

34/2012

**ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB ÚDRŽBY A
PODPORY SYSTÉMU SAP**

uzatvorená v zmysle § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb.
Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov

medzi týmito zmluvnými stranami:

Poskytovateľ:

Obchodné meno: **ITMG, s.r.o.**
Sídlo: **Boldocká 18, 903 01 Senec**
Zastúpený: **Ing. Rastislav Neczli, PhD., konateľ**
Zapísaný: **Okresný súd Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 43675/B**
IČO: **36 713 031**
IČ DPH: **SK 2022303052**
Bankové spojenie: **Slovenská sporiteľňa, a.s.**
Číslo účtu: **0189390793/0900**

Ďalej ako „Poskytovateľ“

a

Objednávateľ:

Obchodné meno: **Dopravný podnik Bratislava, akciová spoločnosť**
Sídlo: **Olejkárska 1, 814 52 Bratislava**
Zastúpený: **Ing. Ľubomír Belfi, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ**
Zapísaný: **Okresný súd Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 607/B**
IČO: **00 492 736**
IČ DPH: **SK2020298786**

Ďalej ako „Objednávateľ“ alebo „DPB“
ďalej spoločne len „zmluvné strany“

PREAMBULA

Zmluvné strany vedomé si svojich záväzkov v tejto zmluve obsiahnutých a s úmyslom byť touto zmluvou viazané dohodli sa na nasledujúcom znení zmluvy:

1. PREHLÁSENIE ZMLUVNÝCH STRÁN

- 1.1. Poskytovateľ prehlasuje, že je právnickou osobou riadne založenou a zapísanou podľa slovenského právneho poriadku a že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto zmluve ustanovené a je oprávnený túto zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.
- 1.2. Objednávateľ prehlasuje, že je právnickou osobou riadne založenou a zapísanou podľa slovenského právneho poriadku a že spĺňa všetky podmienky a požiadavky v tejto zmluve ustanovené a je oprávnený túto zmluvu uzavrieť a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

2. PREDMET ZMLUVY

- 2.1. Predmetom tejto zmluvy je stanovenie podmienok a pravidiel poskytovania služieb údržby a podpory pri prevádzke a využívaní informačného systému Objednávateľa (SAP ERP) (ďalej len „systém“ alebo „informačný systém“). Poskytovateľ sa zaväzuje za týmto účelom poskytovať objednávatelovi najmä:

- a) konzultácie a školenia k informačným systémom a procesom podporovaným pomocou informačného systému Objednávateľa;
- b) úpravy a rozvoj jednotlivých informačných systémov a ich vzájomnú integráciu na procesy v spoločnosti Objednávateľa s cieľom vytvorenia jednotnej údajovej základne pre potreby manažérskeho vykazovania;
- c) podporu pri vytváraní celkovej optimalizovanej architektúry informačného systému a prevádzky informačných systémov pre potreby Objednávateľa;
- d) služby údržby a podpory existujúceho informačného systému SAP ERP implementovaných objednávatelovi k 1. aprílu 2012 a jeho budúcich verzií.

Popis a rozsah služieb údržby a podpory sú uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (ďalej len „**údržba a podpora**“).

- 2.2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že Objednávatelovi bude poskytovať služby údržby a podpory pri prevádzke a využívaní systému podľa čl. 2.1. ods. d) pre moduly špecifikované ku dňu prevzatia podpory preberacím protokolom.
- 2.3. Objednávateľ sa touto zmluvou zaväzuje, že pre Poskytovateľa poskytne alebo u tretích osôb zabezpečí potrebnú a dohodnutú súčinnosť a ďalej sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú cenu.

- 2.4. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť svoje povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy riadne a načas, v najlepšej dostupnej kvalite a v súlade s obvyklými zvyklosťami v oblasti návrhu a vývoja informačných systémov, údržby a podpory prevádzky a SAP poradenstva.

3. PLNENIE POSKYTOVATEĽA

- 3.1. Pri poskytovaní údržby a podpory pri prevádzke a využívaní systému bude Poskytovateľ vo vzťahu k modulom systému uvedených v bode 2.2 tejto zmluvy poskytovať Objednávateľovi nasledovné služby:

- a) riešenie vzniknutých problémov a závad formou konzultácií, hľadania potrebných informácií, ako aj vykonávaním servisných zásahov v systéme s tým spojených;
- b) poskytovanie konzultácií pracovníkom prevádzky Objednávateľa ako aj kľúčovým používateľom systému;
- c) vykonávanie vopred dohodnutých servisných zásahov v systéme;
- d) konzultačná podpora vývojovým pracovníkom Objednávateľa ako aj pracovníkom prevádzky Objednávateľa pri vykonávaní nie rutinných operácií v systéme;
- e) nastavovanie systému podľa požiadaviek definovaných Objednávateľom;
- f) príprava na testovanie dodávanej verzie alebo modifikácie systému v podmienkach Objednávateľa.

4. MIESTO A TERMÍN PLNENIA

- 4.1. Miestom poskytovania predmetu zmluvy podľa článku 2 a 3 tejto zmluvy je sídlo Objednávateľa, ak nie je výslovne stanovené inak.
- 4.2. Poskytovateľ je povinný poskytovať služby podľa článku 2 a 3 tejto zmluvy vždy podľa potreby a na základe požiadavky alebo objednávky Objednávateľa v súlade s podmienkami tejto zmluvy.

5. SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- 5.1. Objednávateľ a Poskytovateľ sa dohodli, že po podpise tejto zmluvy určia projektových manažérov a oprávnené osoby pre zabezpečenie plnenia tejto zmluvy.
- 5.2. Projektový manažér Objednávateľa je oprávnený na to, aby v mene Objednávateľa najmä:
- definoval konkrétne požiadavky podpory;
 - predkladal návrhy na úpravy systému;

- dohadoval podmienky realizácie úprav systému;
- potvrdzoval výkazy prác;
- zabezpečoval poskytovanie súčinnosti Objednávateľa;
- podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav systému a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.

5.3. Projektový manažér Poskytovateľa je oprávnený na to, aby v mene Poskytovateľa najmä:

- zabezpečil riešenie požiadaviek Objednávateľa;
- vypracovával stanoviská k návrhom Objednávateľa na úpravy systému;
- dohadoval podmienky realizácie úprav systému;
- podpisoval zápisnice o výsledkoch odovzdávacích testov úprav systému a protokoly o ich prevzatí do prevádzky.

5.4. Zmluvné strany môžu zmeniť nimi určeného projektového manažéra. Zmena je voči druhej zmluvnej strane účinná odo dňa jej písomného oznámenia.

5.5. Každá zo zmluvných strán menuje tiež oprávnené osoby. Oprávnené osoby budú zastupovať zmluvnú stranu v zmluvných a obchodných záležitostiach súvisiacich s plnením tejto Zmluvy.

5.6. Mená projektových manažérov a oprávnených osôb sú uvedené v Prílohe č. 3 tejto Zmluvy. Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť oprávnené osoby, sú však povinné na takúto zmenu druhú zmluvnú stranu bezodkladne písomne upozorniť.

5.7. Poskytovateľ sa zaväzuje nastúpiť na vykonanie služieb údržby a podpory:

- do 48 hodín v rámci pracovných dní pre služby podľa bodu 3.1, písm. a) tejto zmluvy a v prípade kritických závad spôsobujúcich nefunkčnosť celého systému, alebo jeho časti alebo ohrozujúcich riadnu prevádzku, ak v prílohe č. 1 tejto zmluvy nie je uvedené inak;
- v lehote dohodnutej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom pre služby podľa bodu 3.1, písm. b) až f) a ostatné služby podľa tejto zmluvy.

6. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

6.1. Cena za poskytovanie služieb údržby a podpory je stanovená v Prílohe č. 2 tejto zmluvy. Ak nie je v Prílohe č. 2 výslovne stanovené inak, je cena uvedená bez dane z pridanej hodnoty, ktorá bude k cene pripočítaná vo výške podľa platných právnych predpisov. V prípade, ak sa cena služby stanoví v človekohodinách vynásobených dohodnutou sadzbou, Poskytovateľ v konkrétnom zadaní špecifikácie diela (aj čiastkového) oznámi Objednávateľovi na helpdesk vopred predpokladaný maximálny

rozsah človekohodín, ktoré si vykonanie diela bude vyžadovať. Takto určený rozsah človekohodín Poskytovateľom je pre Poskytovateľa záväzný a aj v prípade väčšieho rozsahu prác ako bolo predpokladané, skutočne vykonaný rozsah človekohodín nie je oprávnený Objednávateľovi účtovať, pokiaľ nebude dohodnuté inak. Poskytovateľovi vzniká povinnosť poskytovania dohodnutej služby údržby a podpory informačného systému pokiaľ ide o jednotlivé plnenia, momentom potvrdenia rozsahu človekohodín Objednávateľom e-mailovou správou v helpdesku.

Zmluvné strany sa záväzne dohodli, že počet človekohodín je dohodnutý až potom, čo Objednávateľ písomne v helpdesku potvrdí rozsah človekohodín doručený od Poskytovateľa v zmysle tohto bodu zmluvy.

Maximálna výška celkového finančného objemu počas trvania zmluvného vzťahu je 386 500,- EUR bez DPH (slovom: tristoosemdesiatšesťtisíc päťsto eur).

- 6.2. Zákazník sa zaväzuje cenu za poskytovanie údržby a podpory zaplatiť mesačne. Cena je splatná v mene ustanovenej v Prílohe č. 2 tejto zmluvy, a to na základe faktúr vystavených Poskytovateľom.
- 6.3. Splatnosť všetkých faktúr – daňových dokladov i zálohových faktúr je pätnásť (15) dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi. Ak je v priebehu plnenia cena alebo jej časť platená na základe zálohových faktúr, Poskytovateľ je povinný vystaviť daňové doklady v zmysle platnej legislatívy.
- 6.4. Všetky faktúry musia obsahovať nasledujúce údaje: označenie zmluvných strán a ich adresy, IČO, IČ pre DPH, číslo zmluvy, číslo faktúry, deň odoslania a deň splatnosti faktúry, označenia peňažného ústavu a číslo účtu, na ktorý sa má platiť, fakturovanú čiastku, označenie príslušnej položky splátkového kalendára (predmet plnenia), dátum uskutočnenia zdaniteľného plnenia, dátum vyhotovenia daňového dokladu, názov a rozsah zdaniteľného plnenia, výšku ceny bez dane, sadzbu dane, výšku dane celkom, odtlačok pečiatky a podpis. Súčasne platí, že údaje na faktúre musia byť v súlade s platnou legislatívou.
- 6.5. Ak nebude faktúra obsahovať ustanovené náležitosti alebo v nej nebudú správne uvedené údaje, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju v lehote piatich (5) dní od jej obdržania Poskytovateľovi s uvedením chýbajúcich náležitostí alebo nesprávnych údajov. V takomto prípade sa preruší priebeh lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne bežať doručením opravenej faktúry. V prípade, že Objednávateľ faktúru vráti bezdôvodne, napriek tomu, že faktúra je správna a predpísané náležitosti obsahuje, lehota sa nepozastavuje a pokiaľ Objednávateľ faktúru nezaplatí v pôvodnom termíne splatnosti, je v omeškaní.
- 6.6. Faktúry sa platia bankovým prevodom na účet druhej zmluvnej strany uvedený vo faktúre.

