

**Zmluva
o poskytovaní servisných služieb**

**č. poskytovateľa: 13Z201
č. objednávateľa: Z/BTS/DOP-ITS/148/2013**

uzavretá v súlade s § 536 až 565 Obchodného zákonníka medzi Zmluvnými stranami

(ďalej len „Zmluva“)

medzi:

Obchodné meno: NextiraOne Slovakia, s.r.o.
so sídlom: Jozefa Hagaru 9
Bratislava 831 51
Slovenská republika
Zastúpená: Ing. Vladimír Ružička, konateľ spoločnosti
Ing. Peter Horváth, prokurista
IČO: 358 042 62
IČ DPH: SK 2020258350
Bankové spojenie: The Royal Bank of Scotland N.V., pobočka zahraničnej banky
Číslo účtu: 1002016/8350
IBAN verzia: SK06 8350 0000 0000 0100 2016
Bank/SWIFT Code: ABNASKBX
Obchodný register: Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 23282/B

(ďalej len „Poskytovateľ“)

a

Obchodné meno: Letisko M.R.Štefánika – Airport Bratislava, a.s. (BTS)
so sídlom: Letisko M.R.Štefánika
823 11 Bratislava 21
Slovenská republika
Korešpondenčná adresa: Letisko M. R. Štefánika, P.O.BOX 160, 823 11 Bratislava 216
Zastúpená: Ing. Ivan Trhlík, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Richard Pokorný, člen predstavenstva a výkonný riaditeľ pre
rozvoj a správu majetku
IČO: 35 884 916
DIČ: 2021812683
IČ DPH: SK2021812683
Bankové spojenie: VÚB Bratislava - mesto
číslo účtu: 1824573754/0200
Obchodný register: Okresný súd Bratislava I., Oddiel Sa, vložka číslo 3327/B

(ďalej len „Objedávateľ“)

I. DEFINÍCIE POJMOV

- 1.1 Súvisiacimi službami**
sa pre účely tejto Zmluvy rozumejú servisné práce, údržba, podpora, konzultácie, integrácia, implementácia, inštalácia, vývoj a ďalšie činnosti vykonávané Poskytovateľom za účelom riadneho fungovania Systému Objednávateľa (ďalej len „služby“), ktorých detailný popis a parametre sú uvedené v Prílohe č. 2 Zmluvy - Popis súvisiacich služieb.
- 1.2 Softwarom**
sa pre účely tejto Zmluvy rozumie počítačový program, ktorý nie je špeciálne vytvorený Poskytovateľom pre Objednávateľa na základe tejto Zmluvy ako súčasť poskytovaných služieb. Software obsahuje súbor inštrukcií tvoriacich program alebo postup alebo iné informácie vrátane databáz. Software môže byť buď v bežne čitateľnej forme alebo vo forme zdrojového kódu, vo forme binárneho kódu a môže byť uchovávaný na rôznych médiách, vrátane magnetickej pásky alebo disku, CD ROM.
- 1.3 Softwarovou aplikáciou**
sa pre účely tejto Zmluvy rozumie počítačový program vytvorený Poskytovateľom ako súčasť služieb poskytovaných Poskytovateľom výhradne pre potreby Objednávateľa na základe tejto Zmluvy. Softwarová aplikácia nie je štandardným softwarovým produktom (Software).
- 1.4 Zariadením**
sa pre účely tejto Zmluvy rozumie hardware, príslušenstvo a ďalší materiál používaný Objednávateľom, pre ktoré majú byť poskytované Servisné služby a ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve.
- 1.5 Systémom alebo Funkčným celkom**
sa pre účely tejto Zmluvy rozumie sústava Zariadení, Softwaru a Softwarových aplikácií Objednávateľa, pre ktoré majú byť poskytované Servisné služby a ktoré sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 k tejto Zmluve.
- 1.6 Podporou výrobcov**
sa pre účely tejto Zmluvy rozumie zabezpečenie prístupu Objednávateľa k podpore výrobcov Zariadení a Software. Obsah a spôsob prístupu k podpore je určený konkrétnym typom podpory jednotlivých výrobcov.
- 1.7 Dokumentácia**
sú to manuály, príručky ako i ďalšie materiály, ktoré sú príslušenstvom k Zariadeniam, Softvérovým aplikáciám alebo Softvérom Objednávateľa.
- 1.8 Chyba (porucha, havária, incident)**
je rozpor medzi skutočnými vlastnosťami Systému alebo jeho častí a vlastnosťami, ktoré sú stanovené v Dokumentácii alebo inom dokumente, prípadne iná chyba Systému alebo jeho častí, ktorá je takto označená Objednávateľom. Podľa závažnosti svojho vplyvu na prevádzku Systému alebo jeho častí je klasifikovaná do štyroch úrovní: Critical, High, Medium, Low definovaných v popise služby SUPPORT v Prílohe č. 2. Zmluvy. Objednávateľ klasifikuje chybu prípad od prípadu, pričom môže byť zmenená po vzájomnej dohode Poskytovateľa a Objednávateľa.
- 1.9 Nahlásenie chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby**
je preukázateľný moment nahlásenia chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby Poskytovateľovi, teda dátum a čas písomného nahlásenia, a to v súlade s postupom pre nahlásenie chyby alebo požiadavky na poskytnutie služby uvedeným v tejto Zmluve.

