



ŽELEZNICE SLOVENSKEJ REPUBLIKY, BRATISLAVA
v skrátenej forme "ŽSR"
Klemensova 8, 813 61 Bratislava

Zmluva o poskytnutí služby podľa § 269 ods.2. Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov	Číslo zmluvy objednávateľa: 1100071045/2016/5400/025 Číslo zmluvy poskytovateľa: OZ/138/2016	Poskytovateľ: SFÉRA, a.s. Karadžičova 2 811 08 Bratislava
Objednávateľ: Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme "ŽSR", Klemensova 8, 813 61 Bratislava Železničná energetika Bratislava, Klemensova 8, 813 61 Bratislava		IČO: 35757736 IČ DPH: SK2020212007 DIČ: 2020212007 IBAN: SK29 0200 0000 0018 0104 4112 SWIFT/BIC: SUBASKBX Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel Sa, vložka č. 1979/B
Faktúru zaslať dvojmo na: Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme "ŽSR" Účtovné centrum, Klemensova 8, 813 61 Bratislava		
Konečný príjemca: Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme "ŽSR" Železničná energetika Bratislava, Klemensova 8, 813 61 Bratislava Kontaktná osoba: Ing. Miroslav Pavlovič – tel.: 0903 443 856, tel.: 02/2029 2575.		Miesta plnenia: Mesto: Bratislava, ulica: Klemensova 8. Mesto: Bratislava, ulica: Kováčska 3. Lehota splatnosti faktúr (v dňoch): 30 dní
Táto zmluva nadobúda platnosť okamihom jej podpísania oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán a účinnosť v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka v platnom znení dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú <i>Všeobecné obchodné podmienky dodania tovaru (ďalej aj „VOPPS“)</i> , s ktorými sú zmluvné strany oboznámené a akceptujú ich v plnom rozsahu.		
Popis: Táto zmluva je vyhotovená v 3 rovnopisoch, z toho objednávateľ obdrží 2 rovnopisy a zhotoviteľ 1 rovnopis. Vo všetkých písomnostiach súvisiacich s touto zmluvou musí byť z dôvodu zabezpečenia presnej identifikácie uvedené číslo tejto zmluvy.		
Špecifikácia služby		Lehota plnenia
Predmetom tejto zmluvy je poskytnutie služby s názvom: „ Služby technickej a technologickej podpory prevádzky systému XMatik®.NET/ISOM “ (ďalej aj ako „služba“ alebo „predmet zmluvy“). Bližšia špecifikácia služby je uvedená v Prílohe č. 1 – Špecifikácia predmetu zmluvy, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto zmluvy. Maximálny zmluvný objem: 398 700,00 EUR bez DPH . Maximálny zmluvný objem nemusí byť počas platnosti tejto zmluvy vyčerpaný.		do 31.12.2017
Objednávateľ: Železnice Slovenskej republiky, Bratislava v skrátenej forme "ŽSR" dňa: 16.01. 2017 Mgr. Martin Erdössy, v. r. Generálny riaditeľ Železníc Slovenskej republiky	Poskytovateľ: SFÉRA, a.s. dňa: 20.12. 2016 RNDr. Eduard Haluška, CSc., v. r. Generálny riaditeľ a predseda predstavenstva	

Všeobecné obchodné podmienky poskytnutia služby

I. Predmet zmluvy

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť objednávateľovi službu špecifikovanú v Prílohe č. 1 tejto zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnutú službu zaplatiť dohodnutú cenu. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť službu vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť. Predmet zmluvy sa považuje za splnený po overení rozsahu, kvality služby/výsledku služby a úplnosti príslušných sprievodných dokladov a potvrdení súpisu vykonaných prác zo strany objednávateľa.

II. Cena

Cena za poskytnutie služby je dohodnutá v súlade so zákonom č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Dohodnutá cena uvedená v zmluve je bez DPH. K cene bude účtované DPH v zmysle platných právnych predpisov. Poskytovateľ sa zaväzuje, že ceny uvedené v tejto zmluve sú pevné a nemenné počas celého obdobia, na ktoré je táto zmluva uzavretá.

Telefón
02/2029 2247

Fax

E-mail
simek.michal@zsr.sk

SWIFT/BIC: SK11 0200
0000 3500 0470 0012
IBAN: SUBASKBX

IČO: 0031364501
DIČ: 2020480121
IČ DPH: SK2020480121

III. Čas a miesto poskytovania služby

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby v lehote a mieste uvedenom v tejto zmluve.

IV. Platobné podmienky, zmluvné pokuty a náhrada škody

1. Štandardná lehota splatnosti faktúr je 30 dní od doručenia faktúry objednávateľovi.
2. Poskytovateľ je oprávnený fakturovať v deň poskytnutia služby/výsledku služby, ale najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa poskytnutia.
3. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti v zmysle platných právnych predpisov. Okrem toho musí faktúra obsahovať aj číslo tejto zmluvy. Prílohou každej faktúry bude odsúhlasený a potvrdený súpis vykonaných služieb zo strany objednávateľa.
4. V prípade, že faktúra nebude obsahovať požadované náležitosti, objednávateľ je oprávnený ju vrátiť poskytovateľovi na prepracovanie s tým, že nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry.
5. Za nedodržanie lehoty splatnosti faktúry je poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka.
6. Za nedodržanie termínu plnenia uvedeného v zmluve je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z ceny predmetu zmluvy vrátane DPH za každý deň omeškania. Právo objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.
7. V prípade vadného plnenia je poskytovateľ povinný zaplatiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % z celkovej ceny služieb za každú reklamáciu uplatnenú v písomnej forme, ktorá sa preukáže ako oprávnená. Túto pokutu, však z poskytovateľ nie je povinný zaplatiť, ak poskytovateľ reklamovanú vadu uzná a bezplatne ju odstráni do 30 dní od uplatnenia reklamácie objednávateľom.
8. Poskytovateľ sa zaväzuje, že svoje pohľadávky voči objednávateľovi nepostúpi (ani s nimi nebude inak obchodovať) tretej strane bez písomného súhlasu objednávateľa. V prípade porušenia tohto dojednania je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 20 % z hodnoty pohľadávky, ktorú postúpil. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností týmto nie je dotknutá neplatnosť takéhoto úkonu. Právo objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknuté.
9. Ak bude poskytovateľ zverejnený v Zozname platiteľov DPH, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov, objednávateľ uhradí poskytovateľovi sumu zníženú o čiastku rovnajúcu sa výške DPH uvedenú na faktúre. Túto nezaplatenú sumu uhradí objednávateľ poskytovateľovi na základe preukázania úhrady DPH daňovému úradu za príslušný mesiac/štvrtrok čestným vyhlásením, že DPH uvedená na faktúre pre objednávateľa bola v lehote splatnosti uhradená daňovému úradu, fotokópiou daňového priznania a fotokópiou výpisu o zaplatení DPH.
10. Poskytovateľ ku dňu podpisu tejto zmluvy predložil objednávateľovi prehlásenie o tom či je závislou osobou voči ŽSR v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov v znp. (ďalej len „ZDP“). Každú zmenu súvisiacu s personálnym, ekonomickým alebo iným prepojením voči ŽSR v súvislosti s ustanovením § 2 písm. n) zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov je poskytovateľ povinný objednávateľovi písomne oznámiť a to do 5 dní odo dňa vzniku zmeny. V prípade porušenia tejto povinnosti je poskytovateľ povinný uhradiť objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5 % zo zmluvnej ceny, za každé takéto porušenie.

V. Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Povinnosti poskytovateľa:
 - a) zodpovedá za rozsah a kvalitu služby vo vzťahu k požadovaným výkonom a zodpovedá za nedostatky a vady v súlade s podmienkami stanovenými všeobecne záväznými právnymi, technickými a hygienickými predpismi,
 - b) vykonáva činnosti spojené s predmetom zmluvy len prostredníctvom odborné spôsobilých osôb,
 - c) vykonáva činnosti spojené s vykonaním služieb na vlastnú zodpovednosť, v súlade s podmienkami dohodnutými v tejto zmluve a v súlade s príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky a internými predpismi objednávateľa, vzťahujúcimi sa na vykonávanú službu, najmä predpismi upravujúcimi zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (ako napr. zákon č. 124/2006 Z.z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v znení neskorších predpisov, interného predpisu objednávateľa ŽSR Z 2, vyhláška č. 374/1990 Zb., o bezpečnosti práce a technických zariadení pri stavebných prácach) a oblasť ochrany životného prostredia. Poskytovateľ podpisom tejto zmluvy potvrdzuje, že sú mu známe interné predpisy objednávateľa súvisiace s vykonávanou službou a že mu tieto interné predpisy boli dané k dispozícii.
 - d) zodpovedá za bezpečnosť svojich zamestnancov a iných osôb konajúcich za poskytovateľa a dodržiavanie ustanovení bezpečnostných predpisov. Poskytovateľ je povinný preukázateľne poučiť všetkých zamestnancov ako aj iné osoby poskytujúce služby o pravidlách bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Poskytovateľ sa zaväzuje a je povinný dodržať pokyny a ustanovenia interného predpisu objednávateľa Z 2 „Bezpečnosť zamestnancov v podmienkach ŽSR“.
 - e) Je povinný uzatvoriť s objednávateľom Písomnú dohodu o zaistení bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v priestoroch ŽSR v zmysle zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. zákon o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych úprav a interného predpisu ŽSR Z 2 „Bezpečnosť zamestnancov v podmienkach ŽSR“ čl. 431 najneskôr do začatia vykonávania služieb v zmysle tejto zmluvy. Bez uzatvorenia tejto dohody poskytovateľ nie je oprávnený začať vykonávať služby v zmysle tejto zmluvy. Poskytovateľ vyhlasuje, že s Podkladom pre vypracovanie Písomnej dohody o zaistení bezpečnosti a ochrany zdravia osôb pri práci v priestoroch ŽSR (vypracovaným objednávateľom) bol riadne oboznámený a podmienky v ňom uvedené v plnom rozsahu akceptuje. Pokiaľ poskytovateľ neuzavrie túto dohodu, je objednávateľ oprávnený postupovať podľa čl. VI. bod 4. týchto VOPPS.
 - f) poskytovateľ je povinný bez meškania a písomne informovať objednávateľa o vzniku akejkoľvek udalosti, ktorá bráni alebo sťažuje poskytnutie služieb,
 - g) poskytovateľ je povinný zúčastniť sa pred začiatkom prác poučenia o miestnych pomeroch z hľadiska podmienok prevádzky a BOZP, ktoré vykoná určený zástupca objednávateľa. Poskytovateľ je povinný následne poučiť všetkých svojich zamestnancov ako aj iné osoby poskytujúce služby za poskytovateľa o miestnych pomeroch z hľadiska podmienok prevádzky a BOZP.
2. Povinnosti objednávateľa:
 - a) poskytnúť poskytovateľovi súčinnosť pri poskytovaní služieb,
 - b) ihneď a bezodkladne upozorňovať na nedostatky a vady pri poskytovaní služieb a umožniť v primeranom čase ich odstránenie
3. Prevzatie služby môže byť objednávateľom odmietnuté pre vady a to až do ich odstránenia.
4. Záručná doba, pokiaľ je zmluvnými stranami zjednaná, začína plynúť odo dňa potvrdenia súpisu vykonaných prác zo strany objednávateľa.
5. Vady poskytnutej služby, musí objednávateľ bez zbytočného odkladu reklamovať písomne s uvedením popisu, ako sa prejavujú. Poskytovateľ je povinný písomne sa vyjadriť k reklamácií do 10 pracovných dní po jej doručení. Ak sa v tejto lehote nevyjadrí, bude to znamenať jeho súhlas s opodstatnenosťou reklamácie. Vady je poskytovateľ povinný odstrániť bezodkladne a bezodplatne, najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany objednávateľa. V prípade, že poskytovateľ vady v tejto lehote neodstráni, má objednávateľ oprávnenie odstrániť vady sám alebo prostredníctvom tretích osôb na náklady poskytovateľa. Tým nie je dotknuté právo vo objednávateľa na zmluvnú pokutu a/alebo náhradu škody.

VI. Odstúpenie od zmluvy a trvanie zmluvného vzťahu

1. Od tejto zmluvy je možné písomne odstúpiť z dôvodov uvedených v tejto zmluve alebo v § 344 a nasl. Obchodného zákonníka.
2. Objednávateľ môže od tejto zmluvy odstúpiť v prípade porušenia povinností preukázateľne spôsobenej poskytovateľom, ktoré pre poskytovateľa vyplývajú z ustanovení tejto zmluvy, alebo z ustanovení právnych predpisov - a to už po druhom takomto porušení hoci ktorej povinnosti preukázateľne spôsobenej zo strany poskytovateľa, pričom objednávateľ po prvom porušení povinnosti písomne upozorní poskytovateľa na porušenie zmluvných podmienok alebo ustanovení právnych predpisov s upozornením, že pri ďalšom porušení hoci ktorej povinnosti odstúpi od tejto zmluvy, pričom v upozornení uvedie lehotu na nápravu, ak sa vyžaduje. Po druhom

porušení hoci ktorej povinnosti objednávateľ už len zašle oznámenie v listinnej forme o odstúpení od zmluvy. Účinky odstúpenia od zmluvy nastanú okamihom doručenia tohto písomného oznámenia poskytovateľovi.

