

Zmluva o poskytovaní servisných služieb

uzatvorená podľa §269 a nasl. Zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len Zmluva")

Evidenčné číslo

Objednávateľ: 4661303/2021

Dodávateľ:

medzi zmluvnými stranami :

Objednávateľ:

Obchodné meno : **TRANSPETROL, a.s.**
Sídlo : Šumavská 38, 821 08 Bratislava
Doručovací adres : Šumavská 38, 821 08 Bratislava
Za ktorú koná : Ing. Ján Horkovič, predseda predstavenstva
: Ing. Peter Zelinka, člen predstavenstva
IČO : 313 41 977
DIČ : 2020403715
IČ DPH : SK2020403715
Bankové spojenie : Tatra banka, a.s., Bratislava
: č. účtu: 2621021532/1100
Náš IBAN : SK7911000000002621021532
SWIFT: : TATRSKBX

zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Sa, vo vložke č. 507/B (ďalej len ako „Objednávateľ“)

a

Dodávateľ:

Obchodné meno : **itelligence Slovakia, s.r.o.**
Sídlo : Prievozská 4/C, 821 09 Bratislava
Doručovací adres : Prievozská 4/C, 821 09 Bratislava
Za ktorú koná : Vladimír Hudačín, konateľ
IČO : 31403646
DIČ : 2020355018
IČ DPH : SK2020355018
Bankové spojenie : Tatra banka, a.s.
Náš IBAN : SK1511000000002626253797
SWIFT: : TATRSKBX

1. ÚČEL ZMLUVY

- 1.1. Účelom Zmluvy je úprava práv a povinností zmluvných strán, pri poskytovaní plnenia podľa tejto zmluvy pri zabezpečení servisných činností procesov modulu SAP Bilancia ropy pre Objednávateľa. Dodávateľ prehlasuje, že je oprávnený poskytovať služby podľa tejto zmluvy a disponuje takými oprávneniami, personálnymi a technickými kapacitami, ktoré sú potrebné na poskytovanie plnenia podľa tejto zmluvy.

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Predmetom Zmluvy je zabezpečenie servisu procesov SAP Bilancia ropy a integračných scenárov implementovaných Dodávateľom pre Objednávateľa v rozsahu podľa Prílohy č. 1 k tejto zmluve (ďalej všetko spoločne len „služby“) počas platnosti tejto zmluvy za odplatu uvedenú v článku 3 tejto Zmluvy.
- 2.2. Zmluvné strany sa z dôvodu zamedzenia akýchkoľvek pochybností výslovne dohodli, že plnenie podľa tejto zmluvy sa v celom rozsahu vzťahuje aj na spoločnosti s majetkovou účasťou Objednávateľa najmenej 70%.

3. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 3.1. Cena za predmet Zmluvy, tak ako je definovaný v článku 2. tejto Zmluvy, je stanovená dohodou zmluvných strán v zmysle zák. č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov nasledovne:
- a) cena za paušálne služby systémovej podpory definované v prílohe č.1 bod A) vo výške 5 430,- EUR bez DPH (slovom: päťtisícštyristotridsať EUR bez DPH) za kalendárny mesiac
 - b) cena za služby riešenia Incident Manažment a aplikačnú podporu realizované na základe písomných objednávok, definované v Prílohe č. 1 bod B) nad rámec paušálnych služieb sa budú fakturovať na základe podpísaného akceptačného protokolu ako povinnej súčasť faktúry sadzbou 75,- EUR/hod vynásobenou príslušným počtom hodín Maximálna cena pre Incident Manažment a aplikačnú podporu je – 57 600 EUR bez DPH počas trvania servisnej zmluvy,

(ďalej tiež aj ako „dohodnutá cena“)

Cena je stanovená ako maximálna a sú v nej zahrnuté všetky náklady Dodávateľa spojené s plnením podľa tejto zmluvy. Neprekročiteľný limit za služby podľa tejto zmluvy je 187 920,- EUR bez DPH počas celého trvania servisnej zmluvy.

- 3.2. Daň z pridanej hodnoty (DPH) bude k cenám bez DPH pripočítaná podľa platných právnych predpisov a vo výške sadzby DPH platnej v čase vzniku daňovej povinnosti.
- 3.3. Objednávateľ sa zaväzuje uhrádzať dohodnutú cenu mesačne na základe faktúry vystavenej Dodávateľom a doručenej Objednávateľovi v nasledujúcom mesiaci po riadnom vykonaní služieb. Dodávateľ sa zaväzuje vystavovať fakturovať vždy najneskôr k 10. dňu nasledujúceho mesiaca, za ktorý sú služby fakturované.
- 3.4. Platba za plnenie predmetu Zmluvy sa realizuje výlučne prevodným príkazom na účet

Dodávateľ a uvedený v Zmluve.

- 3.5. Splatnosť faktúry je stanovená na 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi. Faktúra musí byť vyhotovená v súlade s touto Zmluvou a príslušnými právnymi predpismi. Neoddeliteľnou prílohou faktúry bude fotokópia Objednávateľom podpísaného Akceptačného protokolu (kt. je neoddeliteľnou súčasťou Mesačného reportu servisných činností) s určením druhu a rozsahu prác, zrealizovaných Dodávateľom. Ak faktúra nebude obsahovať zákonom stanovené náležitosti, alebo nebude vyhotovená v súlade so Zmluvou, má Objednávateľ právo vrátiť ju Dodávateľovi na opravu alebo doplnenie, s tým, že Objednávateľ je povinný písomne presne špecifikovať nedostatky faktúry alebo jej príloh, vystavenej Dodávateľom. U opravenej alebo doplnenej faktúry Dodávateľa lehota splatnosti začína plynúť odo dňa doručenia opravenej alebo doplnenej faktúry Objednávateľovi. Mesačný Report, ktorého súčasťou je Akceptačný protokol, poskytne Dodávateľ Objednávateľovi najneskôr do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Objednávateľom písomne odsúhlasený Mesačný Report je povinnou prílohou faktúry. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k Reportu a jeho prílohám do 3 pracovných dní od doručenia Reportu Dodávateľom, v opačnom prípade sa Mesačný Report považuje za akceptovaný „bez výhrad“.
- 3.6. Dodávateľ je povinný vyhotovené faktúry zasielať Objednávateľovi DOPORUČENE, alebo doručovať osobne. U faktúry odoslanej ako obyčajná poštová zásielka nie je možné uplatňovať si úrok z omeškania úhrady fakturovanej ceny.
- 3.7. Zmluvné strany sa dohodli, že pohľadávky zmluvných strán voči druhej zmluvnej strane vzniknuté z tejto zmluvy, nie sú zmluvné strany oprávnené postúpiť tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.