1.10 Reakčná doba

je maximálna doba meraná od Nahlásenia chyby alebo požiadavky Objednávateľom do Začiatku servisného zásahu a je stanovená príslušnými SLA v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy, pokiaľ Objednávateľ sám preukázateľne písomne neodsúhlasil predĺženie tejto doby. Reakčná doba je splnená Začiatkom servisného zásahu.

1.11 Začiatok servisného zásahu

je moment, keď Poskytovateľ s ohľadom na typ služby uvedený v popise služby začne za účelom odstraňovania Chyby alebo riešenia požiadavky (i) telefonickú konzultáciu s príslušným pracovníkom Objednávateľa alebo (ii) moment zahájenia vzdialeného pripojenia k Systémom alebo (iii) v prípade nemožného vzdialeného prístupu sa dostaví na miesto odstraňovania Chyby/riešenia požiadavky.

1.12 Ukončenie servisného zásahu

je preukázateľné ukončenie servisného zásahu Poskytovateľom, a to formou potvrdenia Zákazkového listu Objednávateľom alebo potvrdeným súhlasom s uzatvorením servisnej požiadavky.

1.13 Patch

Patch pre Software alebo Softwarové aplikácie, ktoré sú súčasťou Systému a v rámci predmetu tejto Zmluvy sú implementované za účelom odstránenia chyby.

1.14 Update

Aktualizácia Software alebo Softwarových aplikácií.

1.15 Upgrade

Vylepšenie alebo rozšírenie funkcií Software alebo Softwarových aplikácií, tzv. major software release.

1.16 Prekážka v plnení

je preukázateľný dôvod na strane Objednávateľa, pre ktorý nemôže Poskytovateľ začať a pokračovať v odstraňovaní Chyby alebo v splnení požiadavky Objednávateľa. Prekážkou v plnení je nedodržanie súčinnosti Objednávateľa špecifikovanej v článku I. bod 1.17 tejto Zmluvy. Momentom vzniku prekážky v plnení je pozastavené meranie časov špecifikovaných v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy až do momentu odstránenia prekážky v plnení. Za prekážku v plnení sa podľa okolností považuje i situácia podľa článku X tejto Zmluvy.

1.17 Súčinnosťou

sa pre účely tejto Zmluvy rozumie taká spolupráca Zmluvných strán, ktorá je nevyhnutná a náležitá pre riadne plnenie tejto Zmluvy, a ktorá spočíva najmä, ale nie len, v:

- a) poskytnutí všetkých potrebných údajov zo strany Objednávateľa, ktoré môžu byť oprávnené požadované zo strany Poskytovateľa za účelom riadneho plnenia predmetu tejto Zmluvy,
- b) Objednávateľ zaistí zodpovedajúci prístup k Systému po nahlásení Chyby/požiadavky z dôvodu diagnostiky, kontroly logov, konfiguračných úprav a pod. Forma prístupu môže byť vzdialená prostredníctvom VPN alebo kolaboračného web nástroja alebo lokálna v priestoroch Objednávateľa. Pokiaľ pracovník Poskytovateľa zistí, že nemá prístup k požadovaným Systémom alebo Funkčným celkom, okamžite informuje zodpovednú osobu Objednávateľa o tejto skutočnosti a vplyve na možnosť začať služby smerujúce k odstráneniu Chyby resp. Prekážke v plnení,
- c) určenie kontaktných osôb, ktoré sú bez ďalšieho oprávnené jednať za jednotlivé Zmluvné strany v rozsahu predmetu tejto Zmluvy,
- d) ďalšej súčinnosti, ktoré sa preukážu ako účelné pre plnenie predmetu tejto Zmluvy.

II PREDMET PLNENIA

- 2.1 Predmetom plnenia servisnej Zmluvy (ďalej aj „predmet Zmluvy“) je záväzok Poskytovateľa poskytovať Objednávateľovi Súvisiace služby pre Systém za účelom riadneho fungovania Systému špecifikovaného v Prílohe č. 1 Zmluvy – Špecifikácia Systému alebo Zariadení. Presný popis jednotlivých typov služieb je uvedený v Prílohe č. 2 Zmluvy – Špecifikácia Súvisiacich služieb. Ďalej je predmetom Zmluvy záväzok Objednávateľa uhradiť Poskytovateľovi cenu dohodnutú podľa článku VI Zmluvy.

III TERMÍN PLNENIA

- 3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje nastúpiť na Objednávateľom požadovaný servisný zásah a vykonať ho v príslušnom termíne pre každý typ poskytovanej služby. Časové pokrytie poskytovaných služieb je uvedené v Prílohe č. 1 Zmluvy.
- 3.2 Nástup na odstránenie Chyby spôsobenej vyššou mocou bude v zmysle bodu 3.1 tohto článku Zmluvy, ak to nebude znemožňovať prostredie a situácia, vzniknuté následkom vyššej moci.
- 3.3 Pre plnenie služieb počas pracovnej doby Poskytovateľa sa rozumie doba počas pracovných dní od 8,00 do 16,00 hod.