3. Objávateľ je oprávnený odstúpiť od tejto zmluvy v prípade, že poskytovateľ bude zverejnený v Zozname platiteľov DPH, u ktorých nastali dôvody na zrušenie registrácie v zmysle Zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov.
4. Nedodržanie záväzku poskytovateľa poskytnúť služby v kvalite stanovenej objednávateľom, resp. porušenie právnych predpisov alebo pravidiel uvedených v tejto zmluve týkajúcich sa bezpečnosti a ochrany a zdravia pri práci zo strany poskytovateľa, považujú zmluvné strany za podstatné porušenie tejto zmluvy zakladajúce oprávnenie objednávateľa na odstúpenie od tejto zmluvy už pri prvom porušení hoci ktorej takejto povinnosti. Objávateľ môže odstúpiť od zmluvy aj v prípade, že poskytovateľ nepodpíše dohodu o zaistení bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci v priestoroch ŽSR v stanovenej lehote podľa článku V. bod 1 písm. e) týchto VOPPS.
5. Odstúpenie od zmluvy musí byť druhej zmluvnej strane oznámené písomne.
6. Účinky odstúpenia nastávajú momentom doručenia písomného oznámenia druhej strane.

VII. Záverečné ustanovenia

1. V prípade, že je služba poskytovaná opakovane, t.j. nejde o jednorazové poskytnutie služby, poskytovateľ bude poskytovať službu do 24 mesiacov od účinnosti zmluvy.
2. Zmeny a doplnky tejto zmluvy je možné robiť len formou číslovaných písomných dodatkov podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
3. Práva a povinnosti zmluvných strán neupravené zmlouvou alebo týmito VOPPS, ako aj vzťahy z nich vyplývajúce sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, subsidiárne ustanoveniami Občianskeho zákonníka a všeobecne záväznými právnymi predpismi SR.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky technické, cenové, odborné informácie a iné skutočnosti, s ktorými počas plnenia predmetu tejto zmluvy prídu do styku, sú predmetom obchodného tajomstva a nebudú poskytnuté tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany. Tento záväzok zostáva v platnosti aj po ukončení plnenia podľa tejto zmluvy a to bez časového obmedzenia.
5. Rozhodné právo je právo SR, príslušným súdom na rozhodovanie prípadných sporov z tejto zmluvy je súd SR.
6. Tieto VOPPS sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Príloha č. 1: Špecifikácia predmetu zmluvy

1. Predmetom zmluvy je poskytnutie služby technickej a technologickej podpory prevádzky systému XMatik®.NET/ISOM. Najmä denný dohľad, týždenná profylaktika, mesačný reporting, testy, služba hot-line, oprava poškodeného aplikačného SW vybavenia vrátane aplikačnej časti databázy.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať pre objednávateľa služby technickej a technologickej podpory (ďalej len „služby“) v nasledovnom rozsahu:
 - Denný dohľad nad priebehom procesu importu dát v produkčnom prostredí.
 - Týždenná profylaktika systému - kontrola a čistenie logov, úpravy konfigurácie podľa potreby, reštartovanie serverov.
 - Mesačný reporting prevádzky.
 - Testy správnosti archivačných a záložných kópií vrátane testovania komplexnej obnovy systémov XMatik®.NET/ISOM minimálne raz ročne.
 - Služba hot-line poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 do 17:00, zabezpečujúca:
 - konzultácie, pomoc a riešenie problémov pre používateľov XMatik®.NET/ISOM,
 - pomoc pri inštalácii nových verzií XMatik®.NET/ISOM,
 - doškoľovanie používateľov pri zmenách v XMatik®.NET/ISOM.
 - V prípade, že z objektívnych dôvodov nie je možné poskytnúť služby, vykoná poskytovateľ servisný zásah na mieste plnenia a to v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 17:00 hod..
 - Poskytovateľ je po nahlásení požiadavky povinný bezodkladne informovať objednávateľa o spôsobe a predpokladanej dobe riešenia. Objednávateľ je v priebehu riešenia požiadavky povinný oznámiť poskytovateľovi všetky informácie vedúce k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu požiadavky. Doba odozvy v mieste poskytovateľa sa stanovuje na 6h od nahlásenia požiadavky.
 - V prípade indikácie chyby v produkte XMatik®.NET/ISOM a jeho prislúchajúcich častiach (napr. DB, webové služby, automatizované procesy, skripty) riešiť obnovu prevádzky a odstránenie chyby podľa nasledovných pravidiel:
 - v prípade kritickej chyby (chyba, ktorá môže mať za následok neplnenie legislatívnych povinností objednávateľa) odstránenie chyby do 16 hodín v rámci času podpory (denne 8:00-17:00) od prijatia hlásenia problému alebo dočasné zabezpečenie potrebnej funkcionality náhradným spôsobom do 16 hodín v rámci času podpory a odstránenie chyby do 5 dní,
 - v prípade funkčnej chyby, ktorá nie je kritická, je odstránenie chyby do 15 dní od prijatia hlásenia problému,
 - v prípade formálnej chyby, ktorá nemá priamy vplyv na prevádzku produktu XMatik®.NET/ISOM, odstránenie chyby do 25 dní od prijatia hlásenia problému.
 - Termíny obnovy garantuje poskytovateľ za predpokladu, že v prípade výskytu problémov v komponentoch infraštruktúry, ktoré nemá poskytovateľ v správe a ktoré súvisia s príčinou chyby, zabezpečí objednávateľ odstránenie príslušného problému v infraštruktúre do 5 pracovných hodín od prijatia hlásenia. V opačnom prípade sa garantované termíny obnovy predlžujú o časový interval, ktorý bol potrebný na odstránenie problému v infraštruktúre.
 - V prípade rozporu zmluvných strán pri identifikácii chyby, ktorej charakter je sporný, rozhodnú o charaktere chyby po vzájomnej dohode osoby oprávnené konať vo veciach technických.
 - Ak ani oprávnené osoby spor nevyriešia, eskalujú spor na osoby oprávnené konať vo veciach zmluvných.
 - V prípade omeškania sa poskytovateľa s vykonaním servisného zásahu je objednávateľ oprávnený uplatniť zmluvnú pokutu voči uchádzačovi vo výške 50,00 EUR za každý prípad samostatne a za každý deň omeškania sa, a to odo dňa, keď sa poskytovateľ dostal do omeškania.
 - Dodávať opravné kódy (patches) dodávaných poskytovateľom, ako autorom softvérového riešenia XMatik®.NET/ISOM v zmysle ustanovení zákona č. 618/2003 o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom, ktoré vznikajú počas poskytovania služby podľa Zmluvy natívnym a bežným vývojom softvérového produktu.
 - Zabezpečiť kontinuálnu a bezporuchovú prevádzku systému v situáciách, keď sa objednávateľ rozhodne vykonať zmeny v systémovej a prevádzkovanom technologickom prostredí. Zmeny v systémovej a prevádzkovanom prostredí zahŕňujú výlučne rozhodnutia objednávateľa o:
 - prechode na vyššiu verziu operačného systému MS Windows na klientskych/terminálových staniách. Predmet plnenia nezahŕňa dodávku menovaných produktov (vyššej verzie operačného systému MS Windows),

- prechode na vyššiu verziu kancelárskeho balíka MS Office na klientskych/terminálových staniach. Predmet plnenia nezahrňuje dodávku menovaných produktov (vyššej verzie kancelárskeho balíka MS Office),
 - prechode na vyššiu verziu databázového prostredia, menovite Oracle Database Standard Edition, vo verzii dostupnej v období platnosti Zmluvy o poskytovaní služieb. Služby technologickej podpory zahrňujú aj podporu procesu prechodu na vyššiu verziu databázového prostredia Oracle a transfer všetkých údajov z pôvodného databázového prostredia,
 - prechode na vyššiu verziu operačného systému MS Windows na serveroch zabezpečujúcich chod systému. Predmet plnenia nezahrňuje dodávku menovaných produktov (vyššej verzie operačného systému MS Windows).
- Poskytnúť doškolenie používateľom po takých zmenách systému, ktoré si to vyžadujú a poskytnúť zaškolenie všetkým novým používateľom objednávateľa v období platnosti Zmluvy.
 - Predmetom technologickej podpory nie je upgrade na novú verziu, ktorá vzniká principiálnymi zmenami aplikácie alebo rozšírením funkčnosti na základe požiadaviek objednávateľa. Prípadná dodávka takto definovaného upgrade je predmetom novej dohody medzi objednávateľom a poskytovateľom.