4. PLNENIE PREDMETU ZMLUVY

- 4.1. Nahlasovanie incidentov zo strany Objednávateľa alebo Dodávateľa druhej zmluvnej strane bude prebiehať spôsobom a formou popísanými v Prílohe č. 1 tejto zmluvy.
- 4.2. Služby na odstránenie porúch a riešenie požiadaviek (riešenie udalostí) je Dodávateľ povinný poskytovať najneskôr v čase stanovených parametrov reakčnej doby (response time) a odstránenia incidentu (fix time) uvedených v Prílohe č. 1 .
- 4.3. Služby v zmysle tejto zmluvy bude Dodávateľ realizovať prostredníctvom telefonickej asistencie, vzdialeného pripojenia alebo fyzickým zásahom na mieste prevádzky informačného systému v zmysle pohotovosti podľa Prílohy č. 1. Dodávateľ vynaloží maximálne úsilie na čo najrýchlejšie obnovenie núdzovej a následne plnej prevádzky informačného systému Objednávateľa. Ak situácia neumožňuje riešenie udalosti na mieste prevádzky informačného systému, môžu byť príslušné prostriedky informačného systému opravené v servisnom stredisku Dodávateľa.
- 4.4. Ak má Dodávateľ vykonať v rámci plnenia tejto zmluvy akékoľvek činnosti, v dôsledku ktorých by mohli byť ohrozené dáta Objednávateľa, ich komplexnosť, konzistentnosť, resp. kvalita, je Dodávateľ povinný pred vykonaním týchto činností písomne upozorniť Objednávateľa na potrebu zálohovania príslušných dát.
- 4.5. Objednávateľ umožní zamestnancom Dodávateľa fyzický prístup do priestorov, v ktorých je prevádzkovaný informačný systém Objednávateľa, alebo vzdialený prístup k hardvérovým a softvérovým prostriedkom uvedeným v Prílohe č. 1, a to počas celej doby nevyhnutnej na poskytnutie služby v zmysle tejto zmluvy. Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ zriadi pre Dodávateľa potrebný vzdialený prístup k hardvérovým a softverovým prostriedkom ku dňu účinnosti tejto zmluvy.

- 4.6. Objednávateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi v rámci svojich možností všetku potrebnú súčinnosť pri zabezpečovaní realizácie predmetu tejto zmluvy.

5. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi pri plnení Zmluvy na svoje náklady potrebnú súčinnosť, nevyhnutnú pre zabezpečenie riadneho plnenia záväzkov Dodávateľa, a to najmä:
- prístup k technickým zariadeniam Objednávateľa potrebný k plneniu predmetu Zmluvy;
 - zabezpečenie včasnej prípravy hardvéru a softvéru, potrebných k plneniu záväzkov Dodávateľa;
 - zabezpečenie včasnej realizácie iných nevyhnutných činností, podmieňujúcich plnenie Dodávateľa, a to na základe žiadosti Dodávateľa formou uvedenou v bode 7.2.;
 - zabezpečenie potrebnej súčinnosti svojich pracovníkov pri analýzach, návrhoch, hodnoteniach, pripomienkovaní a preberacom konaní súvisiacom s predmetom plnenia podľa tejto Zmluvy;
 - v prípade, že riešenie incidentu vyžaduje súčinnosť tretích strán, zabezpečenie potrebnej súčinnosti tretích strán v nevyhnutnom rozsahu;
 - zabezpečením prítomnosti povereného pracovníka Objednávateľa na pracovisku v rozsahu, v ktorom si to výkon činností Dodávateľa podľa tejto zmluvy bude vyžadovať a poskytne potrebnú súčinnosť v rozsahu potrebnom na realizáciu činností podľa tejto zmluvy;
 - umožnenie zariadenia vzdialeného prístupu pre Dodávateľa k technickým zariadeniam Objednávateľa v rozsahu potrebnom na účely plnenia tejto Zmluvy.
- 5.2. Neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany Objednávateľa Dodávateľovi ani na základe písomnej výzvy Dodávateľa doručenej Objednávateľovi, môže mať za následok posun termínov jednotlivých plnení a ich ukončenia, za čo nenesie Dodávateľ zodpovednosť v rozsahu preukázaného omeškania Objednávateľa.
- 5.3. Dodávateľ sa zaväzuje:
- že zabezpečí koordinovanie, organizovanie a riadenie jednotlivých činností súvisiacich s predmetom Zmluvy, ktoré sú v reálnom dosahu Dodávateľa,
 - uskutočňovať plnenie svojich zmluvných povinností s odbornou starostlivosťou, v súlade so Zmluvou, príslušnými právnymi predpismi a normami ako aj internými predpismi Objednávateľa, s ktorými bol oboznámený,
 - brať pri plnení jednotlivých úloh ohľad na prevádzkové potreby Objednávateľa a uskutočňovať preto svoje plnenie v úzkej súčinnosti s Objednávateľom a v súlade s pravidlami, obvyklými pre spracovanie dát,
 - poskytovať činnosti podľa tejto zmluvy len na základe požiadavky Objednávateľa v súlade s čl. 4 tejto zmluvy,
 - zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, s ktorými prišiel do styku pri plnení predmetu Zmluvy, pričom tento záväzok Dodávateľa trvá bez časového obmedzenia aj po ukončení Zmluvy. Odborné práce musia byť vykonané len pracovníkmi Dodávateľa, ktorí majú príslušnú kvalifikáciu, odbornú spôsobilosť a oprávnenie na vykonanie týchto prác. Dodávateľ je povinný pri vykonávaní plnenia podľa tejto zmluvy zabezpečiť dodržiavanie platných technických noriem, príslušných platných všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov Objednávateľa týkajúcich sa poskytovaných služieb a predpisov týkajúcich sa BOZP a PO, zákazu vnášania, požívania alkoholických nápojov, užívania omamných alebo psychotropných látok,

fajčenia, ako aj iných interných predpisov Objednávateľa, s ktorými bol oboznámený. Dodávateľ zodpovedá za to, že všetci pracovníci, ktorých použije na poskytovanie služieb sú oprávnení, spôsobilí a poučení na výkon príslušných prác. Dodávateľ sa zaväzuje, že pri poskytovaní plnenia podľa tejto zmluvy neporuší zákaz nelegálneho zamestnávania a splnenie záväzkov a povinností podľa tohto bodu zmluvy zabezpečí aj u svojich Dodávateľov. Zástupca Objednávateľa je oprávnený kontrolovať dodržiavanie týchto povinností a za každé porušenie tohto ustanovenia sa Dodávateľ zaväzuje na základe uplatnenia Objednávateľom zaplatiť zmluvnú pokutu vo výške 1500,- EUR. Porušenie týchto povinností Dodávateľom sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy.