IV NAHLASOVANIE POŽIADAVIEK

- 4.1 Objednávateľ je povinný Chyby na Systéme a požiadavky na výkon služby nahlasovať

počas pracovnej doby Poskytovateľa

a) ak sa jedná o kritickú alebo vážnu Chybu

vždy

- telefonicky na tel. č. 02/49216 666

a následne potvrdiť písomne:

- mailom na adresu dispečerského pracoviska servis@nextiraone.eu

b) ak sa nejedná o kritickú alebo vážnu Chybu aspoň jednou z nasledovných foriem:

- e-mailom na adresu dispečerského pracoviska servis@nextiraone.eu
- telefonicky na tel. č. 02/49216 666 a potvrdiť písomne e-mailom

Objednávateľ uvedie pri nahlasovaní nasledovné údaje: dátum a čas nahlásenia, popis Chyby/požiadavky, identifikáciu, či sa jedná/nejedná o kritickú alebo vážnu Chybu, meno osoby, ktorá Chybu nahlasuje.

- 4.2 Objednávateľ je povinný Chyby na Systéme a požiadavky na výkon služby nahlasovať

mimo pracovnej doby Poskytovateľa

vždy:

- telefonicky na tel. č. +421 249216 664

a následne potvrdiť písomne:

- mailom na adresu dispečerského pracoviska servis@nextiraone.eu

Objednávateľ uvedie pri nahlásovaní nasledovné údaje: dátum a čas nahlásenia, popis Chyby/požiadavky, identifikáciu, či sa jedná/nejedná o kritickú alebo vážnu Chybu, meno osoby, ktorá Chybu nahlásuje.

V ZÁVÄZKY ZMLUVNÝCH STRÁN

- 5.1 Objednávateľ je oprávnený pripájať k zariadeniam uvedeným v prílohe č. 1 Zmluvy ďalšie zariadenia len po konzultácii a predchádzajúcom súhlase zodpovedných zamestnancov Poskytovateľa.
- 5.2 Objednávateľ je povinný určiť vo svojej organizácii zamestnancov zodpovedných za styk Objednávateľa s Poskytovateľom pri nahlásovaní porúch a požiadaviek na výkon služby (ďalej aj „Oprávnené osoby“). Zoznam Oprávnených osôb Objednávateľa je uvedený v Prílohe č. 4 Zmluvy.
- 5.3 Objednávateľ je povinný zaplatiť za vykonanie dohodnutých služieb cenu v lehotách a vo výške tak, ako je uvedené ďalej v tejto Zmluve.
- 5.4 Poskytovateľ je povinný vykonávať služby v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve na vysokej profesionálnej úrovni a v najvyššej možnej kvalite. Veci potrebné na vykonávanie služby v plnom rozsahu obstará Poskytovateľ.
- 5.5 Poskytovateľ je povinný nastúpiť na výkon služby v dohodnutých termínoch uvedených v článku III Zmluvy a zasiahnuť zodpovedajúcim spôsobom (fyzický zásah, diaľková diagnostika, telefonická konzultácia a pod.).
- 5.6 Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi na vymenené diely, moduly a služby záruku 12 mesiacov od ich opravy alebo výmeny.
- 5.7 V prípade výskytu akejkoľvek Chyby v záručnej dobe, je Objednávateľ povinný nahlásiť Chybu Poskytovateľovi spôsobom podľa článku IV Zmluvy. Poskytovateľ je povinný odstrániť alebo zabezpečiť ich odstránenie v termíne podľa článku III Zmluvy.
- 5.8 Pri uplatňovaní nárokov z väd sa primerane postupuje podľa ust. § 436 až 441 Obchodného zákonníka v platom znení.
- 5.9 Poskytovateľ je povinný informovať Objednávateľa o okolnostiach, ktoré môžu v konkrétnych podmienkach spôsobovať neplnohodnotný výkon, resp. predčasné opotrebenie zariadenia alebo jeho častí, a to bezodkladne po zistení takýchto skutočností.
- 5.10 Ak sa počas vykonávania služby ukáže, že sú nevyhnutné aj zásahy do okolitej infraštruktúry, t.j. do zariadení, ktoré nie sú kryté touto Zmluvou Poskytovateľa, tak doba zásahu do okolitej infraštruktúry sa nezapočíta do celkového času odstránenia Chyby.
- 5.11 Poskytovateľ neznáša náklady spojené s odstránením nefunkčnosti systému/čiastočnej nefunkčnosti, v prípade, ak nefunkčnosť systému bola spôsobená nasledujúcimi skutočnosťami:
 - vyššou mocou – živelné pohromy, vojna, mobilizácia, povstanie, embargo, karantény, ...
 - neodborným zásahom zamestnancov Objednávateľa, prípadne tretích strán,
 - nedodržaním technických podmienok pre prevádzkovanie zariadení,
 - násilným poškodením.
 - pripojením na ďalšie zariadenia bez súhlasu Poskytovateľa.

- 5.12 Poskytovateľ nezodpovedá za stratu dát, ušlý zisk alebo akúkoľvek inú stratu vyplývajúcu z Chyby, nezavinenej Poskytovateľom.