7. VLASTNÍCKE PRÁVO A PRÁVA K DUŠEVNÉMU VLASTNÍCTVU

- 7.1. V prípade, že sa na základe plnení Poskytovateľa majú niektoré veci stať vlastníctvom Objednávateľa, prechádza na Objednávateľa vlastnícke právo dňom úplného uhradenia

ceny takýchto vecí. Nebezpečenstvo škody prechádza na Objednávateľa dňom odovzdania vecí.

- 7.2. Ak dôjde pri plnení tejto zmluvy spoločnou tvorivou činnosťou zmluvných strán k vytvoreniu diela, ktoré môže byť predmetom práv k duševnému vlastníctvu, patria tieto práva spoločne a nerozdielne obidvom zmluvným stranám, pričom Objednávateľ bude mať k takto vytvorenému dielu časovo a územne neobmedzené, bezplatné užívacie právo. Toto neplatí v prípade diela, ktoré pri plnení tejto zmluvy vytvorili samostatne buď Poskytovateľ alebo Objednávateľ, kedy práva k duševnému vlastníctvu patria výlučne tej zmluvnej strane, ktorá dielo vytvorila, pokiaľ nie je v tejto zmluve stanovené inak.
- 7.3. V prípade, ak dôjde pri plnení tejto zmluvy k vytvoreniu diela, ktoré môže byť predmetom práv k duševnému vlastníctvu, zmluvné strany stanovia osobitnou zmluvou podmienky na odplatné právo na šírenie takto vytvoreného diela Poskytovateľom alebo Objednávateľom.
- 7.4. V prípade, že je výsledkom činnosti Poskytovateľa podľa tejto zmluvy dielo, ktoré podlieha ochrane podľa autorského zákona, má Objednávateľ k takto vytvorenému dielu ako celku i k jeho jednotlivým častiam časovo neobmedzené, bezplatné, neprevoditeľné a nevýhradné právo na použitie diela, ako aj všetkých výsledkov vývoja uskutočneného pri poskytovaní služieb údržby a podpory podľa tejto zmluvy. Objednávateľ nie je oprávnený bez písomného súhlasu Poskytovateľa získať právo previesť na tretiu osobu.
- 7.5. V prípade, ak akékoľvek zo služieb údržby a podpory poskytovaných na základe tejto zmluvy špecifikované v Prílohe č.1 tejto zmluvy, ktoré sú nevyhnutné na splnenie záväzkov a povinností Poskytovateľa, ako sú najmä, ale nie výlučne, počítačové programy (software), dokumentácia, manuály, vzory alebo patenty, spĺňajú predpoklady diela podľa predpisov autorského práva alebo práva priemyselného vlastníctva (ďalej len „dielo“), Poskytovateľ (i) sa týmto zaväzuje, že ihneď, resp. v prípade, ak to nie je možné alebo právne uskutočniteľné, okamžite potom keď sa to stane možným alebo uskutočniteľným, avšak nie neskôr, ako je nevyhnutné pre riadne plnenie záväzkov a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy, udeľuje Objednávateľovi nevýlučné a bezplatné právo na užívanie takéhoto diela, resp. diel v rámci Objednávateľových obchodných aktivít po celú dobu trvania zákonnej ochrany tohto diela, resp. diel; cena za poskytnutie týchto práv je zahrnutá v cene za poskytované služby podľa bodu 6.1. tejto zmluvy, a (ii) prehlasuje a potvrdzuje, že má všetky práva potrebné na prevod užívacích práv k dielu na Objednávateľa. Pre vylúčenie pochybností, toto ustanovenie sa nevzťahuje na licencie SAP R/3.
- 7.6. V prípade, že záväzok Poskytovateľa stanovený predchádzajúcim bodom 7.5. nebude splnený, má Objednávateľ právo v zmysle § 346 zákona č. 513/1991 Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Obchodný zákonník“), po poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty Poskytovateľovi na plnenie od tejto zmluvy odstúpiť a nárok na náhradu škody.

8. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 8.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že jeho služby podľa tejto zmluvy budú poskytované v najvyššej dostupnej kvalite tak, aby vyhovovali potrebám Objednávateľa, s ktorými bol Poskytovateľ zoznamovaný, a sú definované v Prílohe č.1 tejto zmluvy.
- 8.2. Pri vadnom plnení Poskytovateľ zodpovedá za vady v zmysle ustanovenia § 560 a nasl. Obchodného zákonníka spôsobené Poskytovateľom alebo skutočnosťou, že plnenie bolo poskytnuté odlišne od dohodnutého predmetu plnenia podľa čl. 2 a 3 tejto zmluvy. Pri výskyte vady Objednávateľ na ňu písomne upozorní a Poskytovateľ ju na vlastné náklady a vo vopred oboma zmluvnými stranami dohodnutom termíne odstráni. Ak zmluvné strany nedohodnú termín odstránenia väd, Objednávateľ je oprávnený stanoviť primeraný termín plnenia s ohľadom na závažnosť vady.
- 8.3. V prípade, že vada je spôsobená okolnosťami uvedenými v článku 8.2 tejto zmluvy, Poskytovateľ vadu odstráni na svoje náklady. V ostatných prípadoch, keď vada vznikla preukázateľne zavineným konaním zamestnancov Objednávateľa, najmä nesprávnym zaobchádzaním alebo neoprávnenými zásahmi do systému SAP ERP alebo do systému, ktorý je výsledkom plnenia Poskytovateľa, Poskytovateľ odstráni spôsobené vady na základe požiadavky a na náklady Objednávateľa.

9. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

- 9.1. Každá zo strán nesie zodpovednosť za spôsobenú škodu v rámci platných právnych predpisov a tejto zmluvy. Obe zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k predchádzaniu škodám a k minimalizácii vzniknutých škôd.
- 9.2. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku vecne nesprávneho alebo inak chybného zadania, ktoré obdržala od druhej zmluvnej strany. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené omeškaním s plnením záväzkov druhej zmluvnej strany.
- 9.3. Zmluvné strany sa zaväzujú upozorniť druhú zmluvnú stranu bez zbytočného odkladu na vzniknuté okolnosti vylučujúce zodpovednosť brániace riadnemu plneniu tejto zmluvy. Zmluvné strany sa zaväzujú k vyvinutiu maximálneho úsilia k odvráteniu a prekonaniu okolností vylučujúcich zodpovednosť.
- 9.4. Každá zo zmluvných strán je oprávnená požadovať náhradu škody aj v prípade, že sa jedná o porušenie povinnosti, na ktorú sa vzťahuje zmluvná pokuta, a to v čiastke presahujúcej zmluvnú pokutu. Zaplatením akejkoľvek dohodnutej zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo poškodeného na náhradu škody.

10. OCHRANA INFORMÁCIÍ

- 10.1. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie získaných dôverných informácií spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Táto povinnosť platí bez ohľadu na ukončenie účinnosti tejto zmluvy. Zmluvné strany majú právo požadovať navzájom doloženie dostatočnosti utajenia dôverných informácií. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie dôverných informácií i u svojich

zamestnancov, zástupcov, ako i iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.

- 10.2. Právo užívať, poskytovať a sprístupniť dôverné informácie majú obe zmluvné strany iba v rozsahu a za podmienok nevyhnutných pre riadne plnenie práv a povinností vyplývajúcich z tejto zmluvy.
- 10.3. Za dôverné informácie sa bez ohľadu na formu ich zachytenia považujú všetky informácie, ktoré neboli niektorou zo zmluvných strán označené ako verejné a ktoré sa týkajú niektorej zo strán (najmä obchodné tajomstvo, informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, know-how) informácie, nakladanie s ktorými sa riadi právnymi predpismi pre zvláštny režim utajenia (predovšetkým hospodárske tajomstvo, štátne tajomstvo, bankové tajomstvo, služobné tajomstvo). Ďalej sa považujú za dôverné informácie také informácie, ktoré sú ako dôverné výslovne niektorou zo zmluvných strán označené.
- 10.4. Za dôverné informácie sa v žiadnom prípade nepovažujú informácie, ktoré sa stali verejne prístupnými, pokiaľ sa tak nestalo porušením povinnosti ich ochrany, ďalej informácie získané na základe postupu nezávislého na tejto zmluve alebo druhej zmluvnej strane, pokiaľ je strana, ktorá informácie získala, schopná túto skutočnosť doložiť, a informácie poskytnuté treťou osobou, ktorá takéto informácie nezískala porušením povinnosti ich ochrany.
- 10.5. Žiadne ustanovenie tejto zmluvy pritom nebráni alebo neobmedzuje Poskytovateľa vo zverejnení alebo obchodnom využití akejkoľvek technickej znalosti, zručnosti alebo skúsenosti všeobecnej povahy, ktorú získal pri plnení tejto zmluvy.
- 10.6. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť, aby jeho zamestnanci striktnie dodržiavali pravidlá obvyklé pri ochrane dát a informácii pri práci s dátami Objednávateľa.
- 10.7. V prípade, ak ktorákoľvek zo zmluvných strán poruší ustanovenia tohto článku 10 tejto zmluvy, je povinná uhradiť druhej zmluvnej strane vzniknutú škodu. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade uplatnenia si nárokov na náhradu škody, prípadne zmluvnú pokutu pre porušenie zásady mlčanlivosti, Objednávateľ tento nárok uplatní voči všetkým osobám, ktoré v tejto konkrétnej veci boli so skutočnosťami tvoriacimi predmet obchodného tajomstva, tak ako je to uvedené v článku 10 tejto zmluvy, pod ktorými dohoda o mlčanlivosti v rovnakom rozsahu ako s Poskytovateľom bola uzatvorená a Poskytovateľ o tom Objednávateľa upovedomil.
- 10.8. Poskytovateľ je povinný dodržiavať všeobecne záväzné právne predpisy upravujúce spôsob nakladania s osobnými údajmi, najmä zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

11. SANKCIE

- 11.1. Objednávateľ je oprávnený uplatňovať zmluvnú pokutu vo výške 480,- €, ak je Poskytovateľ vlastným zavinením v omeškaní s nástupom na vykonanie služieb podľa tejto zmluvy za každý aj začatý deň omeškania, najviac však do výšky 15 000,- €. Do tohto času sa nezarátava doba odozvy od SAP AG Waldorf pri riešení produktových

problémov, vydania opráv pre zákazníkov SAP AG Waldorf, prostredníctvom OSS, ako aj čas potrebný na opravy priamo vykonávané špecialistami spoločnosti SAP AG Waldorf.

11.2. Poskytovateľ je oprávnený uplatňovať úrok z omeškania vo výške 0,025 % z nezaplatenej fakturovanej sumy za každý deň omeškania, ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou fakturovanej sumy.

11.3. Uplatnením zmluvnej pokuty nebude dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu škody.

12. SÚČINNOSŤ A VZÁJOMNÁ KOMUNIKÁCIA

12.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie tejto zmluvy.