6. ODOVZDANIE A PREBRATIE PREDMETU PLNENIA

- 6.1. Plnenia poskytnuté Dodávateľom Objednávateľovi podľa bodu 2.1. Zmluvy, budú evidované v súhrnnej mesačnej evidencii realizovaných služieb, ktorú si preukázateľne odsúhlasia oprávnení zamestnanci zmluvných strán bezodkladne (Mesačný report a akceptačný protokol). Postup mesačných reportov prác a akceptačného konania prebieha podľa postupu uvedeného v Prílohe č. 1. Schválený vzor Mesačného reportu a akceptačného protokolu je Prílohou č. 2 Zmluvy. O prevzatí riadne a včas poskytnutého plnenia na základe objednávky bude spísaný Mesačný report a akceptačný protokol podpísaný oprávneným zástupcom Objednávateľa, ktorý bude tvoriť podklad pre vystavenie faktúry. Prevzatím poskytnutých služieb na základe Mesačného reportu a akceptačného protokolu sa vlastníkom všetkých výstupov stáva Objednávateľ a môže s nimi nakladať bez akéhokoľvek obmedzenia. Mesačný Report a akceptačný protokol, poskytne Dodávateľ Objednávateľovi najneskôr do 5. pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Objednávateľom písomne odsúhlasený Mesačný Report je povinnou prílohou faktúry. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k Reportu do 3 pracovných dní od doručenia Reportu Dodávateľom, v opačnom prípade sa Mesačný Report považuje za akceptovaný „bez výhrad“.
- 6.2. Záručná doba na plnenie predmetu zmluvy je stanovená na 3 mesiace od prevzatia plnenia Objednávateľom.

7. KOMUNIKÁCIA MEDZI ZMLUVNÝMI STRANAMI

- 7.1. Zmluvné strany sa dohodli, že v technických veciach, týkajúcich sa Zmluvy, sú oprávnené viesť rokovanie v mene zmluvných strán Oprávnené osoby. Zmluvné strany sú zaviazané písomne oznámiť mená Oprávnených osôb do troch pracovných dní odo dňa uzavretia Zmluvy. Zmeny týkajúce sa Oprávnených osôb sú zmluvné strany povinné si vzájomne oznámiť bez zbytočného odkladu po zmene Oprávnenej osoby.

Oprávnené osoby Objednávateľa konajú vo veciach technických:

Oprávnené osoby Dodávateľa konajú vo veciach technických:

- 7.2. Komunikácia medzi zmluvnými stranami bude vykonávaná osobne, elektronickou poštou, poštou alebo s použitím profesionálnej kuriérskej služby.
- 7.3. Dodávateľ predloží Objednávateľovi menný zoznam svojich pracovníkov a ich pracovných rolí, resp. pracovníkov subdodávateľov, s potrebnými osobnými údajmi, ktoré je Objednávateľ oprávnený použiť k preškoleniu a vydaniu povolení pre vstup do priestorov spoločnosti TRANSPETROL, a.s. a následnej identifikácii pracovníkov počas trvania tejto zmluvy. Dodávateľ prehlasuje, že disponuje právnym základom na poskytnutie osobných údajov v rozsahu a na účel podľa tejto zmluvy pričom sa zaväzuje oboznámiť dotknuté osoby so spôsobom, akým Objednávateľ spracúva osobné údaje a na požiadanie predloží Objednávateľovi o tom dôkaz. Informácie, akým spôsobom Objednávateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb Dodávateľa, sú uverejnené na webstránke:
<https://www.transpetrol.cc/ochrana-osobnych-udajov-transpetrol>.

8. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A NÁHRADA ŠKODY

- 8.1. Dodávateľ zodpovedá za to, že predmet Zmluvy bude vykonaný bez akýchkoľvek väd, v súlade so Zmluvou, normami a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 8.2. Objednávateľ je povinný prípadné vady plnenia Dodávateľa oznámiť Dodávateľovi včas, bez zbytočného odkladu po ich zistení, v rámci svojich možností a znalostí dostatočne písomne špecifikovať aj s uvedením kategórie a lehoty, v ktorej žiada vadu odstrániť a oznámiť ich na adresu Dodávateľa.
- 8.3. Dodávateľ je povinný bezodkladne po oznámení vady Objednávateľom začať s prácami na odstránení vady v zmysle ustanovení Zmluvy.
- 8.4. Dodávateľ zodpovedá za škodu, ktorá vznikne Objednávateľovi alebo tretím osobám v dôsledku porušenia povinností Dodávateľa vyplývajúcich zo Zmluvy, všeobecne záväzných právnych predpisov alebo porušením inej právnej povinnosti.
- 8.5. Zmluvné strany sa zaväzujú vynaložiť maximálne úsilie a odbornú starostlivosť na predchádzanie vzniku škôd a zníženie ich rozsahu, zabezpečiť preventívne opatrenia, kvalifikovanú súčinnosť vo vzťahu k povinnosti predchádzať škodám, obmedzeniu ich rozsahu, zakročovaniu povinnosť pri hrozacej škode, opatrenia na odvrátenie alebo zmiernenie škody, zabezpečiť a kontrolovať riadne plnenie svojich povinností vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu.
- 8.6. V prípade, ak v dôsledku preukázaného porušenia povinností Dodávateľa (napr. omeškaním, nesplnením záväzkov alebo porušením podmienok stanovených v Zmluve a jej prílohách, všeobecne záväzných právnych predpisov a iných predpisov) dôjde k vzniku škody, strate, zničeniu, krádeži, poškodeniu alebo inému znehodnoteniu majetku, poškodeniu zdravia, úrazu alebo úmrtiu, vzniku stavu všeobecného ohrozenia, uplatneniu pokút alebo inému sankčnému postihu Objednávateľa, je Dodávateľ povinný takto spôsobenú škodu nahradiť.
- 8.7. Objednávateľ a Dodávateľ sa dohodli, že bez ohľadu na iné ustanovenia tejto Zmluvy, úhrnná predvídateľná škoda, ktorá by mohla byť predmetom náhrady zo strany Dodávateľa predstavuje v zmysle predpokladu zmluvných strán maximálne 100 % z celkovej maximálnej ceny služieb, určenej podľa tejto Zmluvy. Objednávateľ a Dodávateľ vyhlasujú, že vyššie uvedený predpoklad výšky škody predstavuje súhrnné predvídateľné sumy odškodného podľa Zmluvy, ktoré zmluvné strany môžu očakávať počas trvania Zmluvy. Ustanovenia Zmluvy rozdeľujú riziká medzi Dodávateľom a Objednávateľom. Takéto usporiadanie vzťahov v Zmluve je premietnuté aj do zmluvnej ceny.
- 8.8. Dodávateľ je povinný mať uzatvorené Poistenie zodpovednosti za škody spôsobené tretím osobám po celú dobu trvania záväzkov podľa tejto zmluvy, vo výške poistnej sumy najmenej