VI CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 6.1 Cena za poskytovanie služby je uvedená v Prílohe č.1. Zmluvy. Odstraňovanie materiálových škôd na servisovaných Systémoch alebo Zariadeniach vzniknutých následkom vyššej moci, prepätím, mechanickým poškodením a prirodzeným opotrebovaním, nie je zahrnuté v cene.
- 6.2 Ceny dohodnutých služieb sú stanovené dohodou Zmluvných strán v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a a k nemu vydanými vykonávacími predpismi. Všetky uvedené ceny sú bez dane z pridanej hodnoty. Prípadná úprava ceny sa bude riešiť uzavretím písomného dodatku k Zmluve.
- 6.3 Služby vykonávané podľa článku II tejto Zmluvy budú Poskytovateľom fakturované na začiatku – najneskôr do 10. dňa mesiaca príslušného kvartálu, v ktorom majú byť služby poskytované.
Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej preukázateľného doručenia Objednávateľovi zo strany Poskytovateľa. V prípade doručovania faktúry poštou sa za dátum doručenia považuje 4. deň od dátumu podania zásielky na pošte.
- 6.4 Poskytovateľ má právo vystaviť Objednávateľovi faktúru na náklady za výjazd k servisnému zásahu, ktorý sa uskutočnil na základe preukázateľne neodôvodnenej žiadosti, t.j. ak charakter Chyby alebo charakter požadovaného zásahu nespadá pod túto Zmluvu. Podkladom pre vystavenie takejto faktúry je protokol o servisnom zásahu, potvrdený oprávnenou osobou Objednávateľa.
- 6.5 Kvartálna Zmluvná cena za predmet Zmluvy sa môže upraviť zakaždým na základe aktualizácie zmien rozsahu poskytovaných služieb uvedených v Prílohe č.1 Zmluvy, a to uzavretím písomného dodatku k Zmluve.
- 6.6 Pri fakturáciách v ďalších kalendárnych rokoch bude suma fakturácie zvýšená v súlade s oficiálnym indexom inflácie vyhláseným Štatistickým úradom SR vždy za predchádzajúci kalendárny rok, a to vo forme písomného dodatku k tejto Zmluve.
- 6.7 Služby, ktoré budú poskytnuté nad rámec predmetu tejto Zmluvy budú fakturované samostatne, sadzbou uvedenou v Prílohe č.1 Zmluvy – tabuľka č.3 Cenník ostatných poskytovaných služieb, a to v EUR/hod bez DPH za jednu hodinu služby špecialistu Poskytovateľa u Objednávateľa počas definovaného rozsahu pracovnej doby Objednávateľa. Náklady na cestu špecialistu sa počítajú v cene 20,00 EUR bez DPH paušál v Bratislave zo sídla Poskytovateľa na miesto zásahu.

VII ZMLUVNÉ POKUTY

- 7.1 Objednávateľ má právo na Zmluvnú pokutu vo výške 0,5% kvartálneho poplatku za každú aj začatú periódu omeškania sa Poskytovateľa s plnením časových limitov jednotlivých služieb, maximálne však do výšky 15 % z celkovej ceny za rok. Períódou sa pre tieto účely rozumie lehoty stanovené v prílohe č. 2. Zmluvy. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa domáhať sa náhrady škody, ktorá presiahne výšku Zmluvnej pokuty.
- 7.2 Poskytovateľ má právo na úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania Objednávateľa s uhradením faktúry za služby, resp. jej časti.

- 7.3 Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením svojho výkonu pri nesplnení povinnosti Objednávateľa, vyplývajúcej z ustanovení tejto Zmluvy, resp. pri neposkytnutí súčinnosti primeranej na riadne plnenie zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ taktiež nie je v omeškaní počas doby, po ktorú je Objednávateľ v omeškaní s platením svojho finančného záväzku voči Poskytovateľovi.

VIII PREHLÁSENIA

- 8.1 Zmluvné strany týmto prehlasujú, že ku dňu účinnosti tejto Zmluvy sú všetky skutočnosti uvedené v znení Zmluvy a všetkých jej príloh úplné a pravdivé.
- 8.2 Zmluvné strany prehlasujú, že sú držiteľmi príslušných živnostenských a iných oprávnení nevyhnutných pre výkon ich podnikateľskej činnosti podľa platného právneho poriadku Slovenskej republiky, ako i že sú v súlade s platným právnym poriadkom Slovenskej republiky oprávnené a schopné vykonávať svoju činnosť tak, ako ju vykonávajú v súčasnosti a plniť si všetky povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy.
- 8.3 Zmluvné strany ďalej prehlasujú, že záväzky Zmluvných strán z tejto Zmluvy nie sú v rozpore s ich spoločenskou Zmluvou, stanovami alebo akýmkoľvek ďalším dokumentom, vnútorným predpisom, Zmluvou či dohodou, ktoré sa vzťahujú na Zmluvné strany

IX UTAJENIE

- 9.1 Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie a dokumenty získané počas alebo v súvislosti s plnením tejto Zmluvy, sú prísne dôverné a Zmluvné strany ich považujú za svoje obchodné tajomstvo v zmysle § 17 a nasl. Obchodného zákonníka a trvajú na ich utajení.
- 9.2 Zmluvné strany sa týmto zaväzujú všetky tieto informácie a dokumenty udržať v prísnom utajení a tieto neposkytnúť, ani neumožniť ich sprístupnenie, bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany, žiadnym tretím osobám, či už vedome alebo nevedome, tak počas trvania vzájomných Zmluvných vzťahov medzi Zmluvnými stranami, ako aj po ich skončení. Zmluvné strany sa zaväzujú nepoužiť získané dokumenty a informácie za iným účelom, ako je uvedený v tejto Zmluve. Za dôverné sa nepovažujú informácie, ktoré v čase ich sprístupnenia druhej Zmluvnej strane boli už verejne dostupné iným spôsobom ako porušením tejto Zmluvy, alebo boli získané od osoby, ktorá je oprávneným držiteľom takýchto informácií a je oprávnená ich použiť alebo zverejniť. Za porušenie ustanovení o utajení v zmysle tejto Zmluvy sa nepovažuje zverejnenie základných údajov o druhom Zmluvnom partnerovi v referenčných listinách alebo podobných dokumentoch.