12.2. Zmluvné strany sú povinné plniť svoje záväzky vyplývajúce z tejto zmluvy tak, aby nedochádzalo k omeškaniu s plnením jednotlivých termínov a s omeškaním úhrad jednotlivých peňažných záväzkov.

12.3. Každá komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, projektových manažérov a štatutárnych orgánov zmluvných strán, prípadne nimi poverenými zamestnancami.

12.4. Komunikácia zmluvných strán týkajúca sa plnenia zmluvy, tzn. najmä údržby a podpory informačného systému, nahlasovanie porúch informačného systému a pod. bude prebiehať vo forme e-mailových správ na helpdesk Poskytovateľa (ďalej len ako „Elektronická komunikácia“). Aby sa predišlo pochybnostiam zmluvné strany vyhlasujú, že Elektronickou komunikáciou budú komunikovať len ohľadne činností uvedených v tomto bode Zmluvy; v ostatných prípadoch sa zmluvné strany zaväzujú, že budú komunikovať spôsobom uvedeným v bode 14.2. tejto zmluvy

12.5. Ak ukladá zmluva doručiť niektorý dokument v písomnej podobe, môže byť doručený buď v papierovej forme alebo v elektronickej (digitálnej) forme ako dokument textového procesora MS Word verzia 6.0 alebo vyšší na dohodnutom médiu.

12.6. Zmluvné strany sa zaväzujú, že v prípade zmeny svojej adresy budú o tejto zmene druhú zmluvnú stranu informovať najneskoršie do troch (3) dní.

12.7. Objednávateľ zabezpečí súčinnosť v rozsahu obvyklých činností podľa Prílohy č. 4 tejto zmluvy a v prípade ad-hoc potreby podľa požiadaviek zodpovednej osoby za stranu Poskytovateľa.

13. PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ ZMLUVY

13.1. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Zverejnenie zmluvy sa nepovažuje

za porušenie ani za ohrozenie obchodného tajomstva a informácie označené v tejto zmluve ako dôverné v zmysle § 271 odsek 1 zákona č. 513/91 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov sa pre účely zverejnenia zmluvy nepovažujú za dôverné informácie.

13.2. Táto zmluva sa uzatvára do vyčerpania celkového finančného objemu uvedeného v bode 6.1 tejto zmluvy.

13.3. Túto zmluvu je ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená vypovedať bez uvedenia dôvodu s tým, že výpovedná lehota je šesť (6) mesiacov. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

13.4. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v zmysle § 345 Obchodného zákonníka v prípade, že Poskytovateľ je v omeškaní s plnením dlhšie než tridsať (30) dní oproti Poskytovateľom oznámenému primeranému termínu plnenia a nie sú dôvody na predĺženie tohto plnenia vyvolané inými protiplneniami (napr. nutného protiplnenia na strane Objednávateľa, vyjadrenia z OSS, dodávke supportného packu od SAP, alebo iné pre dodržanie termínu podstatné plnenie tretej strany, ktorá nie je subdodávateľom Poskytovateľa), čo bude považované za podstatné porušenie zmluvnej povinnosti. V tomto prípade má Poskytovateľ nárok na cenu služieb údržby a podpory skutočne poskytnutých.

13.5. Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Objednávateľ je v omeškaní s platením faktúr Poskytovateľa a toto omeškanie trvá po dobu dlhšiu než tridsať (30) dní po písomnom upozornení, a ďalej je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade, že Objednávateľ je v omeškaní s plnením svojich záväzkov podľa tejto zmluvy dlhšie než tridsať (30) dní a nevykoná nápravu ani do siedmich (7) dní od doručenia písomného oznámenia Poskytovateľa o takomto omeškaní. V tomto prípade má Poskytovateľ nárok na cenu služieb údržby a podpory skutočne poskytnutých.

14. RIEŠENIE SPOROV

14.1. Práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou sa riadi zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

14.2. Zmluvné strany sa zaväzujú vyvinúť maximálne úsilie na odstránenie vzájomných sporov vzniknutých na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s touto zmluvou a k ich vyriešeniu predovšetkým prostredníctvom jednania oprávnených osôb alebo poverených zástupcov.

14.3. Všetky spory, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, budú riešené na miestne a vecne príslušnom súde v SR.

15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

15.1. Táto zmluva, ako i práva a povinnosti vzniknuté na základe tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou, sa riadi zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom v znení neskorších predpisov.

- 15.2. V prípade, ak si zmluvné strany budú doručovať písomnosti, tieto budú urobené v písomnej forme v slovenskom jazyku a budú sa považovať za doručené, ak budú doručené osobne alebo poštovou doporučenou listovou zásielkou s doručenkou a poštovým vopred uhradeným príslušným odosielateľom na adresu danej zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto zmluvy alebo na inú adresu, ktorá bude v súlade s týmto bodom zmluvy oznámená zmluvnej strane písomne najmenej 5 (päť) pracovných dní vopred. V prípade neúspešného doručenia Oznámenia doporučenou listovou zásielkou sa 3. (tretí) deň uloženia zásielky na pošte bude považovať za deň riadneho doručenia. Akékoľvek Oznámenie podľa tejto zmluvy bude považované za riadne doručené aj vtedy, ak adresát odmietne prevziať takéto Oznámenie.
- 15.3. Táto zmluva nahrádza všetky predchádzajúce dohody medzi zmluvnými stranami, písomné alebo ústne, ktoré sa týkajú predmetu plnenia podľa tejto zmluvy. Táto zmluva predstavuje úplnú dohodu zmluvných strán o predmete tejto zmluvy. Túto zmluvu je možné meniť iba písomnou dohodou zmluvných strán vo forme číslovaných dodatkov tejto zmluvy, podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.
- 15.4. Ak sa niektoré z ustanovení tejto zmluvy stane nezákonným, neplatným alebo nevymáhateľným podľa platného práva, ostatné ustanovenia zostávajú plne platné a účinné, pokiaľ je zachovaný účel za ktorým zmluvné strany túto zmluvu uzatvorili, to sa nevzťahuje na prípady, ak sa neplatným stane ustanovenie, ktoré tvorí podstatnú náležitosť zmluvy.

15.5. Neoddeliteľnú súčasť zmluvy tvoria tieto prílohy:

Príloha č. 1 Špecifikácia údržby a podpory, Miesto plnenia, Termín plnenia.

Príloha č. 2 Cena

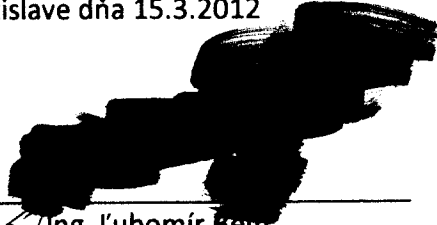
Príloha č. 3 Oprávnené osoby

Príloha č.4 Súčinnosť zo strany Objednávateľa

15.6. Táto zmluva je uzavretá v piatich(5) vyhotoveniach v slovenskom jazyku, z ktorých Objednávateľ obdrží tri(3) vyhotovenia a Poskytovateľ dve (2) vyhotovenia.

Zmluvné strany prehlasujú, že si túto zmluvu prečítali, že s jej obsahom súhlasia a na dôkaz toho k nej pripájajú svoje podpisy:

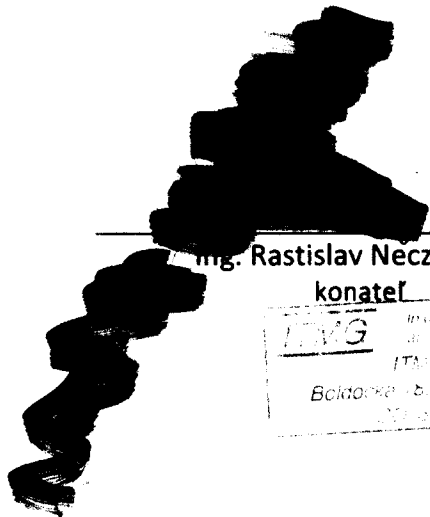
V Bratislave dňa 15.3.2012

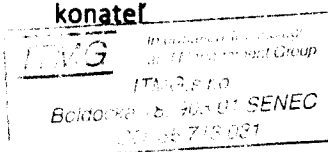

Ing. Ľubomír Benčík
predseda predstavenstva a
generálny riaditeľ



**DOPRAVNÝ PODNIK
BRATISLAVA, a.s.**
Olejkárska 1
814 02 Bratislava 1

9011


Ing. Rastislav Neczli, PhD.
konateľ



Špecifikácia údržby a podpory

- a) HELPDESK - zabezpečenie všetkých logistických činností spojených so správou a riadením požiadaviek Objednávateľa
- b) Hot Line - zákaznícka, alebo užívateľská telefónna podpora špecialistov podporovaných informačných systémov
- c) Aplikačná podpora - technická podpora aplikácií, riešenie technických problémov spojených s funkcionalitou informačného systému. Služba je rozdelená do dvoch úrovní:
 - 1) Odstraňovanie väd – kedy ide o opravu a odstraňovanie väd funkcií informačného systému
 - 2) Rozvoj – predmetom ktorej je zmena, rozvoj alebo implementácia informačného systému
- d) Systémová podpora - technická podpora pri pravidelnej správe, preventívna údržbe a optimalizácii podporovaných informačného systémov Objednávateľa na úrovni databáz a operačných systémov vrátane zálohovania a archivovania údajov s podporou scenárov obnovy informačného systému v prípade havárií a vzniku situácií vyžadujúcich takéto služby
- e) Prevádzková podpora - vykonávanie vybraných prevádzkových činností Objednávateľa pracovníkmi Poskytovateľa v spojitosti s podporovanými informačnými systémami.
- f) Služby zákazníckej podpory - Predmetom tejto služby je na základe požiadavky Objednávateľa prostredníctvom oprávnených osôb poskytnutie služieb nad rámec údržby a podpory software ako napríklad:
 - 1) Rady a konzultácie analytikov a konzultantov na požiadanie oprávnených užívateľov Objednávateľa
 - 2) školenia pre pracovníkov Objednávateľa,
 - 3) realizácia dátových väzieb a to najmä medzi informačnými systémami Objednávateľa a partnerov Objednávateľa,
 - 4) spracovanie analýz a návrhov
 - 5) implementácia nových verzií a modulov informačného systému,

Údržba a podpora zahŕňa:

Registrácia servisnej požiadavky (priradenie čísla a informovanie žiadateľa) sa vykonáva výlučne cez HELPDESK. V helpdesku sú definované nasledovné kategórie servisných požiadaviek:

- Chybové hlásenie
- Žiadosť o zmenu
- Žiadosť o informácie
- Žiadosť o konzultácie

Pre bezproblémové riešenie vzniknutých problémov musí byť na strane Objednávateľa inštalovaná zodpovedajúca technická podpora a zodpovedajúce testovacie prostredie a musí byť definovaná kontaktná osoba pre riešenie technických problémov.

Pod zodpovedajúcim Testovacím prostredím sa rozumie testovací systém SAP ERP s nastavením zhodným s produkčným systémom. Testovacie prostredie bude obsahovať podobnú dátovú základňu pre možnosť simulácie stavov vzniknutých v produkčnom prostredí.

Pod zodpovedajúcou Technickou podporou sa rozumie umožnenie prístupu do Systému Objednávateľa aj vzdialený prístup cez internet a v prípade potreby poskytnutie jedného pracovného miesta s pracovnou stanicou s nainštalovaným SAP klientom a pripojenou do Systému Objednávateľa.

Spôsob hlásenia

Objednávateľ vznáša servisné požiadavky voči poskytovateľovi cez HELPDESK, v ojedinelých prípadoch e-mailom alebo telefónom .

Pri použití telefónu alebo e-mailu Objednávateľ vyplní servisnú požiadavku v HELDESKU dodatočne. V naliehavých prípadoch je preferovaný telefón a dodatočná autorizácia telefonického rozhovoru vyplnením servisnej požiadavky v HELPDESKU.

Po zahájení podpory projektový tím na strane Objednávateľa dodá zoznam oprávnených osôb, ktoré sú oprávnené zadávať do Helpdesku (nahlasovať) incidenty a požiadavky..

Preberanie vyriešených incidentov

Preberanie vyriešených incidentov opravených reklamácií na chyby diela a realizovaných požiadaviek na zmenu / Pravidlá akceptačnej procedúry

Všetky uzavreté hlásenia incidentov sa považujú za uzavreté po odsúhlasení Objednávateľom.

Ošetrenie dôležitosti

Všetky požiadavky môžu byť okrem zaradenia do kategórie hlásenia (napr. Chybové hlásenie, Žiadosť o zmenu) klasifikované podľa dôležitosti, t.j. aký to má dopad na funkčnosť systému a jeho používanie a na prioritu, t.j. ako je urgentné vyriešenie požiadavky. Dôležitosť určuje Objednávateľ a klasifikácia môže byť Poskytovateľom zmenená po odsúhlasení Objednávateľom.

Dôležitosť (Severity):

Blokujúca (Severity1) – Kritická (Critical) – **Pád aplikácie** - Kritické chyby, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť.

Veľká (Severity2) – Stredná (Medium) – Chyby, ktoré spôsobia čiastočné zlyhanie systému a tento je použiteľný len s obmedzením.

Malá, resp. triviálna (Severity 3)– Nízka (Low) – požiadavky bez vplyvu na funkčnosť systému, napr. Kozmetické zmeny.

S prioritou malá užívateľ zakladá aj žiadosť o informácie.



Poznámka: Pri použití formulára pre neregistrovaných užívateľov je dôležitosť iba orientačná.

Priorita určuje s akou prioritou sa má daný problém riešiť.

Komunikácia

Komunikácia medzi zadávateľom a riešiteľom ohľadom riešenia zadaných problémov bude robená výhradne cez helpdesk s následne generovaným mailovým potvrdením zadávateľovi a riešiteľovi. Celá komunikácia je sledovateľná jednak v e-mailoch a jednak v helpdesku. Akákoľvek komunikácia bude zasielaná zároveň aj na helpdesk. V prípade sporu, či určitá informácia bola zaslaná a aký mala obsah platia záznamy zachytené na helpdesku.

Doba poskytovania služieb

Služba je poskytovaná Poskytovateľom počas pracovných dní v dobe od 8.00 do 17.00 hodiny (9 x 5) okrem štátnych sviatkov Slovenskej republiky a dní pracovného pokoja a dní pracovného voľna.

Reakčná doba

Dôležitosť	Reakčná doba počas doby poskytovania služieb
Pád aplikácie	8 hod.
Veľká	24 hod.
Malá resp. Triviálna	48 hod.

Eskalačná procedúra

Poskytovateľ vyvinie maximálne úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, k čo najrýchlejšiemu vyriešeniu všetkých oznámených problémov. Pre efektívne riešenie konfliktných situácií zmluvné strany dohodli nasledovnú eskalačnú maticu (mená budú doplnené po podpise zmluvy):

Poskytovateľ:

Eskalácia	Meno	Funkcia
1 úroveň		Projektový manažér
2 úroveň		Konateľ

Objednávateľ:

Eskalácia	Meno	Funkcia
1 úroveň		Projektový manažér
2 úroveň		

Definícia niektorých pojmov

Žiadosť o informácie – Požiadavky na technické informácie na súčasný systém vrátane dodaných aplikácií a súvisiacich procesov, pokiaľ je to relevantné k dodanému systému. Odpoveďou je zodpovedanie, doporučenie, návod, a pod. a môže byť aj odkaz do súčasnej dokumentácie (manuály, špecifikácie,...). Odpoveď by nemala obsahovať analýzu problému.

Konzultácie – Podobne ako pri žiadosti o informácie aj tu ide o požiadavky technického charakteru, ale na rozvoj súčasného systému, rozšírenie funkčnosti, novú integráciu, procesy, analýzy a pod. vyžadujúce hlbšiu analýzu a/alebo všeobecnú expertízu. Riešením je zodpovedanie, príp. vypracovanie štúdie. Obvykle sa vykonáva u Objednávateľa a je platená podľa cenníka uvedeného v Prílohe č. 2 tejto zmluvy. Typickým príkladom je optimalizácia, ladenie, ďalšie rozšírenie, ktoré je možné urobiť zmenou nastavenia, parametrizáciou, ale nejde o zmenu kódu, ktorá si vyžaduje vytvorenie špecifikácie, implementáciu a testovanie. Tento typ sa rieši formou požiadaviek na zmenu.