v hodnote celkovej ceny plnenia podľa tejto zmluvy. V prípade, ak Dodávateľ uzavrel s Objednávateľom aj ďalšie zmluvy, poistná suma musí byť vždy najmenej vo výške súčtu ceny všetkých plnení poskytovaných Dodávateľom Objednávateľovi na základe všetkých zmlúv kumulatívne. Dodávateľ sa zaväzuje uvedené skutočnosti preukázať Objednávateľovi pred podpisom tejto zmluvy a kedykoľvek počas trvania zmluvy na požiadanie Objednávateľa. Nepredloženie dokladov o uzavretí poistnej zmluvy, úhrade poistného, trvaní poistenia alebo zánik poistenia počas trvania tohto zmluvného vzťahu podľa tohto bodu zmluvy sa považuje za podstatné porušenie tejto zmluvy.

- 8.9. Dodávateľ prehlasuje a zodpovedá za to, že predmet jeho plnenia nie je zaťažený právami tretích osôb. Vo vzťahu k prípadnému dielu alebo plneniu, ktoré je chránené autorským právom Dodávateľ prehlasuje, že je oprávnený vykonávať majetkové práva autora (autorov) diela a v § 65 a nasl. Autorského zákona č. 185/2015 Z.z. udeľuje Objednávateľovi súhlas na použitie diela dodaného na základe tejto zmluvy a zároveň chráneného podľa autorského zákona podľa potreby Objednávateľa, spôsobom v zmysle § 19 Autorského zákona, v rozsahu a po dobu platnosti tejto zmluvy. Odmena za poskytnutie súhlasu na použitie diela (licencie) Objednávateľovi je zahrnutá v cene za predmet zmluvy podľa tejto zmluvy. Dodávateľ sa zaväzuje odškodniť Objednávateľa pre prípad, že dielo má právne vady. Po splnení záväzku podľa tejto zmluvy, je Objednávateľ oprávnený bez ďalšieho poveriť doplnením alebo zmenou diela aj inú osobu ako Dodávateľa.

9. SANKCIE

- 9.1. Objednávateľ je oprávnený si uplatniť zmluvne stanovenú pokutu za nedodržanie podmienok Dodávateľom vo výške:
- a) 300,- EUR (slovom tristo eur) za každý deň omeškania Dodávateľa s odovzdaním služby podľa bodu 2.1, tejto Zmluvy Objednávateľovi v termíne dohodnutom v bode 4.2 a 4.3 tejto zmluvy,
 - b) 300,- EUR (slovom tristo eur) za každý deň omeškania Dodávateľa s odstránením väd poskytnutej služby v lehote určenej v Prílohe č. 1 Tabuľka č. 2 Priority a časy riešenia incidentov a väd poskytnutej služby tejto Zmluvy
- 9.2. Dodávateľ je povinný zaplatiť zmluvné pokuty uplatnené podľa tejto Zmluvy do 14 dní od ich uplatnenia Objednávateľom. Zaplatenie zmluvných pokút nezbuje Dodávateľa zodpovednosti za spôsobenú škodu, ktorá vznikla z porušenia zmluvnej povinnosti zabezpečenej zmluvnou pokutou a povinnosti uhradiť ju v plnom rozsahu. Zaplatené zmluvné pokuty sa neodpočítavajú od výšky spôsobenej škody. Omeškanie Dodávateľa s plnením o viac ako 30 dní, resp. opakované omeškanie s plnením podľa tejto zmluvy bude považované za podstatné porušenie zmluvy s právom Objednávateľa okamžite od zmluvy odstúpiť.
- 9.3. Pre prípad omeškania Objednávateľa s úhradou ceny na základe riadne vyhotovenej a doručenej faktúry Dodávateľa sa zmluvné strany dohodli na úroku z omeškania vo výške 15,- EUR (slovom pätnásť eur) za každý deň omeškania. V prípade opakovaného omeškania Objednávateľa s úhradou ceny podľa článku 3 tejto Zmluvy sa takéto konanie Objednávateľa považuje za závažné porušenie zmluvnej povinnosti.

10. TRVANIE A UKONČENIE ZMLUVY

- 10.1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej obojstranného podpisu zmluvnými stranami a účinnosť 1.dňom nasledujúceho kalendárneho mesiaca po jej zverejnení v zmysle § 47a Občianskeho zákonníka a § 5a zákona č. 211/2000 Z.z. o slobode informácií v znení neskorších predpisov

v Centrálnom registri zmlúv. Zmluvné strany so zverejnením tejto zmluvy súhlasia.

10.2. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu 24 mesiacov, maximálne však do vyčerpania finančného limitu podľa bodu 3.1. Zmluvy, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.

10.3. Túto Zmluvu je možné ukončiť okrem spôsobu uvedeného v bode 10.2. aj:

- dohodou zmluvných strán,
- odstúpením od Zmluvy v prípade ak to ustanovuje Zmluva alebo zákon, pričom odstúpením od zmluvy Zmluva zaniká dňom doručenia písomného prejavu vôle oprávnenej strany druhej zmluvnej strane.
- výpoveďou bez udania dôvodu so 6 mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane

Pri odstúpení, alebo inom spôsobe ukončenia alebo zániku zmluvy, si zmluvné strany ponechajú plnenia poskytnuté ku dňu ukončenia lebo zániku zmluvy a obe zmluvné strany sa zaväzujú rokovať o vysporiadaní záväzkov.