X VYŠŠIA MOC

- 10.1 Ak kedykoľvek v priebehu trvania tejto Zmluvy bude splnenie celej alebo časti akejkoľvek povinnosti ktorejkoľvek Zmluvnej strany znemožnené alebo oneskorené z dôvodu vis major (najmä, ale nie len, vládneho rozhodnutia alebo zmeny právnych predpisov, vojny, občianskych nepokojov, sabotáže, požiaru, záplav, epidémií, karanténneho opatrenia, porúch dodávok bežne dodávaných energií, štrajku a výluky, alebo akejkoľvek inej udalosti mimo rozumnú kontrolu týkajúcej sa strany (ďalej označené ako „skutočnosť“)), uvedená Zmluvná strana je povinná zaslať druhej Zmluvnej strane oznámenie tejto skutočnosti do päť (5) dní od dátumu výskytu tejto skutočnosti.

- 10.2 Žiadna Zmluvná strana nemá právo z dôvodu takejto skutočnosti odstúpiť od tejto Zmluvy ani uplatniť nárok na náhradu škody, či uplatňovať Zmluvnú pokutu voči druhej strane, pokiaľ táto z dôvodu takejto skutočnosti nesplní Zmluvnú povinnosť alebo sa dostane do omeškania s plnením Zmluvnej povinnosti. Plnenie podľa tejto Zmluvy bude pokračovať čo najskôr po ukončení alebo odpadnutí tejto skutočnosti

XI OZNÁMENIA

- 11.1 Všetky oficiálne oznámenia medzi Zmluvnými stranami na základe tejto Zmluvy budú uvedené v liste, podpísanom oprávneným zástupcom Zmluvnej strany, ktorá oznámenie odosiela, alebo faxom, ktorý bude bezprostredne potvrdený zaslaním listu. Všetky oznámenia budú zasielané doporučeným listom s doručenkou alebo doručené druhej strane iným preukazným spôsobom na adresy Zmluvných strán.

XII RIEŠENIE SPOROV

- 12.1 Akékoľvek spory, rozpory alebo nároky vyplývajúce z tejto Zmluvy alebo s ňou súvisiace, budú Zmluvné strany riešiť predovšetkým rokovaním a dohodou účastníkov Zmluvy v dobrej viere a s dobrým úmyslom.
- 12.2 V prípade, že nedôjde k dohode podľa bodu 12.1 tejto Zmluvy, je každá zo Zmluvných strán oprávnená obrátiť sa na miestne a vecne príslušný súd.

XIII TRVANIE A ZÁNİK ZMLUVY

- 13.1 Táto Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.
- 13.2 Túto Zmluvu je možné ukončiť
- 13.2.1. písomnou dohodou Zmluvných strán, a to dňom uvedeným v tejto dohode; v dohode sa zároveň upraví aj vzájomné nároky Zmluvných strán vzniknuté z plnenia zmluvných povinností alebo z ich porušenia druhou Zmluvnou stranou ku dňu zániku Zmluvy dohodou,
 - 13.2.2. písomnou výpoveďou tejto Zmluvy ktoroukoľvek Zmluvnou stranou, z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota je 2 (slovom: dva) mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej Zmluvnej strane a končí uplynutím posledného dňa príslušného mesiaca,
 - 13.2.3. písomným odstúpením od Zmluvy ktoroukoľvek zo Zmluvných strán.
- 13.3. Objednávateľ aj Poskytovateľ sú oprávnení odstúpiť od tejto Zmluvy okamžite, ak:
- 13.3.1. proti druhej Zmluvnej strane bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu,
 - 13.3.2. druhá Zmluvná strana vstúpila do likvidácie,
 - 13.3.3. rozhodnutím štátneho orgánu alebo zmenou všeobecne záväzných právnych predpisov sa podstatným spôsobom menia alebo zaniknú okolnosti, ktoré viedli k uzatvoreniu tejto Zmluvy.
- 13.4 Objednávateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od tejto Zmluvy v prípade podstatného porušenia, ktorým sa rozumie prípad, ak Poskytovateľ:

- 13.4.1. opakovane (najmenej 3x) nedodrží dohodnutý termín nástupu na výkon služby podľa článku III. Zmluvy, a to pri akýchkoľvek troch samostatných plneniach; tým nie je dotknutý nárok Objednávateľa podľa článku VII bod 7.1. Zmluvy,
- 13.4.2 opakovane (najmenej 3x) poskytne pri akýchkoľvek troch samostatných plneniach nekvalitné plnenie podľa tejto Zmluvy,
- 13.4.3. koná v rozpore s touto Zmluvou a na písomnú výzvu Objednávateľa toto konanie a jeho následky v určenej lehote neodstráni.
- 13.5 Poskytovateľ je oprávnený okamžite odstúpiť od tejto Zmluvy, ak Objednávateľ:
- 13.5.1 je v omeškaní so zaplatením faktúry o viac ako 30 dní,
- 13.5.2 koná v rozpore s touto Zmluvou a na písomnú výzvu Poskytovateľa toto konanie a jeho následky v určenej lehote neodstráni.
- 13.6 Odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 13.3 až 13.5 musí mať písomnú formu, musí v ňom byť uvedený dôvod odstúpenia a musí byť doporučené doručené druhej zmluvnej strane.
- 13.7 Okamihom doručenia odstúpenia druhej Zmluvnej strane táto Zmluva zaniká. Závazky zmluvných strán, ktoré vznikli pred skončením účinnosti tejto Zmluvy (napr. právo na náhradu škody, na zmluvnú pokutu) zánikom účinnosti tejto Zmluvy nezanikajú.
- 13.8 Zmluvné strany sa dohodli, že Objednávateľ je povinný v prípade vypovedania Zmluvy podľa bodu 13.2.2. tohto článku Zmluvy zaplatiť zostávajúcu alikvótnu časť ročného poplatku za maintenance výrobcov podľa prílohy č.1 Zmluvy a Poskytovateľ sa zaväzuje previezť práva vyplývajúce z tohto SW maintenance na Objednávateľa alebo ním určenú osobu.