Žiadosť o zmenu – Ide o požiadavku, kedy sa upravuje alebo dopĺňa súčasný systém. Ide o zmenu chovania či rozšírenia oproti dokumentácii a odsúhlaseným špecifikáciám. Každá takáto požiadavka je najskôr zanalyzovaná a pripraví sa orientačný návrh riešenia alebo rámcovej funkčnej špecifikácie. Na základe tejto prvotnej analýzy sa Poskytovateľ rozhodne, či ich je možné realizovať. V kladnom prípade sú možné v podstate dva scenáre. Prvý jednoduchší, kedy je požiadavka úplne jasná a implementácia je bezproblémová. V tomto prípade sa pripraví ponuka na kompletne riešenie. Druhý komplikovanejší prípad, kedy z úvodnej analýzy nie je úplne jasné, ako konkrétne bude požiadavka riešená. V tomto prípade sa pripraví ponuka na prvú fázu - detailnú analýzu, na základe týchto záverov sa potom pripraví ponuka na riešenie. V oboch prípadoch je hodnota ponuky vypočítaná buď ako pevná cena alebo cena podľa cenníka uvedeného v Prílohe č. 2 tejto zmluvy.

V predchádzajúcom implementačnom projekte boli požiadavky na zmenu riešené vo forme odsúhlaseného a následne objednaného rozvoja funkčnosti informačného systému.

Problém/Chyba – Hlásenie chybného chovania systému vzhľadom k očakávanému definovanému v kontrolnej dokumentácii (Funkčná špecifikácia, Akceptačný protokol, a pod.). Pri úvodnej analýze je zisťované, či je to oprávnená požiadavka a či nie je chyba zapríčinená časťami systému, ktoré neboli dodané a ktoré podporuje buď sám Objednávateľ alebo jeho tretia strana.

Systém/systém – Informačný systém Objednávateľa



Príloha č. 2 Cena a platobný kalendár

Celková cena za podporu a údržbu, ktorej špecifikácia je uvedená v Prílohe č. 1 bude fakturovaná na základe skutočne vykonaných aktivít vykázaných v helpdesku a/alebo v Activity Reporte v človekohodinách vynásobených dohodnutou sadzbou.

Zaokrúhľovanie vykazovaného času bude vykonávané na človekohodiny nahor.

Cena bude hradená mesačne na základe faktúr vystavených Poskytovateľom k poslednému dňu príslušného mesiaca.

Poskytovanie údržby a podpory začne dňom podpisu preberacích protokolov o prevzatí do podpory pre jednotlivé moduly.

Jednotkové ceny za človekohodinu konzultantov Poskytovateľa pre vyžiadané alebo ďalšie služby budú kalkulované na základe nasledovných sadzieb:

Kategória pracovníka Poskytovateľa	Sadzba na človekohodinu bez DPH v EUR
Analytik	60
Programátor	60
SAP konzultant	60
SAP Programátor	60
Projektový manažér	60

V cene sú zahrnuté všetky ekonomicky oprávnené náklady a primeraný zisk Poskytovateľa, súvisiace s poskytnutím služieb podľa tejto zmluvy vrátane nákladov na dopravu.

Príloha č. 3 Oprávnené osoby

Každá zmluvná strana určuje nasledujúce oprávnené osoby. Oprávnené osoby zastupujú zmluvnú stranu v zmluvných a obchodných veciach týkajúcich sa plnenia tejto zmluvy:

Za Objednávateľa:

- Projektový Manažér
- Zmluvné a komerčné záležitosti
- Kontaktná osoba pre riešenie technických záležitostí

Za Poskytovateľa:

- Projektový Manažér
- Zmluvné a komerčné záležitosti
- Kontaktná osoba pre riešenie technických záležitostí

Mená všetkých zodpovedných osôb budú doplnené po podpise zmluvy.

Príloha č. 4 Súčinnosť zo strany Objednávateľa

Štandardná súčinnosť zo strany Objednávateľa nutná v období bežnej servisnej podpory:

Zabezpečenie konektivity ku SAP systémom z internej siete i vzdialeného prístupu (VPN)

- Vzdialené pripojenie je nutné po dobu 7x24h, aby nedošlo k ohrozeniu chodu projektu v niektorej citlivej fáze implementácie a/alebo období, kedy odborné útvary (napr. Účtáreň) potrebujú nutne pracovať. Túto povinnosť bude Objednávateľ plniť podľa svojich technických a personálnych možností, keďže pripojenie je zabezpečované aj prostredníctvom tretích strán, resp. je závislé aj od vyššej moci.

Inštalácia a administrácia SAP GUI

Vykonávanie backup systémov podľa potrieb implementačného projektu na požiadanie, následne po uvedení do produkcie v zmysle stratégie zálohovania a podľa potrieb upgradových projektov, alebo prevádzkových potrieb

Po prevzatí administrácie SAP systémov vykonávať ich administráciu v nasledovnom rozsahu služieb (ak nebude supportnou zmluvou dohodnuté inak):

- Nahrávanie suport packov
- Nahrávanie suport packov HR-CEE
- Administrácia užívateľov
- Administrácia oprávnení užívateľov a profilov oprávnení
- Administrácia bežiacich jobov
- Administrácia tlačových služieb
- Monitoring výkonnosti systémov a ladenie ich výkonnosti

Obvyklý minimálny rozsah administrovaných systémov pre verziu ECC 6 je

- Vývojový systém SAP ERP
- Testovací systém SAP ERP
- Produktívny systém SAP ERP
- Systém so Solution Manager for Integration, ktorý
 - obsahuje saprouter
 - má nastavený a zapnutý Software Lifecycle Management (scenár Maintenance Optimizer)
 - využíva sa na sťahovanie patchov a dosledovanie ich inštalácie

Prípadne administrácia ďalších systémov (napr. SAP ERP s J2EE schémou, alebo NetWeaver XI, BW)