10.4. Dodávateľ vyhlasuje a zaručuje sa, že:

- je oprávnený poskytovať plnenie podľa tejto zmluvy v celom rozsahu
- nie je v likvidácii;
- nie je v úpadku a ani mu úpadok nehrozí;
- riadne si plnil a plní všetky svoje zákonné povinnosti, a to najmä, ale nielen, v oblasti daní, odvodov a poistenia;
- nepodal návrh na vyhlásenie konkurzu alebo povolenie reštrukturalizácie a takýto návrh sa podľa jeho vedomostí ani nepripravuje;
- nepoveril správcu vypracovaním reštrukturalizačného posudku;
- nie je voči nemu vedené žiadne súdne alebo rozhodcovské konanie, v rozsahu objektívne ohrozujúcim jeho ekonomické postavenie a podľa jeho najlepších vedomostí začatie takéhoto konania ani nehrozí;
- nie je voči nemu vedené žiadne exekučné konanie v rozsahu objektívne ohrozujúcim jeho ekonomické postavenie ani akýkoľvek výkon zabezpečovacieho práva a podľa jeho najlepších vedomostí začatie takéhoto konania a/alebo výkonu ani nehrozí;
- neexistuje žiadna iná skutočnosť, ktorá by mohla mať nepriaznivý vplyv na plnenie povinností Dodávateľa uvedených v Zmluve v takej kvalite, ktorá by ohrozila plnenie Zmluvy riadne a včas, s odbornou starostlivosťou a poctivým obchodným stykom;
- nie je on ani žiaden člen jeho štatutárneho orgánu trestne stíhaný;
- neexistuje a ani nie je žiadny dôvod predpokladať existenciu dôvodu na zrušenie registrácie Dodávateľa pre daň z pridanej hodnoty podľa zákona č. 222/2004 Z.z./o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov ("Zákon o DPH");
- sa zdrží akékoľvek korupčného správania alebo inej protispoločenskej činnosti a je si vedomý, že Objednávateľ má zavedenú silnú protikorupčnú politiku, ktorou absolútne odmieta akúkoľvek formu korupčného správania a učiní všetky kroky smerujúce k adekvátnemu vyvodeniu zodpovednosti voči subjektu takého konania.

Vyhlásenia a záruky uvedené v tomto článku zmluvy sa považujú za opakované a trvajúce počas celej doby trvania záväzkov podľa tejto zmluvy. Dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o vzniku akejkoľvek skutočnosti alebo jej zmene, uvedenej v tomto článku zmluvy, a to bez zbytočného odkladu po celú dobu trvania záväzkov zo zmluvy. Akákoľvek nepravdivosť alebo porušenie akéhokoľvek vyhlásenia a záruk Dodávateľa sa považuje

za podstatné porušenie zmluvy a zakladá právo na okamžité odstúpenie od zmluvy zo strany Objednávateľa; nárok Objednávateľa na náhradu škody tým nie je dotknutý.

11. OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 11.1. Dodávateľ sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách získaných pri plnení záväzkov z tejto zmluvy. Dodávateľ sa zároveň zaväzuje zachovávať obchodné tajomstvo Objednávateľa a dodržiavať ustanovenia Organizačnej smernice č. 1/2012 na ochranu obchodného tajomstva TRANSPETROL, a.s., s ktorou bol preukázateľne písomne oboznámený pri podpise Zmluvy, čo potvrdzuje podpisom tejto zmluvy. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá neobmedzene aj po ukončení zmluvy. Objednávateľ sa zaväzuje dodržiavať obchodné tajomstvo Dodávateľa. Za obchodné tajomstvo sa považujú všetky skutočnosti obchodnej, výrobnnej alebo technickej povahy súvisiace so spoločnosťou príslušnej zmluvnej strany, ktoré majú skutočnú alebo aspoň potenciálnu materiálnu alebo nemateriálnu hodnotu a nie sú v príslušných obchodných kruhoch bežne dostupné.
- 11.2. Dodávateľ pri poskytovaní plnenia podľa tejto zmluvy nie je oprávnený akýmkoľvek spôsobom spracúvať osobné údaje. V prípade, ak by Dodávateľ z akéhokoľvek dôvodu došiel k styku s osobnými údajmi, zaväzuje sa zachovávať o nich mlčanlivosť a to bez časového obmedzenia aj po zániku tejto zmluvy.
- 11.3. Zmluvné strany budú ochraňovať dôverné informácie druhej zmluvnej strany, a to s rovnakou starostlivosťou ako ochraňujú vlastné dôverné informácie rovnakého druhu, vždy však najmenej v rozsahu primeranej odbornej starostlivosti.
- 11.4. Zmluvné strany sa budú bezodkladne písomne informovať o tom, že na základe zákona alebo na základe rozhodnutia príslušného orgánu im vznikla povinnosť zverejniť dôvernú informáciu druhej zmluvnej strany alebo jej časť.

12. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOSŤ

- 12.1. Dodávateľ berie na vedomie, že Objednávateľ je podľa Zákona č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len Zákon), zaradený do registra prevádzkovateľov základných služieb vedeného Národným bezpečnostným úradom, pričom z tejto skutočnosti môžu vyplývať Dodávateľovi povinnosti pri zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností podľa Zákona ako aj Vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z.z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení v platnom znení (ďalej len Vyhláška).
- 12.2. V prípade, ak plnenie poskytované Dodávateľom bude súvisieť s prevádzkou sietí a informačných systémov pre prevádzkovateľa základnej služby, Dodávateľ sa zaväzuje bezodkladne v zmysle §19 ods. 2 Zákona uzatvoriť s Objednávateľom zmluvu o zabezpečení plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností na celú dobu platnosti tejto zmluvy.
- 12.3. Dodávateľ berie na vedomie, že obsah a rozsah povinností Dodávateľa vo vzťahu k zabezpečeniu plnenia bezpečnostných opatrení a notifikačných povinností je uvedený v ustanoveniach tejto kapitoly.
- 12.4. Dodávateľ, ako vlastník rizík, sa zaväzuje dodržiavať a prijímať bezpečnostné opatrenia pre tieto riziká v rozsahu svojej činnosti a bezpečnostnej politiky Objednávateľa pre nasledovné oblasti:

- a) technických zraniteľností systémov a zariadení;
 - b) riadenia bezpečnosti sietí a informačných systémov;
 - c) riadenia prístupov;
 - d) riešenia kybernetických bezpečnostných incidentov;
 - e) monitorovania, testovania bezpečnosti a bezpečnostných auditov.
- 12.5. Dodávateľ berie na vedomie, že je povinný uložiť každému Subdodávateľovi tie povinnosti, ktoré sú primerané s ohľadom na rozsah zapojenia Subdodávateľa do Služieb pre Objednávateľa. Za konanie subdodávateľa zodpovedá Dodávateľ v celom rozsahu tak, ako keby plnenie poskytoval sám.
- 12.6. Dodávateľ berie na vedomie, že je povinný chrániť všetky informácie, ktoré mu boli poskytnuté Objednávateľom, dodržiavať mlčanlivosť a touto mlčanlivosťou zaviazat' všetky osoby, ktoré sú u neho alebo prostredníctvom neho oprávnené na prístup k informáciám Objednávateľa pri plnení Zmluvy, ak nie sú viazané povinnosťou mlčanlivosti podľa osobitného predpisu. Zmluvné strany berú na vedomie, že povinnosť Dodávateľa chrániť informácie podľa tohto bodu Zmluvy je zabezpečená taktiež prostredníctvom zákonnej povinnosti mlčanlivosti podľa § 12 ods. 1 Zákona a jednotlivých bezpečnostných opatrení, ktoré v príslušnej oblasti upravuje § 9, 10, 12, 14 a 15 Vyhlášky.
- 12.7. Objednávateľ je oprávnený požadovať od Dodávateľa informácie nevyhnutné na splnenie ktorejkoľvek povinnosti Objednávateľa vyplývajúcej zo Zákona v rozsahu Zmluvy. Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu poskytnúť Objednávateľovi všetky informácie, ktoré má k dispozícii. Informácie podľa tohto bodu Prehlásenia poskytuje Dodávateľ bezodkladne po doručení žiadosti Objednávateľa o poskytnutie informácie.
- 12.8. Dodávateľ je povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o každom kybernetickom bezpečnostnom incidente bez ohľadu na jeho závažnosť. Informovaním o kybernetickom bezpečnostnom incidente sa rozumie poskytnutie všetkých informácií o kybernetickom bezpečnostnom incidente, o ktorých má Dodávateľ vedomosť.
- 12.9. Dodávateľ je povinný bezodkladne informovať Objednávateľa o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti, o ktorých sa dozvedel. Týmto ustanovením nie je dotknutá povinnosť Objednávateľa sledovať a získavať informácie o skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti vlastnou činnosťou alebo z iných zdrojov.
- 12.10. Dodávateľ a Objednávateľ sú povinní vzájomne sa informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré môžu mať akýkoľvek vplyv na Zmluvu, najmä na jej plnenie ktoroukoľvek Zmluvnou stranou.
- 12.11. V prípade vzniku škody Objednávateľovi a preukázania existencie príčinnej súvislosti s porušením tohto článku zmluvy je Dodávateľ povinný uhradiť Objednávateľovi vzniknutú škodu, a to na základe písomnej výzvy doručenej Dodávateľovi.

13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete Zmluvy a nahradzuje všetky predchádzajúce dohody zmluvných strán o predmete Zmluvy a môže byť menená len formou písomných dodatkov riadne podpísaných obidvomi zmluvnými stranami. Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je Príloha č. 1 Špecifikácia a dostupnosť servisných činností a Príloha č. 2 Mesačný report a akceptačný protokol.
- 13.2. Zmluva bola vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z nich všetky majú platnosť originálu. Obe zmluvné strany obdržia po dva exempláre.

Zmluva o poskytovaní servisných služieb - SAP Bilancia Ropy

- 13.3. Ostatné práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tohto zmluvného vzťahu sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov a ďalšími právnymi predpismi SR.
- 13.4. Objednávateľ aj Dodávateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o prípadnej zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ pre DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie Zmluvy.
- 13.5. V prípade, ak akékoľvek ustanovenie Zmluvy je alebo sa stane neúplným, neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie sú tým dotknuté ostatné ustanovenia Zmluvy, okrem prípadu, ak z jeho povahy, obsahu alebo okolností, za ktorých bolo medzi zmluvnými stranami dojednané vyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu Zmluvy.
- 13.6. Zmluvné strany tejto Zmluvy sa zaväzujú v prípade, že medzi nimi vznikne spor vyplývajúci z tejto Zmluvy, riešiť tento prednostne vzájomnou dohodou. V prípade, že spor nebude možné riešiť dohodou, bude príslušným na rozhodnutie miestne príslušný súd.
- 13.7. Obidve zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu pred jej podpisom prečítali a že bola uzavretá po vzájomnom prejednaní, ako prejav ich slobodnej vôle, určite, vážne a zrozumiteľne a nie v tiesni, alebo za nápadne nevýhodných podmienok. Na dôkaz dohody o všetkých článkoch Zmluvy pripojujú zástupcovia oboch zmluvných strán svoje vlastnoručné podpisy.

Zoznam Príloh:

Príloha č.1 Špecifikácia a dostupnosť servisných činností

Príloha č. 2 Mesačný report a akceptačný protokol

V Bratislave, dňa 29.3.2021

V Bratislave, dňa 26.3.2021

.....
Ing. Ján Horkovič
predseda predstavenstva
TRANSPETROL, a.s.

.....
Vladimír Hudačín
konateľ
itelligence Slovakia, s.r.o. .

.....
Ing. Peter Zelinka
člen predstavenstva
TRANSPETROL, a.s.

Príloha č. 1 Špecifikácia a dostupnosť servisných činností

1. ŠPECIFIKÁCIA SERVISNÝCH ČINNOSTÍ

Servisná činnosť pre aplikáciu SAP Bilancia Ropy (SAP BR), testovacie prostredie (TEST) a produkčné prostredie (PROD) pozostáva z poskytovania nasledovných typov služieb:

A) Paušálne služby systémovej podpory

- **Pohotovosť**
- **Monitoring a profylaktika**
- **Incidenty a konzultácie**
- **Reporting**

B) Incident manažment a aplikačná podpora nad rámec paušálu

- **Riešenie a nahlásovanie incidentov (IM)**
- **Aplikačná podpora (AP) change manažment**

A) Podrobný popis jednotlivých typov paušálnych služieb v rámci SLA:

Systémová podpora zahŕňa nasledujúce služby vykonávané na pravidelnej báze v rámci paušálu.

- **Pohotovosť**
 - Garancia dostupnosti telefonicky/email počas BPD
 - Rezervovanie kapacity Dodávateľa v rozsahu potrebnom na riešenie incidentov a konzultácií v dohodnutých časoch počas BPD
- **Monitoring a profylaktika**

Činnosti monitoringu **na dennej báze**.

- kontrola systémových procesov BR a jednotlivých procesov (Tab. č. 3) prostredníctvom štandardných reportovacích nástrojov a administrátorských reportov SAP BR pre:
 - výsledky importu dát zo SCADA
 - hodnoty dát vypočítaných programami SAP BR na základe importovaných SCADA dát
 - zoznamy a statusy založených protokolov SAP BR
 - jednotlivé schvaľovacie procesy SAP BR vo Workflow
 - správnosť a úplnosť obsahu mailových notifikácií SAP BR
- Notifikácia zodpovedných osôb objednávateľa v prípade identifikácie incidentu
- Kontrola a v prípade potreby notifikácia zodpovedných osôb pri potrebe obnovenia záznamov SAP BR s ohraničenou časovou platnosťou (napríklad Kalibračných tabuliek)

▪ **Incidenty a konzultácie**

V rámci paušálu je vyhradený rozsah 1 ČD (1 ČD = 8 ČH, 1 ČH – človekohodina) na riešenie incidentov najvyššej priority teda priority A, ktoré nepodliehajú schvaľovaniu zo strany Objednávateľa. Vyčerpanie uvedeného rozsahu (1 ČD) je potrebné nahlásiť zodpovednej osobe objednávateľa uvedenej nižšie.

V rámci paušálu sú mesačne poskytované konzultácie zamestnancom súvisiace s využívaním BR. Objednávateľovi sú poskytnuté doplňujúce informácie potrebné pri práci s BR. Rozsah poskytovaných konzultácií je v rámci hodín bežného pracovného dňa. Meno, telefónny a emailový kontakt osoby poverenej využívať konzultačné služby za stranu objednávateľa je uvedený nižšie. V prípade zmeny v osobe alebo v kontaktných údajoch objednávateľ bezodkladne oznámi aktualizované údaje dodávateľovi.

Kontaktné osoby :

- V rámci tejto služby sú poskytované konzultácie k obsahovej a funkčnej časti SAP BR
- Cieľom konzultácií je aj poskytnúť zákazníkovi podporu pri postupe zlepšenia funkčnosti systému, rozvoj a postup prác v rámci systému

V prípade, ak nastane Porucha systému (chyba informačného systému alebo jej časti, znemožňujúca alebo sťažujúca jeho funkčnosť alebo funkčnosť jeho časti bez ohľadu na to, koho činnosťou alebo nečinnosťou bola spôsobená), je Dodávateľ oprávnený vykonať neodkladné zásahy v systéme s cieľom odvrátiť ďalšie škody na v procesoch Bilancie ropy aj **bez písomného súhlasu objednávateľa**. O týchto krokoch je povinný neodkladne informovať zodpovednú(é) osobu(y) objednávateľa spolu s informáciou o ďalších nevyhnutných krokoch (v súlade s postupom nahlásovania popísanom v časti B).

▪ **Reporting**

Dodávateľ predloží do 5. dňa nasledovného mesiaca Mesačný Report - výkaz výkonov paušálnych služieb – časť A a súpis vykonaných činností nad rámec paušálu - časť B, poskytnutých Dodávateľom. Objednávateľ je oprávnený zaslať pripomienky k Reportu a jeho prílohám do 3 pracovných dní od doručenia reportu dodávateľom, v opačnom prípade sa Mesačný Report považuje za „bez výhrad“. Na účely reportingu slúži oficiálny schválený formulár Príloha č. 3 Zmluvy „Mesačný report a akceptačný protokol“.

Po schválení Mesačného reportu a akceptačného protokolu poverenou osobou Objednávateľa, sa stáva neoddeliteľnou prílohou faktúry za dané fakturačné obdobie.

B) Podrobný popis aktivít v rámci Incident Manažment (IM) a Aplikačná Podpora (AP) nad rámec paušálu:

Zabezpečenie prevádzkovej podpory a údržby SAP BR mimo paušálnych činností.

▪ **Riešenie a nahlasovanie incidentov**

V prípade, že sa zistia problémy so štandardným fungovaním SAP BR, toto je považované za incident.

V prípade, že incident bol identifikovaný dodávateľom v rámci monitoringu SAP BR, musia byť bezodkladne informovaní zodpovední pracovníci Objednávateľa telefonicky alebo zároveň mailom na kontakty uvedené nižšie. Dodávateľ je oprávnený začať riešiť incident až po písomnom súhlase objednávateľa (email) vrátane odhadovaného času riešenia. Výnimkou sú incidenty typu A, ktorých riešenie nepodlieha schváleniu Objednávateľa, pokiaľ celkový čas na vyriešenie 1 incidentu neprekročí 0,25 ČD.

V prípade, že incident bol identifikovaný objednávateľom, nahlási objednávateľ incident telefonicky a zároveň mailom v rámci BPD na kontakty poverených osôb dodávateľa uvedené nižšie. Následne dodávateľ oznámi objednávateľovi odhadovaný rozsah (kapacity) pre vyriešenie incidentu. Odsúhlasenie potrebných kapacít zo strany objednávateľa sa považuje za písomný súhlas na jeho riešenie. Incidenty môžu nahlasovať len poverené osoby objednávateľa uvedené nižšie.

Nahlásenie incidentu zisteného zo strany objednávateľa alebo dodávateľa SAP BR povereným osobám druhej strany dohodnutým spôsobom musí obsahovať minimálne nasledovné informácie:

- Názov incidentu
- Zdroj incidentu – proces BR podľa tabuľky č. 3
- Dátum a čas zistenia incidentu
- Detailný popis incidentu (screenshot a pod.)
- Odhadovaný čas riešenia (platí len pre dodávateľa)

Objednávateľ má právo zmeniť poradie priorít riešenia incidentov.

Odhadovaný čas riešenia zahŕňa:

- analýzu incidentu a návrh riešenia,
- implementáciu riešenia,
- otestovanie,
- nasadenie na TEST a PROD prostredia a konfiguráciu.

V priebehu riešenia incidentu môže prísť k objektívnej zmene **odhadovaného času riešenia (kapacít)**. Zmenu musí dodávateľ vždy písomne (email) zdôvodniť a nechať si ju písomne (email) odsúhlasiť objednávateľom.

Riešenie incidentov zahŕňa odstránenie príčiny incidentu resp. samotnej vady a opravu prípadne doplnenie chýbajúcich dát v dôsledku zlyhania procesov.

Počas riešenia incidentu je objednávateľ povinný poskytnúť súčinnosť nevyhnutnú pre vyriešenie incidentu.

V prípade, že riešenie incidentu si vyžaduje súčinnosť tretích strán, je objednávateľ povinný zabezpečiť túto súčinnosť v nevyhnutnom rozsahu. V prípade nezabezpečenia tejto súčinnosti, predlžuje sa Fix Time o čas, ktorý trvalo neposkytnutie tejto súčinnosti.

V prípade požiadavky na súčinnosť Dodávateľa mimo BPD (napríklad asistencia pri reštarte a kontrola po reštarte aplikačného servera) je potrebné takúto vzniknúť 3 pracovné dni pred výkonom, v opačnom prípade dodávateľ negarantuje dostupnosť.

Na konci každého fakturačného obdobia je dodávateľ povinný predložiť objednávateľovi na schválenie Mesačný report a akceptačný protokol so súpisom vykonaných činností, v ktorom budú uvedené všetky incidenty, ktoré dodávateľ v danom fakturačnom období riešil po predchádzajúcom písomnom súhlase objednávateľa so stručným popisom incidentu a rozsahom jeho riešenia v človekohodinách. Po schválení Mesačného reportu a akceptačného protokolu poverenou osobou objednávateľa sa Mesačný report a akceptačný protokol stáva neoddeliteľnou prílohou faktúry za dané fakturačné obdobie.

▪ **Aplikačná podpora AP - change management**

Riešenie drobných požiadaviek objednávateľa súvisiacich s úpravou alebo zmenou vo funkčnosti resp. funkcionalite scenárov SAP BR alebo v súvislosti s úpravou procesov, ktoré boli identifikované na základe incidentu resp. presahujú rámec servisnej zmluvy v zmysle redizajnu procesov v rámci SAP BR.

V prípade požiadavky na AP odošle poverená osoba objednávateľa poverenej osobe dodávateľa písomne (email) požiadavku na zmenu resp. úpravu procesov SAP BR, v ktorej čo najpresnejšie popíše požiadavku na zmenu.

Následne je dodávateľ povinný do 10 pracovných dní vypracovať ponuku na realizáciu zmeny minimálne v nasledovnom rozsahu:

- názov a ID procesu/cenovej kalkulácie
- prácnosť v človekohodinách resp. človekodňoch
- cenová kalkulácia na realizáciu zmeny, popis prác, dopady
- dátum vytvorenia a platnosť ponuky
- navrhovaný termín realizácie
- časový harmonogram (trvanie) prác

Po písomnom súhlase poverenej osoby objednávateľa s ponukou zmenovej požiadavky, môže dodávateľ začať s jej realizáciou v zmysle odsúhlasenej ponuky.

Realizácia bude nasadená v Testovacom prostredí (TEST) a po otestovaní bude nasadená v Produkčnom prostredí (PROD) SAP BR. Súčasťou dodávky zo strany dodávateľa bude aj dokumentácia vo forme funkčných popisov realizácie.

Na otestovanie zrealizovanej zmeny bude mať Objednávateľ 10 pracovných dní. Počas tohto obdobia je objednávateľ oprávnený hlásiť vady vo funkcionalite. Vada je v tomto prípade považovaná za nesúlad programovej úpravy voči odsúhlasenej zmenovej požiadavke a dodávateľ je povinný ju odstrániť.

Realizácia zmenovej požiadavky sa uzatvára podpisom Mesačného reportu a akceptačného protokolu so Súpisom vykonaných činností za časť B.

2. DOSTUPNOSŤ SERVISNÝCH SLUŽIEB

Služby SLA budú dostupné v režime 10x5, t.j. 10 hodín denne a 5 dní v týždni v pracovné dni.

Reakčná doba (Response Time) – doba od nahlásenia incidentu telefonicky alebo mailom

Príloha č. 1 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – SAP Bilancia ropy

objednávateľom alebo od okamihu udelenia písomného súhlasu zodpovedným pracovníkom objednávateľa dodávateľovi na riešenie incidentu pri incidentoch zistených dodávateľom v rámci monitoringu po čas, kedy dodávateľ začne pracovať na odstránení incidentu.

Doba odstránenia poruchy (Fix Time) – je doba od uplynutia reakčnej doby alebo od odsúhlasenia časového trvania (kapacít) zo strany objednávateľa (podľa toho, čo nastane neskôr) pri incidentoch nahlásených objednávateľom po vyriešenie incidentu zo strany dodávateľa.

Bežná pracovná doba (BPD) - je pracovná doba pondelok až piatok od 7:00 do 17:00 hod., s výnimkou štátom uznaných sviatkov a dní pracovného voľna a pracovného pokoja.

Nasledujúci pracovný deň (NBD) – do 17.00 v pracovný deň, ktorý nasleduje po pracovnom dni, kedy bol incident nahlásený. Incident môže byť nahlásený iba počas BPD.

Plynutie Response Time a Fix Time – služby SLA sú poskytované v režime 10x5 len počas BPD. Plynutie Response Time a Fix Time sa prerušuje mimo BPD a začína plynúť až od 7:00 hod nasledujúci pracovný deň.

Tabuľka č. 1 Kontaktné osoby za TRANSPETROL, a.s.

Kontaktné osoby	Telefónny kontakt	Emailový kontakt

Tabuľka č.2 Priority a časy riešenia incidentov a väd poskytnutej služby

Priorita	Response Time	Fix Time
A	NBD	do 2 pracovných dní
B	NBD	do 3 pracovných dní
C	NBD	do 4 pracovných dní

Tabuľka č. 3 Podrobná špecifikácia činností

obsah je predmetom obchodného tajomstva

Príloha č. 2 Zmluvy o poskytovaní servisných služieb – SAP Bilancia ropy

	MESAČNÝ REPORT A AKCEPTAČNÝ PROTOKOL	
---	---	---

Objednávateľ: TRANSPETROL, a.s.
Šumavská 38, 821 08 Bratislava

Dodávateľ: itelligence Slovakia, s. r. o.
Prievozska 4/C, 821 09 Bratislava

Názov / Číslo zmluvy: Zmluva o poskytovaní servisných služieb - SAP Bilancia ropy / 4661303/2021

Obdobie (mesiac / rok):

VÝKAZ VÝKONOV

Časť A - paušálne služby

Pohotovosť ☐

Monitoring a profylaktika ☐

Incidenty a konzultácie ☐

Reporting ☐

SÚPIS VYKONANÝCH ČINNOSTÍ

Časť B - služby nad rámec paušálu

Por. č.	Dátum	Zadávateľ	Typ služby	Popis činností	Počet ČH
Spolu počet človekohodín					

V zmysle horeuvedenej Zmluvy Objednávateľ akceptuje poskytnuté služby bez výhrad / s nasledovnými výhradami:

Za Dodávateľa itelligence Slovakia s. r. o.	Za Objednávateľa TRANSPETROL, a.s.
Dátum:	Dátum:
Meno:	Meno:
Funkcia:	Funkcia:
Podpis:	Podpis: