

4600002414

**Zmluva o poskytovaní servisnej podpory MS Sharepoint**  
uzatvorená podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník v znení  
neskorších predpisov  
(ďalej len „Zmluva“)

medzi

<b>1. Poskytovateľom</b>	<b>ForesServices, s. r. o.</b>
sídlo:	Prievozská 14, 821 09 Bratislava
zapísaným :	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd.: Sro, vl. č.: 11155/B
v mene ktorého koná:	RNDr. Stanislav Dzurjanin, konateľ
IČO:	35 692 103
DIČ:	2020309863
IČ DPH:	SK 2020309863
bankové spojenie:	Tatra banka, a.s.
IBAN:	SK62 1100 0000 0029 4900 9393

(ďalej len „Poskytovateľ“)

a

<b>2. Objednávateľom</b>	<b>Bratislavská teplárenská, a.s.</b>
sídlo:	Turbinová 3 829 05 Bratislava - mestská časť Nové Mesto
zapísaným :	v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v odd.: Sa, vl. č.: 2851/B
v mene ktorého koná:	Ing. Vladimír Raček, predseda predstavenstva Ing. Štefan Fleischer, podpredseda predstavenstva
IČO:	35 823 542
DIČ:	2020285245
IČ DPH:	SK 2020285245
bankové spojenie:	Československá obchodná banka, a. s.
IBAN	SK27 7500 0000 0001 2511 8133

(ďalej len „Objednávateľ“)

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

nasledovne :

**Článok I.**  
**Predmet a doba trvania Zmluvy**

- 1.1 Predmetom tejto Zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi riadne a včas servisné služby softvérových produktov a softvérovej infraštruktúry i - portál na platforme MS Sharepoint v rozsahu uvedenom v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „servisné služby“).
- 1.2 Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi pri realizácii týchto servisných služieb súčinnosť stanovenú touto Zmluvou, ako aj prevziať riadne a včas zrealizované servisné služby a zaplatiť za ne cenu podľa článku III. tejto Zmluvy.

- 1.3 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú **od 01.01.2020 do 31.12.2022**. Zmluvné strany sa dohodli, že platnosť a účinnosť tejto Zmluvy skončí aj pred uplynutím doby uvedenej v predchádzajúcej vete tohto bodu Zmluvy, ak cena za poskytnuté plnenie predmetu Zmluvy dosiahne sumu vo výške **95.000,00 EUR** (slovom deväťdesiatpäťtisíc eur) bez DPH, ktorá v sebe zahŕňa aj sumu za poskytnuté servisné služby nad rámec mesačného paušálu zmysle článku III. tejto Zmluvy.

## Článok II.

### Spôsob poskytovania servisných služieb, úrovne podpory

- 2.1 Servisné služby sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať v pracovných dňoch v čase 8:00 h. - 16:00 h.
- 2.2 Objednávateľ pre riadne poskytovanie servisných služieb vopred písomne dohodnutým spôsobom umožní Poskytovateľovi prístup na vybrané pracoviská Objednávateľa, resp. vzdialený prístup k vybranej IT infraštruktúre Objednávateľa, a to vždy za účasti určeného zamestnanca Objednávateľa, resp. s vedomím určeného zamestnanca Objednávateľa.
- 2.3 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať servisné služby v týchto úrovniach:
- a) pre vady:

Úroveň	Kategória vady	Odstraňovanie vady	
		RD	DV
A	kritická	4 hodiny	NBD
B	závažná	NBD	3 dni
C	ostatná	NBD	10 dní

- b) pre zmenové požiadavky:

Úroveň	Kategória zmenovej požiadavky	Riešenie zmenovej požiadavky	
		RD	DV
A	kritická	NBD	podľa prácnosti riešenia
B	závažná	NBD	podľa prácnosti riešenia
C	ostatná	NBD	podľa prácnosti riešenia

#### Legenda:

- A vada/zmenová požiadavka kritická: produkt/infraštruktúra sa nedá používať.  
 B vada/zmenová požiadavka závažná: produkt/infraštruktúra je funkčná v obmedzenom rozsahu.  
 C vada/zmenová požiadavka ostatná.  
 RD reakčná doba (čas od nahlásenia vady do prevzatia vady a začatia riešenia).  
 DV doba vyriešenia (čas do vyriešenia od nahlásenia vady/zmenovej požiadavky);  
 NBD Next Business Day – nasledujúci pracovný deň.

