



**Zmluva o poskytovaní podpory a rozvoji  
informačného systému SAP  
č. Z/BTS/DOP-IT/206/2017**

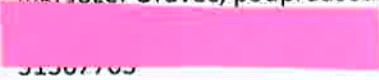

uzatvorená podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení  
(ďalej len „Zmluva“)

**Objednávateľ:**

Obchodné meno: **Letisko M.R.Štefánika - Airport Bratislava, a.s. (BTS)**  
Sídlo: Letisko M.R. Štefánika, 823 11 Bratislava II  
Korešpondenčná adresa: Letisko M.R. Štefánika, P.O.BOX 160, 823 11 Bratislava 216  
IČO: 35 884 916  
Právna forma: akciová spoločnosť  
Štatutárny zástupca: Jozef Pojedinec, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ,  
Ing. Jarmila Mikušová, členka predstavenstva a výkonná riaditeľka pre financie  
Bankové spojenie:   
IČO:   
DIČ: 2021812683  
IČ DPH: SK2021812683  
Registrový súd: Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa,  
vložka č.3327/B

a

**Dodávateľ:**

Obchodné meno: **SLOVAKODATA, a.s.**  
Sídlo: Kutlíkova 17, P.O. BOX 134, 850 00 Bratislava  
IČO: 31 367 763  
Štatutárny zástupca: Ing. Miroslav Polakovič, podpredseda predstavenstva  
Ing. Jozef Oravec, podpredseda predstavenstva  
Bankové spojenie:   
IČO:   
DIČ: 2020344128  
IČ DPH: SK2020344128  
Registrový súd: Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
oddiel Sa, vložka č. 617/B

(Objednávateľ a Dodávateľ sa ďalej spoločne označujú len ako „Zmluvné strany“)

**I. Účel Zmluvy a použité pojmy**

1. Účelom tejto Zmluvy je stanoviť podmienky a pravidlá pre poskytovanie servisu a ďalšieho rozvoja informačného systému.
2. Pojmy použité v tejto Zmluve:

**IS SAP**

Týmto sa rozumie informačný systém SAP v produktívnej prevádzke podľa špecifikácie v Prílohe č.1.

**Požiadavka**

Je požiadavka na servisný zásah, alebo požiadavka na zmenu IS SAP, alebo požiadavka na ďalšie služby podľa tejto Zmluvy.

**Reakčná doba**

Pod pojmom reakčná doba sa v tejto Zmluve rozumie čas preukázateľného prijatia Požiadavky Dodávateľom a začatie jej riešenia.

**Servisné služby**

Týmto sa rozumejú školenia, konzultácie, inštalácia, implementácia, programátorské práce a služby uvedené v tejto Zmluve, ktoré sa vzťahujú k prevádzke IS SAP.

**Servisná podpora**

Podporou sa rozumejú pokyny, popisy postupov alebo návody umožňujúce vykonať činnosti súvisiace s touto Zmluvou, nie však samotná realizácia činností.

**Servisný zásah**

Činnosť alebo konzultácia, prioritne zameraná na riešenie problémov vzniknutých pri prevádzke IS SAP.

**Pracovná doba**

Na účely tejto Zmluvy sa pracovnou dobou rozumie čas od 8:00 do 17:00 v pracovných dňoch

**Pracovné hodiny**

Pracovné hodiny sa pre účely tejto Zmluvy rozumejú hodiny počas pracovnej doby.

## II. Predmet Zmluvy

1. Predmetom tejto Zmluvy je úprava práv a povinností Zmluvných strán pri poskytovaní podpory a servisných služieb zo strany Dodávateľa Objednávateľovi v rozsahu Prílohy č.2. týkajúcej sa IS SAP inštalovaného a implementovaného u Objednávateľa v rozsahu Prílohy č.1.
2. Poskytovanie podpory a servisných služieb zo strany Dodávateľa na základe Zmluvy sa týka IS SAP. Dodávateľ sa v rámci poskytovania podpory IS SAP zaväzuje vykonávať činnosti špecifikované v Prílohe č. 2. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi cenu v súlade s čl. VIII.
3. Dodávateľ týmto ubezpečuje Objednávateľa, že na plnenie predmetu Zmluvy disponuje všetkou potrebnou kvalifikáciou, ktorú sa zaväzuje po celú dobu trvania Zmluvy udržiavať a prípadne v súlade s potrebami plnenia predmetu Zmluvy zvyšovať, ako aj všetkými oprávneniami potrebnými v súlade s príslušnými právnymi predpismi pre vykonávanie činností v rámci plnenia predmetu Zmluvy.

## III. Podmienky poskytovania podpory IS SAP

1. Objednávateľ bude nahlasovať problémy týkajúce sa IS SAP prioritne cez HelpDesk <https://servis.slovakodata.sk> manažérom projektu Objednávateľa alebo ním písomne poverenou osobou v zmysle tejto Zmluvy, sekundárne telefonicky na č. 02/6720 9999 alebo e-mailom na adresu [servis@slovakodata.sk](mailto:servis@slovakodata.sk). V prípade, že Objednávateľ nahlási požiadavku telefonicky, je povinný ju oznámiť aj písomne, a to zápisom do HelpDesk alebo mailom alebo faxom najneskôr nasledujúci pracovný deň po telefonickom oznámení. Zoznam osôb poverených Objednávateľom nahlasovať problémy týkajúce sa IS SAP je v Prílohe č. 3. Zmeny v osobách poverených Objednávateľom nahlasovať problémy týkajúce sa IS SAP sú účinné od okamihu doručenia písomného oznámenia Objednávateľa o zmene Dodávateľovi.
2. Poskytovanie podpory a servisných služieb IS SAP sa bude uskutočňovať prostredníctvom:
  - a) HelpDesku, telefonickej alebo e-mailovej podpory,

on-site v mieste sídla Objednávateľa

3. Dodávateľ môže, po dohode s Objednávateľom a za podmienky neustáleho dodržiavania prevádzkových a bezpečnostných požiadaviek Objednávateľa, použiť pri poskytovaní podpory a servisných služieb IS SAP prostriedky pre vzdialený elektronický prístup pre priame napojenie do IS SAP. Tento prístup bude zavedený a prevádzkovaný bez akýchkoľvek nákladov pre Objednávateľa.
4. Dodávateľ sa zaväzuje pri výbere formy poskytovania podpory a servisných služieb (ods. 1 a 2 tohto článku Zmluvy) a pri ďalších otázkach týkajúcich sa plnenia predmetu Zmluvy rešpektovať zásadu účelnosti a hospodárnosti pri rešpektovaní ďalších požiadaviek v súlade so Zmluvou.
5. Zodpovednosť Dodávateľa za vady poskytnutej podpory IS SAP sa riadi § 560 a nasl. Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

#### IV. Súčinnosť Objednávateľa

1. Objednávateľ je za účelom riadneho a včasného plnenia záväzkov Dodávateľa zo Zmluvy povinný, v nevyhnutne potrebnom rozsahu podľa povahy problému týkajúceho sa IS SAP za účelom určenia jeho príčiny a za účelom jeho vyriešenia,
- a) spolupracovať s Dodávateľom v rámci odborných schopností zamestnancov Objednávateľa na popise problému IS SAP,
  - b) umožniť Dodávateľovi prístup na miesta užívania IS SAP,
  - c) zabezpečiť spoluprácu zamestnancov Objednávateľa pri odstraňovaní problému,
  - d) pri poskytovaní on-site podpory (prinajmenšom pri začatí a ukončení jej poskytovania) zabezpečiť aj fyzickú prítomnosť oprávneného zástupcu Objednávateľa,
  - e) zabezpečiť dostatočný prístup k zariadeniu (Hardware) a informačnému systému i mimo obvyklého pracovného času,
  - f) umožniť Dodávateľovi diaľkové pripojenie na informačný systém, pričom podmienky spôsobu pripojenia písomne odsúhlasí poverená osoba objednávateľa,
  - g) odovzdať Dodávateľovi všetky informácie potrebné k plneniu predmetu Zmluvy týkajúce sa modulov informačného systému podľa Prílohy č.1.
  - h) preukázateľné porušenie tejto Zmluvy, môže viesť k predĺženiu termínov o dobu, počas ktorej objednávateľ neposkytol súčinnosť.

#### V. Kategorizácia chýb a reakčné doby

1. Objednávateľ pri nahlásení chyby špecifikuje jej kategóriu podľa nasledovných pravidiel:

**Zásadný problém - kategória A** – sú definované ako vážne chyby, ktoré znemožňujú využívanie Systému alebo jeho časti/i, alebo porušujú hrubo dopredu stanovené bezpečnostné požiadavky Objednávateľa. Systém nie je použiteľný vo svojich základných funkciách alebo sa vyskytuje funkčná vada znemožňujúca činnosť systému a je potrebné obnovenie funkčnosti kľúčových funkcionalít na aplikačnej úrovni SAP (mimo chýb, ktoré sa týkajú HW) pri výpadku. Tento stav ohrozuje bežnú prevádzku Objednávateľa, príp. môže spôsobiť väčšie finančné alebo iné škody.

**Závažný problém - kategória B** – sú definované ako stredné chyby, ktoré spôsobujú problémy pri využívaní a prevádzkovaní Systému alebo jeho časti/i, ale umožňujú prevádzku, ktorá nemá vplyv na kvalitu dát a výsledky spracovania, problémy je možné dočasne riešiť organizačnými opatreniami.

**Nepodstatný problém - kategória C** – sú definované ako nevýznamné chyby.

2. Dodávateľ má povinnosť začať servisný zásah týkajúci sa IS SAP v nasledovných reakčných dobách, ktoré začínajú plynúť od nahlásenia problému v súlade s čl. III. ods. 1:

Priorita	Charakteristika problému	Reakčná doba	Termín odstránenia
Vysoká	<b>Zásadný problém – kategória A</b>	najneskôr do 2 pracovných hodín po nahlásení	12 pracovných hodín
Stredná	<b>Závažný problém – kategória B</b>	najneskôr do 8 pracovných hodín po nahlásení	4 pracovné dni
Nízka	<b>Nepodstatný problém - kategória C</b>	najneskôr do 2 pracovných dní po nahlásení	15 pracovných dní
Ostatné servisné služby: Konzultácie na pracovisku Objednávateľa Práce a služby: - vedúceho projektu - konzultanta modulov - technického konzultanta - programátora Školenie	do 5 pracovných dní od prijatia požiadavky bude vypracovaná ponuka alebo bude oznámený postup potrebný k jej vypracovaniu		

3. V prípade, že vadu nie je možné odstrániť v stanovenom čase podľa ods. 2 tohto článku, poskytne Dodávateľ Objednávateľovi náhradné riešenie až do odstránenia vady.

## VI. Práva a povinnosti Zmluvných strán

- Dodávateľ sa zaväzuje postupovať pri plnení predmetu tejto Zmluvy s odbornou starostlivosťou.
- Dodávateľ sa zaväzuje vyvíjať maximálne úsilie v súlade s existujúcimi poznatkami v oblasti počítačových a softwarových služieb za účelom vyriešenia všetkých nahlásených problémov. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje, že predmet tejto Zmluvy bude plniť na úrovni, ktorá zodpovedá obvyklým normám v oblasti počítačových a softwarových služieb.
- Dodávateľ sa zaväzuje priebežne informovať Objednávateľa o nasledujúcich záležitostiach týkajúcich sa plnenia predmetu tejto Zmluvy: o potrebe zabezpečenia spolupráce zamestnancov Objednávateľa pri odstraňovaní problému v dostatočnom časovom predstihu, o skutočnosti, že vyriešenie problému týkajúceho sa IS SAP má byť vykonané v rámci uplatnenia práv Objednávateľa zo záruk vzťahujúcich sa k IS SAP, o možnom obmedzení prevádzky Objednávateľa v dôsledku poskytovania podpory IS SAP. Informácie budú zaznamenané v systéme Slovakodata HelpDesk.

Dodávateľ sa zaväzuje plniť predmet tejto Zmluvy prostredníctvom osôb s príslušnou odbornou kvalifikáciou vhodnou pre toto plnenie. Objednávateľ má právo vyjadriť sa ku kvalite práce uvedených osôb a Dodávateľ je povinný rešpektovať odôvodnené vyjadrenie Objednávateľa, podniknúť zodpovedajúcu nápravu a prípadne uvedené osoby vymeniť.

5. Dodávateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby osoby, prostredníctvom ktorých bude plniť predmet Zmluvy, striktne dodržiavali pravidlá obvyklé pri ochrane dát pri práci s dátami Objednávateľa.
6. Dodávateľ je pri plnení predmetu tejto Zmluvy povinný chrániť softvér, hardvér a ďalšiu techniku a zariadenia vo vlastníctve Objednávateľa pred poškodením, stratou alebo zničením. Pri plnení predmetu Zmluvy je povinný postupovať tak, aby nedošlo k porušeniu práv tretích osôb.
7. Pri plnení predmetu tejto Zmluvy sa Dodávateľ zaväzuje rešpektovať prevádzkové, bezpečnostné a iné oprávnené záujmy Objednávateľa, ktoré Objednávateľ písomne oznámi Dodávateľovi, a ich prípadné obmedzenie, resp. potrebu odchýliť sa od nich vopred konzultovať s Objednávateľom a vyžiadať si od neho za týmto účelom súhlas.

## VII. Dodacie podmienky

1. Plnenie v zmysle tejto Zmluvy bude poskytované v priestoroch a na zariadeniach Objednávateľa alebo v priestoroch Dodávateľa.
2. Služby poskytované Dodávateľom podľa Prílohy č. 2 musia prebiehať v nasledovnej nadväznosti:
  - 2.1. v prípade služieb podľa Prílohy č. 2 bod 1:
    - Objednávateľ pošle na adresu Dodávateľa požiadavku na vykonanie servisného zásahu, ktorá musí obsahovať špecifikáciu problému v zmysle čl. V. tejto Zmluvy.
    - Dodávateľ v lehote reakčnej doby potvrdí prijatie požiadavky.
    - Dodávateľ vykoná službu.
    - Po realizácii servisného zásahu posúdi poverená osoba Objednávateľa vykonané úpravy a svoju akceptáciu potvrdí písomne v systéme Slovakodata HelpDesk.
  - 2.2. V prípade služieb podľa Prílohy č. 2 bod 2 až 6 krytých paušálnym mesačným poplatkom :
    - Objednávateľ pošle na adresu Dodávateľa požiadavku, ktorej vzor je v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy
    - Dodávateľ potvrdí prijatie požiadavky.
    - Dodávateľ vykoná službu.

Realizácia služieb v zmysle čl. VII bod 2.1 a 2.2 bude potvrdená raz mesačne na konci mesiaca zodpovedným osobami v zmysle Prílohy č. 3.

- 2.3. v prípade servisných služieb nekrytých paušálnym poplatkom :
  - Poverená osoba podľa Prílohy č. 3 pošle na adresu Dodávateľa požiadavku, ktorej vzor je prílohe č. 4 tejto Zmluvy
  - Dodávateľ písomne potvrdí prijatie požiadavky a súčasne za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve v písomnej forme doručí Objednávateľovi ponuku, ktorá musí minimálne obsahovať :
    - popis požiadavky Objednávateľa
    - popis riešenia
    - celkový odhad rozsahu výkonov (človekohodín) pre špecifikovaný druh prác
    - termín začatia a ukončenia prác
  - Poverená osoba Objednávateľa podľa Prílohy č. 3 písomne potvrdí ponuku, resp. vznesie námietky, alebo protinávrhy.
  - Dodávateľ a Objednávateľ po vzájomnej dohode písomne potvrdí ponuku a zrealizuje dodávku.
  - Po realizácii dodávky Dodávateľ predloží na podpis poverenej osobe objednávateľa protokol o realizácii služieb, ktorý musí obsahovať:



- označenie služieb podľa Prílohy č. 2;
- popis vykonaných prác a ich rozsah (v človekohodinách)
- meno pracovníka Dodávateľa, ktorý službu realizoval
- termín (obdobie) vykonania prác (vrátane odovzdania textov pre aktualizáciu príručiek)
- meno, priezvisko, dátum a podpis poverenej osoby Objednávateľa podľa Prílohy č. 3, ktorá plnenie prevzala (príp. aj osoby, ktorá otestovala funkčnosť)

### VIII. Cena a platobné podmienky

1. Za riadne a včasné poskytovanie podpory IS SAP v rozsahu Prílohy č.1. a č.2 (bod 2 až 7) sa Objednávateľ zaväzuje platiť Dodávateľovi paušálnu odmenu vo výške **2.900,-** EUR bez DPH za kalendárny mesiac v režime podpory 5x8, pričom cena sa skladá z nasledovných častí :

Poplatok za Helpdesk (bod 7 prílohy č. 2)	500,- EUR/mesiac
4 dni služieb (bod 2 až 6 prílohy č. 2)	2.400,- EUR/mesiac

2. Za riadne a včasné poskytovanie podpory IS SAP sa Objednávateľ zaväzuje platiť Dodávateľovi odmenu za 1 hodinu riadneho a včasného poskytovania podpory IS SAP nasledovne :

Za služby v zmysle Prílohy č. 2. bod 1 :

Vady kategórie A	100,- EUR/hod. výkonu
Vady kategórie B	90,- EUR/hod. výkonu
Vady kategórie C	80,- EUR/hod. výkonu

Za ostatné služby nad rámec predplatených služieb v zmysle článku VIII bod 1 tejto Zmluvy :

Služby konzultanta, projektmana	75,- EUR/hod. výkonu
Služby programátora	62,50,- EUR/hod. výkonu.

3. Všetky ceny v tejto Zmluve sú uvedené v EUR, bez DPH. K cene bude pripočítaná DPH v zmysle príslušných právnych predpisov.
4. Cena je splatná na základe faktúry – daňového dokladu Dodávateľa vystavenej po skončení kalendárneho mesiaca plnenia predmetu Zmluvy, pričom dátum dodania služby je posledný deň príslušného kalendárneho mesiaca. V prípade služieb nad rozsah uvedený v Prílohách č. 1. a č. 2. je cena splatná na základe faktúry s protokolom o realizácii služieb podľa čl. VII. potvrdených manažérom projektu Objednávateľa, alebo inej ním písomne poverenej osoby Objednávateľa. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej doručenia Objednávateľovi.
5. V prípade, že posledný deň splatnosti faktúry pripadne na deň pracovného voľna, alebo deň pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať prvý nasledujúci pracovný deň.
6. Ak faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti uvedené v ustanovení § 74 ods. 1. zákona č. 222/2004 Z. z. o DPH v znení neskorších predpisov, je dlžník oprávnený takúto faktúru vrátiť veriteľovi. Vrátenie faktúry sa musí vykonať najneskôr do dňa splatnosti faktúry. Predávajúci je povinný odstrániť nedostatky, na ktoré bol v súvislosti s vrátením faktúry vyzvaný, v lehote do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa doručenia predmetnej výzvy. Nová lehota splatnosti začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry dlžníkovi.
7. Ak Objednávateľ nezaplatí včas faktúry vystavené Dodávateľom, má Dodávateľ právo požadovať úrok z omeškania v zákonnej výške z fakturovanej čiastky za každý začatý deň omeškania. V prípade, že neuhradené záväzky Objednávateľa voči Dodávateľovi po termíne splatnosti presiahnu sumu v hodnote 5.000 EUR bez DPH, má Dodávateľ právo zastaviť poskytovanie služieb.
8. V prípade omeškania Dodávateľa so začatím riešenia nahlásených problémov v súlade s touto Zmluvou má Objednávateľ právo požadovať od Dodávateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 90,- EUR za každú, čo aj začatú hodinu omeškania.

Zaplatením zmluvných pokút podľa tejto Zmluvy nie je dotknutý nárok na náhradu škody v plnej výške.

### **IX. Zodpovednosť za vady**

1. Dodávateľ zodpovedá za vady spôsobené zavinením zamestnancov Dodávateľa alebo skutočnosťou, že plnenie predmetu Zmluvy bolo poskytnuté odlišne od dohodnutých zmluvných podmienok alebo odlišne od stavu, popísanom v dohodnutom zadaní, pričom vyššiu prioritu má stav popísaný v odovzdávacom protokole.
2. Dodávateľ nezodpovedá za vady dodaného softvéru SAP a systémového softvéru.
3. Dodávateľ sa výslovne zbavuje svojej zodpovednosti v prípadoch, že:
  - bude jednoznačne preukázané, že závada bola spôsobená neodbornou obsluhou objednávateľa alebo tretej osoby, alebo neodborným zásahom do software, hardware či systémového prostredia zo strany objednávateľa alebo tretej osoby,
  - pokiaľ sa pri odstraňovaní závady jednoznačne preukáže, že závada bola spôsobená neodborným zásahom zamestnancom objednávateľa alebo treťou osobou, alebo že sa jedná o chybu systémového a aplikačného softvéru v zmysle bodu 2. tohto článku.

### **X. Práva k duševnému vlastníctvu**

1. Ak dôjde pri plnení tejto Zmluvy k vytvoreniu diela, na ktoré sa budú vzťahovať autorské práva v zmysle autorského zákona č. 185/2015 Z.z. (ďalej len „dielo“), Dodávateľ týmto udeľuje Objednávateľovi súhlas na časovo neobmedzené používanie tohto diela, súvisiacej projektovej dokumentácie v rozsahu nadobudnutých používateľských práv, vyhotovenie kópií nosičov informácií za účelom ďalšieho použitia alebo archivácie, a to na neobmedzenom počte svojich pracovísk. Odmena za používanie autorského diela, ako aj iné peňažné nároky sú zahrnuté v cene podľa čl. VIII. tejto Zmluvy.
2. V prípade, že by pri plnení Zmluvy mohlo zo strany Dodávateľa prísť k porušeniu práv tretích strán v súvislosti s existujúcou inštaláciou, je o tomto Objednávateľ povinný upozorniť Dodávateľa a v prípade potreby zabezpečiť súhlas tretej strany na realizáciu požadovanej úpravy.

### **XI. Ochrana dát a informácií**

1. Zmluvné strany týmto berú na vedomie, že všetky informácie nadobudnuté v rámci plnenia tejto Zmluvy budú považované za informácie dôverné a za súčasť obchodného tajomstva druhej zmluvnej strany. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že tieto informácie budú uchovávať v tajnosti a nespriístupnia ich bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany tretím osobám. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že tieto informácie neoznámia tretej osobe bez písomného súhlasu druhej zmluvnej strany a/alebo ich pre seba alebo pre iného nevyužijú. Toto sa nevzťahuje na povinné zverejnenie Zmluvy v zmysle článku XIII. odsek 8.

### **XII. Trvanie Zmluvy**

1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, odo dňa 01.11.2017 do dňa 31.10.2018.
2. Zmluvný vzťah končí uplynutím doby, uvedenej predchádzajúceho odseku tejto Zmluvy. Zmluvu je možné ukončiť aj dohodou zmluvných strán, a to kedykoľvek počas trvania tejto Zmluvy, odstúpením od tejto Zmluvy alebo výpoveďou.
3. Objednávateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu. Výpovedná lehota sú 3 (slovom: tri) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom došlo k doručeniu písomnej výpovede Dodávateľovi.

4. Dodávateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu v prípade omeškania Objednávateľa s úhradou faktúry podľa článku 7 tejto Zmluvy o viac ako 30 dní po lehote splatnosti. Výpovedná lehota sú 3 (slovom: tri) mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci v ktorom došlo k doručeniu písomnej výpovede Objednávateľovi.
5. Objednávateľ aj Dodávateľ sú oprávnení odstúpiť od tejto Zmluvy okamžite, ak:
  - a) proti druhej Zmluvnej strane bolo začaté konkurzné konanie alebo dôjde k zamietnutiu návrhu na vyhlásenie konkurzu pre nedostatok majetku,
  - b) druhá Zmluvná strana vstúpila do likvidácie,
  - c) rozhodnutím štátneho orgánu alebo zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov sa podstatným spôsobom menia alebo zaniknú okolnosti, ktoré viedli k uzatvoreniu tejto Zmluvy.
6. Odstúpenie od tejto Zmluvy musí mať písomnú formu, musí byť druhej Zmluvnej strane riadne doručené a musí v ňom byť uvedený dôvod odstúpenia, inak sa naň neprihliada (je neúčinné). V prípade odstúpenia od Zmluvy zmluvné strany berú na vedomie, že odstúpením od tejto Zmluvy sa táto Zmluva zrušuje odo dňa doručenia písomného odstúpenia od Zmluvy druhej zmluvnej strane.
7. Vo všetkých prípadoch skončenia Zmluvy je Dodávateľ povinný upovedomiť Objednávateľa bez odkladu o potrebe vykonania opatrení nevyhnutných k zabráneniu vzniku škody.

### **XIII. Záverečné ustanovenia**

1. Táto Zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete jej plnenia a nahrádza akékoľvek príslušné dohovory medzi zmluvnými stranami, či už písomné alebo ústne, týkajúce sa predmetu jej plnenia. Môže byť menená iba písomnou formou – číslovanými dodatkami podpísanými oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že ich záväzkové vzťahy vzniknuté na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa budú spravovať ustanoveniami Obchodného zákonníka SR a ďalších právnych predpisov SR.
3. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za skutočnosti spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak sa nedá rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, alebo že by v dobe vzniku prekážku predvídala. Zodpovednosť nevylučuje prekážka, ktorá vznikla až v dobe, kedy povinná strana bola v oneskorení s plnením svojich povinností, alebo vznikla z jej hospodárskych pomerov. Účinky vylučujúce zodpovednosť sú obmedzené iba po dobu, pokiaľ trvá prekážka, s ktorou sú tieto účinky spojené.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti, obsahujúce právne významné skutočnosti podľa tejto Zmluvy, si budú doručovať poštou, formou doporučenej zásielky, pokiaľ nie je v tejto Zmluve uvedené inak. Písomnosťou obsahujúcou právne významné skutočnosti sa na účely tejto Zmluvy rozumie napr. odstúpenie od Zmluvy.
5. Pre potreby doručovania prostredníctvom pošty sa použijú adresy sídla alebo miesta podnikania Zmluvných strán, poprípade ich korešpondenčné adresy, uvedené v záhlaví tejto Zmluvy, ibaže odosielajúcej Zmluvnej strane adresát písomnosti oznámil novú adresu sídla alebo miesta podnikania, prípadne inú novú adresu, určenú na doručovanie písomností. V prípade akejkolvek zmeny adresy určenej na doručovanie písomností na základe tejto Zmluvy sa príslušná Zmluvná strana zaväzuje o zmene adresy bezodkladne písomne informovať druhú Zmluvnú stranu; v takomto prípade je pre doručovanie rozhodujúca nová adresa riadne oznámená Zmluvnej strane pred odoslaním písomnosti. Odosielajúca Zmluvná strana nenesie prípadné právne následky spojené s nedodržaním oznamovacej povinnosti adresáta písomnosti v zmysle tohto bodu Zmluvy.



6. Pri doručovaní prostredníctvom pošty sa zásielka považuje za doručenú dňom jej doručenia na adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy.
7. Za deň doručenia zásielky sa považuje aj deň, v ktorý Zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú zásielku prevziať, alebo 3. (tretí) pracovný deň odo dňa začatia plynutia odbernej lehoty na vyzdvihnutie zásielky na pošte.
8. Táto Zmluva je uzavretá dňom jej podpísania obidvoma Zmluvnými stranami a právne účinky nadobúda v zmysle ustanovenia § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a súvisiacich platných právnych predpisov nasledujúci deň po dni jej zverejnenia v centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
9. Zmeny a dodatky k Zmluve je možné vykonať iba po vzájomnej dohode obidvoch zmluvných strán formou písomného očíslovaného dodatku k nej.
10. Táto Zmluva je vyhotovená v 4 (štyroch) rovnopisoch, z ktorých 2 (dva) rovnopisy obdrží Objednávateľ a dva Dodávateľ.
11. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli, že Zmluva nebola uzatvorená v tiesni alebo za nápadne nevýhodných podmienok pre ktorúkoľvek zo zmluvných strán, že bola uzatvorená slobodne a vážne a že zmluvné prejavy sú dostatočne určité a zrozumiteľné. Na znak súhlasu s celým obsahom Zmluvy ju podpísali osoby oprávnené konať za zmluvné strany.
12. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:
  - Príloha č. 1: Rozsah implementácie IS SAP,
  - Príloha č. 2: Špecifikácia a rozsah poskytovanej servisnej podpory,
  - Príloha č. 3: Zoznam poverených osôb,
  - Príloha č. 4: Vzor požiadavky,

V Bratislave dňa:

[Redacted signature]

V Bratislave dňa:

Za objednávateľa:

[Redacted signature]

Za dodávateľa:

[Redacted signature]

**Jozef Pojedinec**  
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ  
Letisko M.R. Štefánika – Airport Bratislava, a.s.  
(BTS)

**Ing. Miroslav P.**  
podpredseda predstavenstva  
SLOVAKODATA, a.s.

**Ing. Jarmila Mikušová**  
členka predstavenstva a výkonná riaditeľka pre  
financie  
Letisko M.R. Štefánika – Airport Bratislava, a.s. (BTS)

**Ing. Jozef Oravec**  
podpredseda predstavenstva  
SLOVAKODATA, a.s.

**Príloha č.1. : Rozsah implementácie IS SAP**

Moduly	FI
	FI-AA
	CO
	MM
	SD
	BC
	XI
Celkový počet užívateľov	do 60

**Príloha č.2.: Špecifikácia a rozsah poskytovanej servisnej podpory**

Skupina	Činnosť		Rozsah poplatku
<b>1. Odstraňovanie vád</b>	1.1	Servisné zásahy pre odstránenie vád kategórie A	V zmysle článku VIII bod 2 Zmluvy
	1.2	Servisné zásahy pre odstránenie vád kategórie B	
	1.3	Servisné zásahy pre odstránenie vád kategórie C	
<b>2. Aktualizácia SAP softvéru</b>	2.1	Implementácia "hot packages" do systému	384 pracovných hodín ročne, resp. 32 pracovných hodín mesačne
	2.2	Implementácia "notes" do systému	
	2.3	Včasné informovanie Objednávateľa o legislatívnych zmenách, ktoré nebudú dodané na základe Zmluvy o poskytnutí licencie k SAP softvéru a jeho údržbe	
<b>3. Podpora, konzultácie na pracovisku</b>	3.1	Podpora pri ďalších operatívnych činnostiach spojených s údržbou a zabezpečením prevádzky	
	3.2	Podpora pri spracovaní dokumentácie nastavenia systému	
	3.3	Podpora pri dokumentovaní prevádzky systému	
	3.4	Podpora pri spracovaní a update užívateľskej dokumentácie	
	3.5	Administrácia reklamácie vady produktu a jej uplatnenie u SAP	
	3.6	Spracovanie analýzy problému pri vade produktu	
	3.7	Sprac. posudkov a stanovísk k návrhom zákazníka z pohľadu syst. integrácie informačného systému na okolie	
	3.8	Kordinácia prác zabezpečujúcich funkčnosť systému pri zmenách operačného systému alebo pri zmenách aplikácie	
	3.9	Návrh konfigurácie technických a systémových prostriedkov	
	3.10	Servisná podpora pri SW údržbe SAP systémov (pri aplikácii SAP notes, pri inštalácii SAP patches , pri údržbe a upgrade SAP kernela na úrovni operačného systému	
	3.11	Návrh implementácie nových modulov a procesov	
	3.12	Návrh metodiky integrácie na iné systémy	
3.13	Podpora pri organizácii a príprave metodických zmien		
3.14	Podpora pri aplikácii metodických zmien v systéme		
3.15	Podpora pri prevádzke jednotlivých modulov systému		
<b>4. Implementačná služba</b>	4.1	Vykonávanie úprav v nastavení systému v súvislosti s optimalizáciou chodu systému	
	4.2	Realizácia úprav v nastavení v súvislosti s organizačnými zmenami objednávateľa	
	4.3	Realizácia úprav nastavení v Dodávateľom vytvorených neštandardných objektoch a v individuálnych programoch	

	4.4	Realizácia úprav nastavení v Objednávateľom vytvorených neštandardných objektoch a v individuálnych programoch	
	4.5	Implementácia nových Add on' s dodaných Dodávateľom	
	4.6	Realizácia iných požadovaných zmien nastavení systému	
	4.7	Služby k rozvoju funkcionality, predovšetkým analytické, implementačné, konzultačné a programátorské práce	
<b>5. Školenie</b>	5.1	Školenia k systému	
<b>6. Podpora pri uzávierkových prácach</b>	6.1	Podpora pri spracovávaní ročnej účtovnej uzávierky Objednávateľa	
<b>7. HelpDesk</b>	7.1	Dostupnosť servisnej služby v pracovné dni od 8:00 do 22:00	V zmysle článku VIII bod 1 Zmluvy
	7.2	Nahlásenie servisnej požiadavky	
	7.3	Potvrdenie príjmu servisnej požiadavky	
	7.4	Sledovanie stavu a vývoja servisnej požiadavky	
	7.5	Prehľad a stav rozpracovaných aktivít	
	7.6	Správa informácií o implementácii zákazníka	
	7.7	Zoznam servisných požiadaviek (založené, priradené riešiteľovi, riešené, riešené treťou stranou, ukončené riešiteľom, vrátené na riešenie, potvrdené zákazníkom, uzavreté a celkový počet servisných požiadaviek v systéme)	
	7.8	Zobrazenie požiadaviek z vybranej kategórie (číslo problému, rok, lokalizácia, žiadateľ, osoba problému a riešiteľ)	
	7.9	Detail na servisnej požiadavke – hlavička problému (číslo problému, rok, zákazka) – problém – druh chyby, riešiteľ, meno žiadateľa, osoba problému, lokalizácia – štatistické informácie – oprávnenosť a klasifikácia požiadavky – postup riešenia	
	7.10	Všeobecný pohľad na požiadavku – popis problému – dátumové a časové pečiatky (zistenie, zavedenie, posledná modifikácia, ukončenie zásahu, uzavretie problému PJM)	
	7.11	Download a upload súborov k vybranej požiadavke	
	7.12	Komunikácia Dodávateľ - Objednávateľ	
	7.13	Štatistický prehľad servisných požiadaviek podľa modulov	
	7.14	Filtrovanie servisných požiadaviek podľa dátumu problému, čísla problému, druhu chyby a typu požiadavky	
	7.15	Zmenový protokol (ZP) – obrazovka pre zobrazenie ZP – obrazovka pre tlač ZP	
	7.16	Žiadosť o založenie nového užívateľa do systému	



	7.17	Detailný postup riešenia servisnej požiadavky	
	7.18	Zadávanie nových servisných požiadaviek do systému (formou sprievodcu)	
	7.19	Zabezpečenie hesiel užívateľov - kryptovanie jednosmernou hashovacou funkciou MD5	
	7.20	Zabezpečenie bezpečného prenosu dát	
	7.21	HotLine - podpora vo forme telefonických konzultácií na telefónnom čísle 0800 124 400 v pracovných dňoch od 08:00 do 17:00	

V prípade nevyčerpania hodín v rámci mesiaca je možný prenos týchto nevyčerpaných hodín v rámci kalendárneho roka. Nevyčerpané hodiny v kalendárnom roku je možné preniesť do 1. štvrťroka nasledujúceho roka.

príloha č. 3.: Zoznam poverených osôb

**1. Poverené osoby za Objednávateľa**

1.1 Vo veciach informačného systému SAP

Meno a priezvisko	Telefón	e-mail
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]

1.2 Vo veciach obchodných a zmluvných

Meno a priezvisko	telefón	e-mail
[redacted]	[redacted]	[redacted]

**2. Poverené osoby za Dodávateľa**

2.1 Vo veciach obchodných a zmluvných

Meno a priezvisko	telefón	e-mail
[redacted]	[redacted]	[redacted]

2.2 Vo veciach informačného systému SAP

Meno a priezvisko	telefón	e-mail
[redacted]	[redacted]	[redacted]



Príloha č. 4 – Vzor požiadavky

Základné údaje			
Meno predkladateľa (zo strany zákazníka)			
Meno riešiteľa (zo strany Slovakodata)			
Dátum spracovania požiadavky			
Požadovaný termín realizácie požiadavky			
Služba podľa článku Zmluvy			
Forma akceptácie požiadavky	<input type="checkbox"/> HelpDesk	<input type="checkbox"/> Akceptačný protokol	
Údaje zadané v HelpDesk			
Číslo požiadavky			
Modul IS SAP			
Predmet požiadavky (výstižný názov podstaty rozvoja)			
Dôvod realizácie požiadavky			
Charakteristika (popis) požiadavky			
Ponuka Slovakodata			
Návrh riešenia, odhad prácnosti, riziká, termín realizácie,...			
Požadovaná dĺžka testovania na strane zákazníka (počet pracovných dní)			
Zoznam ovplyvnených modulov IS SAP			
Synchronizačné požiadavky s inými zmenami a subsystémami			
Súhlas s realizáciou požiadavky v produktívnom systéme zákazníka			
Pozícia na projekte	Meno	Podpis	Dátum
Manažment projektu zákazníka (vecné schválenie)			