XIV ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1 Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch exemplároch, pričom každá zo Zmluvných strán obdrží po dvoch exemplároch.
- 14.2 Akékoľvek zmeny alebo dodatky k tejto Zmluve musia byť vykonané písomnou formou na základe dohody Zmluvných strán.
- 14.3 Táto zmluva nadobúda platnosť okamihom jej podpísania Zmluvnými stranami a účinnosť v zmysle § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení nadobúda deň po jej zverejnení v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR. V prípade, že zmluva nenadobudne účinnosť najneskôr dňa 01.07.2013, zmluvné strany sa dohodli a súhlasne vyhlasujú, že ustanoveniami tejto zmluvy sa budú riadiť aj práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré medzi nimi vznikli v čase od 01.07.2013 do dňa predchádzajúceho dňu nadobudnutia účinnosti tejto zmluvy podľa prvej vety tohto bodu zmluvy.
- 14.4 V prípade, ak by sa niektoré súčasné alebo budúce ustanovenia tejto Zmluvy stali v budúcnosti buď úplne alebo čiastočne neplatnými, platnosť ostatných ustanovení Zmluvy ostáva nedotknutá. Tak isto sa bude postupovať i v prípade, ak sa objaví ustanovenie chýbajúce v Zmluve. Namiesto neplatného ustanovenia alebo za účelom doplnenia chýbajúceho ustanovenia, bude použitá Zmluvná úprava, ktorá, pokiaľ to právo umožní, bude použitá a interpretovaná vo význame, ktorý bude čo najbližší úmyslu Zmluvných strán, resp. možnému úmyslu Zmluvných strán s ohľadom na zmysel a účel tejto Zmluvy, tak ako vyplývajú z tejto Zmluvy. Zmluvné vzťahy neupravené touto Zmluvou sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami § 536 a nasl. Obchodného zákonníka ako aj ďalších príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

14.5 Zmluvné strany týmto prehlasujú, že si znenie Zmluvy pozorne prečítali, jej zneniu porozumeli a na znak súhlasu a svojej slobodnej a vážnej vôle, prostej omylu, ju podpisujú.

14.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú Prílohy č. 1- 5:

1. Špecifikácia Systému alebo Zariadenia a cena za servisnú úroveň
2. Špecifikácia Súvisiacich služieb
3. Prevádzkové podmienky
4. Zoznam oprávnených osôb
5. Formulár pre nahlásenie požiadavky

V Bratislave

Dňa
Za Poskytovateľa

Ing. Vladimír Ružička
konateľ spoločnosti

Ing. Peter Horváth
Prokurista

V Bratislave

Dňa 17.7.2013
Za Objednávateľa

Ing. Ivan Trhlík
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ

Richard Pokorný
člen predstavenstva a výkonný riaditeľ pre rozvoj
a správu majetku

Letisko M.R.Štefánika - Airport Bratislava, a.s. (BTS)

Letisko M.R.Štefánika
823 11 Bratislava 21
Slovak Republic

-31-

Príloha číslo 1 - Špecifikácia Systému alebo Zariadenia a cena za servisnú úroveň

1. Typ zariadenia: Telekomunikačný systém (PABX)
 2. Umiestnenie: Letisko M.R.Štefánika – Airport Bratislava, a.s. (BTS)

Konfigurácia zariadenia

P.č.	Popis položky	Ks
	Alcatel OmniPCX Enterprise Crystal Hardware	
1	Karta ISDN pripojenia liniek do VTS NPRAE	1
2	Karta analógového pripojenia do VTS NDDI	1
3	Karta ISDN pripojenia liniek do VTS BRA2	1
4	Karta pripojenia digitálnych pobočkových liniek eUA32	31
5	Karta pripojenia analógových pobočkových liniek eZ32	9
6	Karta pripojenia IP liniek INT-IP	1
7	Riadiaca karta CPU6	1
8	Karta GPA2	1
9	Karta pripojenia shelfov INTOF2	4
10	Napájací zdroj	2

Tabuľka č.1- Konfigurácia zariadenia

3. Diaľkový prístup: Áno (modem alebo TCP/IP VPN Tunel)

Časové pokrytie a doby

Služba	Pokrytie
Hotline	00:00-24:00 / 5 dní v týždni
Support a Manage	08:00-16:00 / 5 dní v týždni (v pracovné dni)
Servisná pohotovosť – diaľková diagnostika	Kritická porucha: Do 2 hodín 08:00-16:00 / 5 prac. dní v týždni Minoritná porucha: Do 8 hodín 08:00-16:00 / 5 prac. dní v týždni
Servisná pohotovosť - nástup na mieste	Kritická porucha: Do 8 hodín 08:00-16:00 / 5 prac. dní v týždni Minoritná porucha: Do 24 hodín 08:00-16:00 / 5 prac. dní v týždni

Tabuľka č.2- Časové pokrytie služby

Cenová kalkulácia služby – paušál za štvrt'rok

Cena bez DPH:	1.215,- EUR
DPH 20%:	243,- EUR
Cena spolu s DPH:	1.458,- EUR

Cenník ostatných poskytovaných služieb

Kód služby	Popis služby	Sadzba (pracovník/60 min.) bez DPH	Sadzba bez DPH po zľave 15%	DPH 20%	Sadzba s DPH	Účtovná jednotka
Servis PBX HW OXE						
VINSI	Inštalácia komponentov do systému, výmena a zmeny v zapojení komponentov, výmena vadných komponentov systému	66,00 €	56,10 €	11,22 €	67,32 €	30 min. (min. 60 minút)
VINSE	Inštalácia koncových zariadení do systému, výmena a zmeny v zapojení koncových zariadení, výmena vadných koncových zariadení	30,00 €	25,50 €	5,10 €	30,60 €	30 min. (min. 60 minút)
Servis PBX SW – konfiguračné zmeny OXE						
VMACI	Programové zmeny na systéme, užívateľské, koncových zariadení alebo zmeny súvisiace s inštaláciou a výmenou komponentov a koncových zariadení na mieste	76,00 €	64,60 €	12,92 €	77,52 €	30 min. (min. 60 minút)
VMACI	Dialkové programové zmeny na systéme, užívateľské, koncových zariadení alebo zmeny súvisiace s inštaláciou a výmenou komponentov a koncových zariadení cez modem diaľkovej diagnostiky	76,00 €	64,60 €	12,92 €	77,52 €	30 min. (min. 30 minút)
Slaboprúdové rozvody						
VCABE	Odstraňovanie porúch na slaboprúdových rozvodoch, drobné dorábky	28,00 €	23,80 €	4,76 €	28,56 €	30 min. (min. 60 minút)
Ostatné						
OSODOF	Dopravné náklady BA mesto - paušál	20,00 €	20,00 €	4,00 €	24,00 €	1x výjazd
	Práce počas mimopracovných hodín	+50% k sadzbe				
	Práce počas noci a dní pracovného voľna a pokoja	+100% k sadzbe				

Tabuľka č.3- Ostatné servisné služby Poskytovateľa

4. Poskytované servisné služby: podľa Prílohy č.2

Príloha číslo 2 - Špecifikácia Súvisiacich služieb

1. Hotline – nahlasovanie servisných požiadaviek:

Výkon služby je zabezpečovaný strediskom technickej podpory NXO, TAC- (technical assistant center). Predmetom služby je prevzatie požiadaviek na výkon servisného zásahu, identifikácia zákazníka a jeho požiadaviek.

Služba je poskytovaná pre zariadenia resp. HW uvedené v zozname servisovaných zariadení - vid'. tabuľka č.1. Prílohy č. 1. Následne pracovníci TAC-u zaisťujú vybavenie jednotlivých požiadaviek a podávajú informácie zákazníkovi o prevádzaných krokoch.

Časové pokrytie tejto služby je Po - Pia od 00:00 do 24:00 / 5 dní v týždni.
Požiadavky sú nahlasované v Zmluve uvedeným spôsobom.

2. SUPPORT A MANAGE:

Služba SUPPORT A MANAGE garantuje telefonickú asistenciu a technickú podporu vrátane konfiguračných zmien v počte 4 človekohodiny/ mesiac kvalifikovanými pracovníkmi Poskytovateľa pri riešení problémov prevádzkovania zariadení, využívaním funkčných vlastností systému a problémov súvisiacich s tretími stranami, ktorých systémy sú prepojené so zariadením. V cene tejto služby sú zarátané telekomunikačné poplatky spojené s jej výkonom.

Časové pokrytie tejto služby je Po- Pia od 08:00 do 16:00 / 5 dní v týždni (v pracovné dni).

3. Servisná pohotovosť - Pripravenosť na nástup na servisný zásah:

V rámci tejto služby je definovaná záväzná doba pre výkon diaľkovej diagnostiky, resp. nástup servisného technika na odstránenie poruchy na mieste. Táto doba začína plynúť od preukázateľného nahlásenia poruchy a je uvedená v tabuľke č. 2. Prílohy č. 1. V cene služby je zarátaná pripravenosť funkčného HW vybavenia na servisnom sklade Poskytovateľa.

4. Dopravné

V cene servisného paušálu je zahrnutá aj cena za dopravu. Pri výkone ad hoc ostatných služby vid'. tabuľka č.3, bude dopravné účtované podľa platného cenníka Poskytovateľa sadzbou 20,-EUR bez DPH ako dopravný paušál v rámci Bratislavy.

Náhradné diely a oprava chybných dielov

V cene servisného paušálu nie je zahrnutá cena za opravu chybných dielov a cena náhradných dielov pri servisovaní zariadenia. Cena za opravu účastníckych kariet eZ32 a eUA32 je stanovená 340,-EUR/ks bez DPH pokiaľ sú opraviteľné.

Služby nezahrnuté v cene servisného paušálu

V cene servisného paušálu nie je zahrnutá cena za služby u pri poskytovaní služby nad rámec služby Support a Manage, Hotline a Pohotovosť. Toto bude fakturované podľa platného cenníka služieb Poskytovateľa, vid'. tabuľka č.3 Prílohy č. 1. - Ostatné servisné služby Poskytovateľa, ktorá tvorí prílohu č. 1 tejto Zmluvy.

PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

1. Nahlasovanie požiadaviek mimo časového pokrytia

Požiadavky nahlasované mimo časového pokrytia budú nahlásené telefonicky a e-mailom, pričom reakčné doby budú plynúť v rámci časového pokrytia nasledujúceho pracovného dňa.

2. Výkony mimo časového pokrytia

Výkony mimo časového pokrytia budú objednávateľovi fakturované podľa cenníka Poskytovateľa.

3. Výklad pojmov

Dôležitosť	Popis
Kritická porucha	<ul style="list-style-type: none"> • Nefunkčnosť zariadenia – chyba napájania, zdroja, výpadok CPU, viac ako 50% užívateľov nemá dostupné služby • nie je prístup do verejnej telefónnej siete
Minoritná porucha	<p>Ostatné problémy, ktoré nemajú vplyv na plynulý chod zariadení uvedených v zozname servisovaných zariadení, ale vyžadujú vyriešenie do stanoveného času, ako sú napríklad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nedostupnosť telefónnych služieb u niektorých užívateľov • obmedzený prístup do verejnej telefónnej siete • chybný port na centrálnej pobočkovej ústredni • chyba niektorej aplikácie pobočkovej ústredne (hlasová pošta, tarifácia) • chyba jednej linky na prístup do verejnej telefónnej siete • nefunkčný telefónny prístroj • nefunkčný port, alebo niekoľko portov telefónnej ústredne

Príloha číslo 3 - PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY ZARIADENÍ

Teplota

Zariadenia sú určené na prácu v rozpätí teplôt od 10°C do 35°C v nevetraných priestoroch a od 5°C do 35°C vo vetraných priestoroch. Teplotný rozdiel v miestnosti nesmie prekročiť 20°C za hodinu.

Počas skladovania sa teplota môže pohybovať v rozpätí od -5°C do 45°C, pričom teplotný rozdiel v miestnosti nesmie prekročiť 10°C za hodinu.

Počas prepravy sa teplota môže pohybovať v rozpätí od -25°C do 60°C, pričom teplotný rozdiel v miestnosti nesmie prekročiť 10°C za hodinu.

Ventilácia

V závislosti od priestorových a inštalovanej kapacity je treba zabezpečiť

- prirodzené vetranie, ak je miestnosť dostatočne veľká a vetraná
- alebo nútenú ventiláciu so zabezpečením odvodu teplého vzduchu od zariadenia
- alebo klimatizáciu

tak, aby boli dodržaná prevádzková teplota zariadení v priestoroch.

Vlhkosť

Úroveň vlhkosti bez vzniku kondenzácie má byť v rozpätí od 8% do 80%, pričom rozdiel úrovne vlhkosti nesie prekročiť 30% za hodinu počas prevádzky a prepravy zariadenia a 10% počas skladovania.

Celková vlhkosť musí byť v rozpätí od 1g/m³ do 25g/m³.

Atmosferický tlak

Atmosferický tlak musí byť v rozpätí od 70 kPa do 106 kPa.

Elektromagnetická radiácia

V blízkosti zariadení môžu byť umiestnené len také zariadenia, ktorých radiácia nepresahuje hygienické normy pre pobyt človeka (kopírovacie stroje, transformátory a pod.).

Osvetlenie

Miestnosť musí byť osvetlená prirodzeným svetlom a/alebo žiarovkovým osvetlením. Zariadenie nesmie byť vystavené priamemu dopadu slnečných lúčov, ktoré by mohlo spôsobiť nadmerné prehrievanie Zariadenia alebo jeho častí.

Príloha číslo 4 - Zoznam oprávnených osôb

Osoby zo strany Objednávateľa, oprávnené nahlasovať poruchy:

PABX:

Meno a priezvisko	Funkcia	Telefón/Fax	E-mail
Magdaléna Vašková	referent	+421 903 250 961	magdalena.vaskova@bts.aero
František Tomovič	technik	+421 910 986 060	frantisek.tomovic@bts.aero

Osoby zo strany Poskytovateľa, oprávnené riešiť technické poruchy alebo obchodné požiadavky Objednávateľa:

Meno a priezvisko	Funkcia	Telefón/Fax	E-mail
Ladislav Šulek	Key Account Manažér	+421 915 751 468	ladislav.sulek@nextiraone.eu
Oto Fekete	Team Leader - TAC	+421 2 49 216 173	servis@nextiraone.eu

Príloha číslo 5 – Formulár pre nahlásenie požiadavky

OBJEDNÁVATEL: Letisko M.R.Štefánika – Airport Bratislava, a.s. (BTS)
Letisko M.R.Štefánika
823 11 Bratislava 21

POSKYTOVATEL: NextiraOne Slovakia, s.r.o.
Jozefa Hagaru 9
831 51 Bratislava

POPIS POŽIADAVKY:

SLUŽBU POŽADUJE: Meno:.....
Telefón:.....
E-mail:.....

KONTAKTNÁ OSOBA: Meno:.....
Telefón:.....
E-mail:.....

POŽADOVANÝ TERMÍN

V dňa
Podpis oprávnenej osoby