- 2.4 Požiadavku na odstraňovanie vady a riešenie zmenovej požiadavky môže Objednávateľ uplatniť písomne na e-mailovú adresu dispečingu Poskytovateľa alebo telefonicky na čísle
- 2.5 Vady a zmenové požiadavky rovnakej kategórie budú odstraňované, resp. realizované v poradí, v akom boli nahlásené, kým vady a zmenové požiadavky vyššej kategórie budú pri ich odstraňovaní, resp. realizovaní uprednostnené.
- 2.6 Kategorizácia vady, kategorizácia zmenovej požiadavky, ako aj poradie odstraňovania vady i poradie riešenia zmenovej požiadavky pri konfliktnom nakopení vád a zmenových požiadaviek budú posúdené a písomne stanovené zástupcami zmluvných strán.
- 2.7 Vady a zmenové požiadavky musia byť zrozumiteľne a dostatočne zdokumentované.

- 2.8 Poskytovateľ je povinný 2 dni pred realizáciou zmenovej požiadavky predložiť Objednávateľovi cenovú ponuku. Samotná realizácia takejto zmenovej požiadavky je podmienená akceptáciou tejto cenovej ponuky Objednávateľom vo forme vystavenej objednávky. V prípade zrealizovania príslušnej zmenovej požiadavky bude prílohou faktúry Odovzdávací a preberací protokol, na základe ktorého dôjde k odovzdaniu a prevzatíu príslušnej zrealizovanej zmenovej požiadavky.

### **Článok III. Cena**

- 3.1. Jednotkové ceny vrátane pravidelného mesačného paušálu v rozsahu 24 + 12 hodín, v rámci ktorého bude Poskytovateľ poskytovať servisné služby, sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
- 3.2. Poskytovateľ je oprávnený poskytovať služby bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy nad rámec pravidelného mesačného paušálu len na základe predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa s tým, že podkladom pre vyfakturovanie počtu odpracovaných hodín nad rámec mesačného paušálu bude Odovzdávací a preberací protokol, v ktorom si zástupcovia zmluvných strán odsúhlasia počet odpracovaných hodín nad rámec mesačného paušálu vrátane bližšej špecifikácie poskytnutých služieb. Bod 3.3 tohto článku Zmluvy platí primerane.
- 3.3. V prípade, že dohodnutý rozsah hodín tvoriacich pravidelný mesačný paušál nebude vyčerpaný celý, nevyčerpané hodiny budú presunuté do ďalšieho mesiaca. Zmluvné strany sa dohodli, že nevyčerpané hodiny podľa tohto bodu zmluvy budú prioritne započítavané s prípadnými odpracovanými hodinami nad rámec mesačného paušálu podľa bodu 3.2 tohto článku Zmluvy, resp. na prípadné zmenové požiadavky podľa článku II., bodu 2.8 Zmluvy.
- 3.4. Objednávateľ je oprávnený poskytnutú servisnú službu odmietnuť prevziať, ak zistí jej vady. Vady uvedie do výkazu poskytnutých servisných služieb (Príloha č. 2 tejto Zmluvy), pričom zmluvné strany sa do 7 dní odo dňa podpisu výkazu dohodnú na termíne ich odstránenia (príslušnú vadu je Poskytovateľ povinný odstrániť bezodplatne).
- 3.5. Ceny dohodnuté v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy sú bez DPH. K cenám bude fakturovaná DPH v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov v sadzbe platnej ku dňu vzniku daňovej povinnosti.
- 3.6. Dohodnutú výšku ceny uhradí Objednávateľ bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa uvedeného v záhlaví tejto Zmluvy, pričom cena sa považuje za uhradenú pripísaním dotknutej sumy na bankový účet Poskytovateľa.

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

- 4.1. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ vystaví Objednávateľovi faktúru za poskytnuté servisné služby do 15 dní odo dňa dodania servisných služieb s tým, že neoddeliteľnou prílohou faktúry bude výkaz poskytnutých servisných služieb (Príloha č. 2 Zmluvy). Článok II., bod 2.8 a článok III., bod 3.2 Zmluvy platí primerane.
- 4.2. Vyfakturovanú cenu uhradí Objednávateľ na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom v lehote splatnosti 60 dní, ktorá začne plynúť odo dňa doručenia faktúry na adresu sídla Objednávateľa.
- 4.3. Faktúra musí obsahovať náležitosti v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov a musí byť na nej uvedené číslo objednávky Objednávateľa, ktoré Objednávateľ oznámi Poskytovateľovi na jeho e – mailovú adresu: \_\_\_\_\_ po nadobudnutí účinnosti tejto Zmluvy.
- 4.4. Ak faktúra Poskytovateľa nebude obsahovať náležitosti v zmysle tohto článku Zmluvy, ako aj nesprávne alebo neúplné údaje, Objednávateľ bude oprávnený do dátumu jej splatnosti túto faktúru Poskytovateľovi vrátiť (t.j. preukázateľným spôsobom doručiť Poskytovateľovi originál vystavenej faktúry) na jej opravu, resp. doplnenie so špecifikáciou nedostatkov, ktoré podľa jeho názoru bude táto faktúra obsahovať. Do doručenia takto riadne

opravenej, resp. doplnenej faktúry Objednávateľ nebude povinný uhradiť Poskytovateľovi vyfakturovanú sumu. Nová lehota splatnosti začne plynúť odo dňa doručenia takto riadne opravenej, resp. doplnenej faktúry.

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

- 5.1. Ak Poskytovateľ neodstráni vady, resp. nezrealizuje zmenové požiadavky v lehotách uvedených v článku II., bode 2.3 tejto Zmluvy, v takýchto prípadoch bude povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy za každý aj začatý deň omeškania. V prípade, ak Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi servisné služby s vadami, bude povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny mesačného paušálu podľa Prílohy č. 1 tejto Zmluvy za každú vadu osobitne.
- 5.2. Zmluvné strany sa dohodli, že zmluvná strana nie je v omeškaní s plnením svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy, pokiaľ tento svoj záväzok nemôže plniť v dôsledku omeškania druhej zmluvnej strany.
- 5.3. Ak jedna zo zmluvných strán spôsobí porušením svojich povinností vyplývajúcich jej z tejto Zmluvy akúkoľvek škodu druhej zmluvnej strane, jej zodpovednosť za túto škodu a povinnosť na náhradu škody takto spôsobenej druhej zmluvnej strane sa bude spravovať ustanoveniami § 373 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“).
- 5.4. Zmluvné strany sa tiež dohodli, že v prípade, ak niektorej zo zmluvných strán vznikne v zmysle tejto Zmluvy nárok na zmluvnú pokutu, jej nárok na náhradu škody spôsobenej porušením povinností zabezpečenej zmluvnou pokutou tým nie je dotknutý.

#### **Článok VI. Zánik Zmluvy**

- 6.1 Zmluva zaniká uplynutím doby, na ktorú bola uzatvorená. Článok I., bod 1.3 Zmluvy platí primerane.
- 6.2 Pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzatvorená, je Zmluvu možné skončiť na základe písomnej dohody zmluvných strán k určenému dňu.
- 6.3 Ktorákoľvek zmluvná strana je oprávnená túto zmluvu vypovedať. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej zmluvnej strane.
- 6.4 Jednostranne je možné túto Zmluvu skončiť taktiež odstúpením od Zmluvy v prípadoch porušenia zmluvnej povinnosti niektorou zo zmluvných strán, ak k náprave porušenia nedôjde ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej príslušnou zmluvnou stranou na odstránenie tohto porušenia, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní.
- 6.5 Odstúpením od Zmluvy podľa bodu 6.4 tohto článku Zmluvy táto Zmluva ( a všetky práva a povinnosti z nej zmluvným stranám vyplývajúce) zaniká s účinnosťou odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Odstúpenie od tejto Zmluvy sa uskutočňuje písomným oznámením odstupujúcej zmluvnej strany od Zmluvy adresovaným druhej zmluvnej strane. Odstúpenie od Zmluvy sa v zmysle ustanovenia § 351 ods. 1 Obchodného zákonníka nedotýka nároku na náhradu škody vzniknutej porušením Zmluvy.

#### **Článok VII. Spoločné ustanovenia**

##### **7.1 Komunikácia a doručovanie**

Akákoľvek komunikácia súvisiaca s touto Zmluvou prebieha medzi zmluvnými stranami písomnou formou (pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak) a to tak, že písomnosti doručované jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane budú doručované prostredníctvom pošty ako doporučená listová zásielka alebo prostredníctvom kuriérskej služby alebo osobne alebo prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefaxom na adresy zmluvných strán uvedené v tomto bode tohto článku Zmluvy. Písomnosť sa pokladá za doručенú

v deň, kedy adresát potvrdí jej prijatie doručovateľovi. V prípade doručovania písomnosti elektronickou poštou sa písomnosť pokladá za doručenú momentom, kedy bude odosielateľovi správy elektronickou poštou doručené oznámenie o doručení správy elektronickou poštou. V prípade doručovania písomnosti telefaxom sa písomnosť pokladá za doručenú momentom, keď bude odosielateľovi správy potvrdený úspešný prenos. Za deň doručenia písomnosti sa považuje aj deň, v ktorý zmluvná strana, ktorá je adresátom, odoprie doručovanú písomnosť prevziať alebo v ktorý márne uplynie odborná lehota pre vyzdvihnutie si zásielky na pošte doručovanej poštou zmluvnej strane alebo v ktorý je na zásielke doručovanej poštou zmluvnej strane preukázateľne poštou vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná poznámka podobného významu.

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

Pre Poskytovateľa :

ForesServices, s. r. o.  
Prievozská 14  
821 09 Bratislava

e-mail:  
telefón:  
mobil: ·  
k rukám: |

Pre Objednávateľa:

Bratislavská teplárenská, a.s.  
Turbínová 3  
829 05 Bratislava

e-mail: ;  
telefón :  
fax: +42  
mobil: +4:  
k rukám:

V prípade, ak dôjde k zmene kontaktných osôb zmluvných strán, zmluvné strany sa budú o týchto zmenách navzájom bezodkladne informovať e-mailom, faxom alebo vo forme doporučenej zásielky. Do doručenia informácie o zmene kontaktných osôb podľa predchádzajúcej vety sa za kontaktné osoby považujú pôvodné osoby.

## 7.2 Osobitné dojednanie

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

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

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

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

### 7.3 Salvatorská doložka

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

### **Článok VIII. Záverečné ustanovenia**

- 8.1 Právne vzťahy výslovne neupravené touto Zmluvou sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä Obchodným zákonníkom.
- 8.2 Túto Zmluvu je možné meniť len písomnými a číslovanými dodatkami podpísanými oboma zmluvnými stranami.
- 8.3 Zmluvné strany týmto spoločne prehlasujú, že sú si vedomé skutočnosti, že táto Zmluva je povinne zverejňovanou zmluvou v zmysle ustanovenia § 5a zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“), v dôsledku čoho podlieha povinnému zverejneniu podľa tohto ustanovenia zákona č. 211/2000 Z. z., a to nepretržite počas existencie záväzkov vzniknutých z tejto Zmluvy, minimálne však po dobu 5 rokov od nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.
- 8.4 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť s poukazom na ustanovenie § 47a ods. 2 Občianskeho zákonníka dňa 01.01.2020.
- 8.5 Zmluva je vyhotovená v 2 vyhotoveniach, z ktorých každá zmluvná strana dostane jedno vyhotovenie.
- 8.6 Zmluvné strany prehlasujú, že sa s obsahom Zmluvy pred jej podpisom oboznámili, ich prejav, ktorý prejavili určite a zrozumiteľne, je slobodný a vážny, s obsahom Zmluvy súhlasia, na znak čoho ju podpisujú.
- 8.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Jednotkové ceny  
Príloha č. 2: Protokol o poskytovaní servisných služieb

V Bratislave dňa

V Bratislave dňa 12.12.2019

Za Poskytovateľa :

Za Objednávateľa:

RNDr. Stanislav Dzurjanin  
konateľ spoločnosti  
ForesServices, s. r. o.

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

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

4000002414  
**Jednotkové ceny**

## I. Odstraňovanie väd, riešenie zmenových požiadaviek a pravidelné činnosti

Položka	Cena za mesiac bez DPH
paušál MS Sharepoint – 24 hodín	1 500,00 EUR
paušál Zákaznícky portál a DocViewer – 12 hodín	750,00 EUR

Pravidelné činnosti vykonávané na úrovni OS:

- Preveriť stav voľného miesta na lokálnych diskoch servera.
- Pravidelná kontrola chybových hlásení v Event Vieweri – proaktívne riešenie nájdených problémov.

Pravidelné činnosti vykonávané na úrovni SharePoint Farmy:

- Analýza chybových hlásení v Health Analyseri farmy.
- Preveriť počty záznamov v knižniciach a zoznamoch, či neprevyšujú aktuálne nastavené tresholdy.
- Základný test funkčnosti systému:
  - a. Kontrola odoziev systému.
  - b. Kontrola otvorenia definovaných stránok a Site systému.

Pravidelné činnosti vykonávané na SharePoint Server Front End:

- Preverenie aktuálneho stavu vytvárania SP Logov.
- Preverenie aktuálneho stavu indexovania SP. Kontrola chybových hlásení indexovacej služby.
- Zostaviť zoznam aktuálnych Patchov a aplikovanie stavajúcich patchov.

Pravidelné činnosti vykonávané na SharePoint Server Back End:

- Preverenie aktuálneho stavu vytvárania SP Logov.
- Zostaviť zoznam aktuálnych Patchov a aplikovanie stavajúcich patchov.

Pravidelné činnosti vykonávané pre aplikácie Zákaznícky portála DocViewer:

- Kontrola vytvárania a obsahu logov a chybových hlásení SQL servera
- Kontrola vytvárania a obsahu aplikačných logov
- Kontrola indexovania SQL servera a logu indexovania
- Kontrola spúšťania SQL jobov a obsahu logov generovaných SQL jobmi

## II. Odstraňovanie väd, riešenie zmenových požiadaviek nad paušál

Pracovná pozícia	Cena za človekohodinu bez DPH
Špecialista	62,50 EUR

46 00002414

**Protokol o poskytovaní servisných služieb**

Odberateľ služby: **Bratislavská teplárenská, a.s.**                      Obdobie:  
Turbínová 3  
829 05 Bratislava – mestská časť Nové Mesto

Paušál:

Osoba	Detail činnosti	Dátum	Trvanie

Dátum: Bratislava

Poskytovateľ služby:

Odjednávatel' služby: