oznámenie o doručení správy elektronicou poštou. V prípade doručovania

pisomnosti telefaxom sa pisomnosť pokladá za doručeníu momentom, keď bude odosielateľovi správy potvrdený úspešný prenos. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať alebo v ktorý márne uplynie odberná lehota pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte doručovanej poštou zmluvnej strane alebo v ktorý je na zásielke doručovanej poštou zmluvnej strane preukázateľne poštou vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“.

Pre účely doručovania si zmluvné strany oznámili nasledovné adresy, ktoré sa použijú, pokiaľ príslušná zmluvná strana neoznámí druhej zmluvnej strane inú adresu:

Pre Poskytovateľa :

SEVITECH a. s.  
Mlynské nivy 71  
821 05 Bratislava

e-mail:  
telefón :  
mobil:  
k rukám:

Pre Zákazníka:

Bratislavská teplárenská, a.s.  
Bajkalská 21/A  
829 05 Bratislava

e-mail:  
telefón :  
mobil:  
k rukám:

## 8.2. Osobitné dojednanie

Poskytovateľ si je vedomý toho, že v rámci plnenia predmetu tejto Zmluvy môže on alebo jeho zamestnanci alebo jeho zmluvní partneri získať prístup k dôverným informáciám Zákazníka. Dôvernou informáciou sa rozumie informácia, ktorú označuje Zákazník ako dôvernú.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že zabezpečí dostatočné poučenie pre všetky osoby, ktoré sa na jeho strane budú zúčastňovať na plnení predmetu tejto Zmluvy, o podstate dôvernej informácie v zmysle tejto Zmluvy a nevyhnutnosti jej utajenia v súlade s touto Zmluvou. Prístup k dôverným informáciám bude obmedzený pre tých zamestnancov Poskytovateľa, ktorí budú tieto informácie potrebovať pre účely plnenia predmetu tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby záväzok utajenia dôverných informácií v zmysle tejto Zmluvy prevzali všetky osoby, ktoré sa na jeho strane budú zúčastňovať na plnení predmetu tejto Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje uchovávať dôverné informácie v tajnosti a zabezpečiť vykonanie všetkých právnych a technických opatrení zabraňujúcich ich neoprávnenému sprístupneniu tretím osobám či ich zneužitiu a to v rozsahu a spôsobom primeraným stupňu utajenia príslušnej dôvernej informácie a jej zrejmemu významu alebo významu, ktorý tejto dôvernej informácii priradí Zákazník. Poskytovateľ môže poskytnúť tieto dôverné informácie len svojim zamestnancom alebo zmluvným partnerom v rozsahu nevyhnutnom pre riadne plnenie predmetu tejto Zmluvy pri súčasnej realizácii vyššie uvedených opatrení. Dôverné informácie nesmú byť kopírované alebo reprodukované bez písomného súhlasu Zákazníka.

V prípade porušenia povinností uvedených v tomto bode Zmluvy si je Zákazník oprávnený uplatniť nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 1.500 EUR za každé jedno takéto porušenie.

## 8.3. Salvatorská doložka

V prípade, ak sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy ukáže (alebo sa neskôr stane) neplatným alebo neúčinným alebo neaplikovateľným, nedotýka sa to ostatných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré zostávajú platné a účinné. Zmluvné strany sa zaväzujú dohodou nahradiť neplatné alebo neúčinné alebo neaplikovateľné ustanovenie novým ustanovením, ktoré zodpovedá pôvodne zamýšľanému účelu neplatného alebo neúčinného alebo neaplikovateľného ustanovenia a to v lehote 30 dní odo dňa doručenia výzvy jednej zmluvnej strany druhej zmluvnej strane.

**Článok IX.**  
**Záverečné ustanovenia**

- 9.1. Právne vzťahy výslovne touto Zmluvou neupravené sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä Obchodným zákonníkom.
- 9.2. Túto Zmluvu je možné meniť len písomnými a očíslovanými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami.
- 9.3. Zmluva je vyhotovená v 2 vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie.
- 9.4. Zmluvné strany týmto spoločne prehlasujú, že sú si vedomé skutočnosti, že táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“), v dôsledku čoho podlieha povinnému zverejneniu podľa tohto ustanovenia zákona č. 211/2000 Z. z., a to nepretržite počas existencie záväzkov vzniknutých z tejto Zmluvy, minimálne však po dobu 5 rokov od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 9.5. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť s poukazom na ustanovenie § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka dňa 01.01.2017.
- 9.6. Zmluvné strany prehlasujú, že sa s obsahom Zmluvy pred jej podpisom oboznámili, ich prejav, ktorý prejavili určite a zrozumiteľne, je slobodný a vážny, s obsahom Zmluvy súhlasia, na znak čoho ju podpisujú.

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa

Za Poskytovateľa:

Za Zákazníka:

---

Mgr. Milan Klúčar  
na základe generálneho plnomocenstva  
zo dňa 25.02.2016

---

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

---

Ing. Štefan Fleischer  
podpredseda Predstavenstva spoločnosti  
Bratislavská teplárenská, a.s.

Služby servisnej podpory SAP	MD/modul/mesiac/ obdobie podľa čl. IV, bodu 4.1 Zmluvy
Modul FI	0,5
Modul CO	0,5
Modul FI-AA	0,5
Modul MM	0,5
Modul HR-PA	0,5
Modul HR-PD	0,5
Modul NetWeaver (XI)	1
Modul BC	1
Modul IM	0,25
Modul PM	1
Modul SD	0,5
Modul Treasury CM	0,25
Modul WF, DMS	0,5
Modul PS	0,5
Modul IS-U (MD/BF, CS)	1
Modul IS-U (DM, WM)	0,5
Modul IS-U (BI)	1
Modul IS-U (FI-CA)	0,5
Project Management	1
<b>Služby servisnej podpory spolu</b>	<b>12</b>

Základná podpora (v pracovnej dobe od 8.00 do 17.00 hod.) predstavuje:

Priorita odozvy	Popis problému	Doba odozvy na požiadavku
		<i>v prac. dobe</i> <i>t.j. Pon až Pia, 8 - 17 h. (základná podpora)</i>
1	Kritická, znemožňuje prácu v IS alebo jeho časti s extrémnym dopadom na prevádzku	<b>do 1 hodiny,</b> požiadavka sa rieši okamžite
2	Niektorá časť informačného systému, alebo modulu nie je funkčná	<b>do 4 hodín,</b> požiadavka sa rieši v deň prijatia
3	Požiadavka na informáciu, konzultáciu, ...	spätná väzba na požiadavku je <b>do 3 pracovných dní</b>

Zodpovedná osoba Zákazníka hlási požiadavky na službu HelpDesk nasledovným spôsobom:

- e- mail:
- Telefonicky: