

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

uzavretá podľa §536 a nasl. Zákona číslo 513/1991 Zb., Obchodný zákonník v znení neskorších zmien a doplnkov a zákona č. 185/2015 Z. z., autorský zákon, v znení neskorších zmien a doplnkov (ďalej len „Zmluva“).

Číslo zmluvy objednávateľa: **1100063564/1396/2025-S36**
Číslo zmluvy poskytovateľa: **OZ/009/2025**

I.

ZMLUVNÉ STRANY

1.1 Objednávateľ:

Železničná spoločnosť Cargo Slovakia, a.s.

so sídlom:
zapísaná v:
Menom spoločnosti konajú:

Tomášikova 28B, 821 01 Bratislava
OR MS Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3496/B
Ing. Jaroslav Daniška, predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ
Mgr. Matej Hambálek, MBA, podpredseda predstavenstva
35 914 921
2021920065

IČO:
DIČ:
IČ DPH:
Bankové spojenie:
Číslo účtu IBAN:
BIC:
Osoby oprávnené rokovať vo
Veciach zmluvných:
technických:

Mgr. Matej Hambálek, MBA, podpredseda predstavenstva
Ing. Juraj Ďuriš, riaditeľ Sekcie informačných
a komunikačných technológií
(ďalej len „**Objednávateľ**“)

1.2 Poskytovateľ:

SFÉRA, a.s.

so sídlom:
Zapísaná v:
IČO:
DIČ:
IČ DPH:
Bankové spojenie:
Číslo účtu IBAN:
Menom spoločnosti koná:

Karadžičova 2, 811 08 Bratislava
OR MS Bratislava III, Oddiel Sa, Vložka č. 1979/B
35 757 736
2020212007

Osoba oprávnená rokovať vo veciach
zmluvných:
technických:

RNDr. Eduard Haluška, CSc., predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ
Ing. Peter Chochol, riaditeľ úseku obchodu
Daniel Krištofík, riaditeľ úseku služieb
(ďalej len „**Poskytovateľ**“)

PREAMBULA

Táto Zmluva nadväzuje na zmluvu č. 1100049877/86705/2022-S31 (číslo zmluvy Objednávateľa) č. OZ/86/2022 (číslo zmluvy Poskytovateľa) o dielo a poskytnutie licencie na právo používať informačný systém **XMatik®.smart/EAM V1.15** na správu majetku spoločnosti z hľadiska komplexného riadenia údržby, vrátane súvisiacich procesov s údržbou (ďalej len „**EAM**“) uzatvorenú medzi Objednávateľom a Poskytovateľom dňa 22.12.2022.

II.

PREDMET PLNENIA

- 2.1 Poskytovateľ sa touto Zmluvou zaväzuje za podmienok a v rozsahu stanovených touto Zmluvou a v jej prílohách poskytovať Objednávateľovi servisné služby v zmluvne určenej a merateľnej kvalite, zaisťujúce správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku informačného systému EAM.
- 2.2 Servisnými službami sa pre účel tejto Zmluvy rozumie
- 2.2.1 podpora produktívnej prevádzky EAM,
- 2.2.2 zaistenie prevádzky a údržby EAM vrátane implementácie bežných legislatívnych zmien a zaistenie rozvoja EAM v stanovenom rozsahu a spôsobom podľa článkov III, IV. a V. tejto Zmluvy.
- 2.3 Poskytovateľ nie je touto Zmluvou zaviazaný platiť počas trvania tejto Zmluvy platby výrobcom technických a programových prostriedkov tretích strán, ktoré sú súčasťou technickej a softvérovej platformy, na ktorej je informačný systém EAM prevádzkovaný.
- 2.4 Predmet plnenia je členený na tri samostatné okruhy poskytovaných služieb, a to na:
- 2.4.1 podporu produktívnej prevádzky, vrátane režimu poskytovanej služby, ktorý je upravený v čl. III. tejto Zmluvy,
- 2.4.2 zaistenie prevádzky, údržby a plánovaných preventívnych činností, ktoré je upravený v čl. IV. tejto Zmluvy,
- 2.4.3 rozvoj softvérových produktov, dodaných Poskytovateľom, ktorý je upravený v čl. V. tejto Zmluvy.
- 2.5 Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ získal Certifikát informačnej bezpečnosti č. 214291-2017-AIS-CZS-UKAS, ktorým je preukázané, že Poskytovateľ spĺňa požiadavky normy informačnej bezpečnosti ISO/IEC 27001:2013 a má zavedený manažment systému informačnej bezpečnosti v súlade s uvedenou normou.
- 2.5.1 Certifikát dňa 20.2.2017 udelila Poskytovateľovi spoločnosť DNV – GL Assurance so sídlom v Londýne, UK.
- 2.5.2 Certifikát č. 214291-2017-AIS-CZS-UKAS je platný do 31.10.2025, pričom poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať platnosť certifikácie počas celej doby platnosti tejto Zmluvy.

III.

PODPORA PRODUKTÍVNEJ PREVÁDZKY EAM

- 3.1 V rámci podpory produktívnej prevádzky EAM je Poskytovateľ povinný zaisťovať a prevádzkovať Hot-line podporu EAM.
- 3.1.1 Poskytovateľ je povinný zaisťovať operatívnu podporu, v rámci ktorej budú môcť oprávnené osoby Objednávateľa podľa čl. 16.1 Zmluvy hlásiť Poskytovateľovi zistené

incidenty a iné problémy v prevádzke EAM. Len pre tieto účely sa Poskytovateľ zaväzuje prevádzkovať:

- 3.1.1.1 telefónnu linku: [REDACTED]
- 3.1.1.2 e-mailovú adresu: [REDACTED], pre incidenty EAM,
- 3.1.1.3 webovú aplikáciu pre evidenciu incidentov: <https://support.sfera.sk>.
- 3.1.2 Poskytovateľ môže webovú aplikáciu podľa čl. 3.1.1.3 Zmluvy, ktorá je určená na evidenciu incidentov, najmä v záujme zvýšenia efektivity a operability, zlučovať a rozširovať po dohode s Objednávateľom.
- 3.1.3 Komunikačné kanály uvedené v čl. 3.1.1 Zmluvy sú jediné prípustné pre hlásenie zistených incidentov v rámci servisnej podpory EAM.
- 3.1.4 Ak oprávnená osoba Objednávateľa podľa čl. 16.1 Zmluvy použije komunikačný kanál uvedený v čl. 3.1.1.1 Zmluvy na nahlásenie incidentu, je následne povinná zaznamenať podstatu incidentu iným komunikačným kanálom v súlade s čl. 3.1.1.3 Zmluvy. Poskytovateľ nie je povinný vykonávať hlasový záznam komunikácie vedenej kanálom podľa čl. 3.1.1.1 Zmluvy.
- 3.1.5 Zmluvné strany sa dohodli na tom, že upravia zoznam oprávnených osôb Poskytovateľa, oprávnených osôb Objednávateľa a detailné oprávnenia, ako aj pravidlá komunikácie číslovanými zápsmi, ktoré pri každej zmene podpíšu osoby oprávnené rokovať vo veciach technických obidvoch zmluvných strán podľa čl. 1.1 a 1.2 tejto Zmluvy.
- 3.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať podporu Hot-line podľa čl. 3.1 Zmluvy v rozsahu 8 hodín denne vo všetkých pracovných dňoch kalendárneho roku od 8:00 do 16:00 (ďalej len „Čas podpory“).

IV.

ÚDRŽBA EAM A PREVENTÍVNE ČINNOSTI

- 4.1 Poskytovateľ je povinný vykonávať údržbu EAM, čím sa rozumie zaistenie správnej, spoľahlivej a bezpečnej prevádzky EAM, a to takými preventívnymi postupmi, ktoré sú výrobcami a dodávateľmi jednotlivých komponent EAM určené v dostupnej dokumentácii na priebežnú preventívnu údržbu všetkých softvérových modulov EAM. Je to predovšetkým:
 - 4.1.1 pravidelné vykonávanie administrácie všetkých komponentov EAM,
 - 4.1.2 pravidelné vykonávanie technických a výkonových optimalizácií všetkých komponentov EAM,
 - 4.1.3 monitoring prevádzky EAM,
 - 4.1.4 pravidelné vykonávanie preventívnych kontrol EAM,
 - 4.1.5 pravidelné vykonávanie servisných zásahov pre predchádzanie incidentov,
 - 4.1.6 vyhodnocovanie produkčnej prevádzky EAM,
 - 4.1.7 vykazovanie prácností v človekodňoch v rámci výkonu údržby EAM.
- 4.2 Poskytovateľ je oprávnený za účelom údržby EAM využívať Objednávateľom vopred odsúhlasené plánované odstávky EAM, respektíve odstávky jednotlivých komponentov EAM, ak to je funkčne možné. Pre plánovanie pravidelných odstávok EAM sa zmluvné strany dohodli, že:
 - 4.2.1 vykonanie plánovanej odstávky sa realizuje len za účelom vykonania pravidelnej údržby EAM alebo za účelom nasadenia rozšírení, zmien, vylepšení a opravných

- balíkov EAM (upgrades, updates, patches). Tieto odstávky sa nezapočítavajú do hodnotenia dostupnosti.
- 4.2.2 trvanie plánovanej odstávky nesmie byť dlhšie ako 4 hodiny.
 - 4.2.3 počet plánovaných odstávok nesmie byť viac ako 1x za kalendárny mesiac, plán odstávok musí byť súčasťou dokumentu Plán údržby.
 - 4.2.4 Poskytovateľ predloží dokument Plán údržby na aktuálne ročné zmluvné obdobie vždy do 31.1. kalendárneho roku s prihliadnutím na čl. 15.1 a 15.3 tejto Zmluvy.
- 4.3 Plán odstávok môže byť zmenený len po dohode oprávnených osôb Objednávateľa a Poskytovateľa uvedených v zápise podľa čl. 3.1.5 tejto Zmluvy.
- 4.4 Poskytovateľ je povinný nad rámec údržby EAM v rozsahu podľa bodu 4.1 Zmluvy vykonávať priebežnú aktualizáciu EAM v rámci jeho prirodzeného rozvoja (update). Pre vylúčenie pochybností platí, že rozsah, náročnosť zapracovania zmien a určenie či ide o drobnú zmenu alebo nie určuje Poskytovateľ. V prípade, že nejde o drobnú zmenu, ktorú Objednávateľ požaduje zapracovať, postupuje sa v súlade s príslušnými ustanoveniami podľa čl. V tejto Zmluvy

V.

ROZVOJ EAM

- 5.1 Poskytovateľ sa zmluvne zaväzuje zabezpečiť softvérový rozvoj EAM ako celku, ako aj všetkých jeho softvérových komponent, ktoré Objednávateľovi dodal na základe predchádzajúcich zmluvných vzťahov, a ku ktorým má autorské práva v súlade so zákonom č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších zmien a doplnkov, a to na základe všetkých zmlúv a ich ustanovení v súlade s autorským právom.
- 5.2 Rozvoj EAM sa zaisťuje prostredníctvom zmenového riadenia. Zmenovým riadením sa rozumie proces, ktorý stanovuje spôsob, podmienky a časovú súslednosť pre požiadavku na zmenu, ohodnotenie zmeny, vykonanie zmeny a schválenie zmeny.
- 5.3 Požiadavku na zmenu je oprávnená predložiť oprávnená osoba za stranu Objednávateľa uvedená v zápise podľa čl. 3.1.5 Zmluvy alebo nim poverená osoba, osobe oprávnenej za stranu Poskytovateľa uvedenej v zápise podľa čl. 3.1.5 Zmluvy alebo nim poverenej osobe, a to vždy písomnou formou. Použije pritom pre tento účel vytvorený formulár. Požiadavka na zmenu musí obsahovať aspoň:
- 5.3.1 jednoznačný identifikátor požiadavky na zmenu,
 - 5.3.2 špecifikáciu komponentu,
 - 5.3.3 názov požiadavky na zmenu,
 - 5.3.4 popis požadovanej zmeny,
 - 5.3.5 dôvod požadovanej zmeny,
 - 5.3.6 očakávaný prínosy zmeny,
 - 5.3.7 dátum a miesto odovzdania požiadavky na zmenu,
 - 5.3.8 potvrdenie o odovzdaní požiadavky na zmenu oprávnenou osobou za stranu Objednávateľa uvedenou v zápise podľa čl. 3.1.5 Zmluvy,
 - 5.3.9 potvrdenie o prevzatí požiadavky na zmenu oprávnenou osobou za stranu Poskytovateľa uvedenou v zápise podľa čl. 3.1.5 Zmluvy.
- 5.4 Poskytovateľ je povinný do 10 pracovných dní vykonať ohodnotenie požadovanej zmeny a vypracovať návrh riešenia zmeny, a to vždy písomnou formou za použitia pre tento účel vytvorených formulárov.
- 5.4.1 Ohodnotenie zmeny musí zahŕňať:

- 5.4.1.1 Identifikáciu požiadavky na zmenu podľa čl. 5.4.1 Zmluvy, ku ktorej sa ohodnotenie vzťahuje,
- 5.4.1.2 návrh spôsobu zapracovania požiadaviek,
- 5.4.1.3 dopad na aktuálny technický stav EAM,
- 5.4.1.4 dopad na rámec stanovený Zmluvou,
- 5.4.1.5 časovú náročnosť realizácie zmeny a priebežné, ako aj konečné termíny realizácie,
- 5.4.1.6 cenu vyjadrenú v človekodňoch,
- 5.4.1.7 požiadavky na súčinnosť Objednávateľa,
- 5.4.1.8 dátum a miesto odovzdania ohodnotenia,
- 5.4.1.9 potvrdenie o odovzdaní ohodnotenia požiadavky na zmenu oprávnenou osobou vo veciach zmluvných za stranu Poskytovateľa,
- 5.4.1.10 potvrdenie o prevzatí ohodnotenia požiadavky na zmenu oprávnenou osobou vo veciach zmluvných za stranu Objednávateľa.
- 5.4.2 Po prevzatí ohodnotenia zmeny je Objednávateľ oprávnený:
 - 5.4.2.1 akceptovať návrh na zmenu,
 - 5.4.2.2 stornovať požiadavku na zmenu.
- 5.4.3 Objednávateľ je povinný informovať Poskytovateľa o výsledku svojho rozhodnutia podľa čl. 5.4.2 Zmluvy, a to vždy písomnou formou, najneskôr do 10 pracovných dní odo dňa prevzatia ohodnotenia zmeny. Objednávateľ je tiež oprávnený v stanovenej lehote 10 dní vrátiť ohodnotenie zmeny späť Poskytovateľovi za účelom úprav alebo doplnenia údajov, a to vždy písomnou formou.
- 5.4.4 Vykonanie zmeny Poskytovateľ realizuje na základe plánu implementácie zmeny, ktorý obsahuje najmä:
 - 5.4.4.1 detailné rozpracovanie implementácie požadovanej zmeny,
 - 5.4.4.2 testovacie scenáre a plán školiacich činností,
 - 5.4.4.3 zmenu príslušných častí projektovej a užívateľskej dokumentácie,
 - 5.4.4.4 popis všetkých vyvolaných a nutných zmien systému EAM,
 - 5.4.4.5 verziu a označenie uvoľnenia EAM, v ktorej bude zmena zahrnutá.
- 5.4.5 Plán implementácie zmeny podľa čl. 5.4.4 Zmluvy vypracováva Poskytovateľ za podmienok dohodnutých oprávnenými osobami vo veciach zmluvných za stranu Objednávateľa a Poskytovateľa. Plán implementácie zmeny predkladá oprávnená osoba Poskytovateľa uvedená v zápise podľa čl. 3.1.5 tejto Zmluvy oprávnenej osobe Objednávateľa uvedenej v zápise podľa čl. 3.1.5 tejto Zmluvy v dohodnutom termíne po rozhodnutí podľa čl. 5.4.3 Zmluvy.
- 5.4.6 Schválenie implementácie zmeny pred jej uvoľnením do produkčnej prevádzky prebieha po jej dodávke a inštalácii a testovaní za prítomnosti pracovníkov Objednávateľa, a to v súlade s plánom implementácie zmeny. Objednávateľ je oprávnený:
 - 5.4.6.1 akceptovať implementovanú zmenu bez výhrad, ak je realizovaná zmena v súlade s plánom implementácie zmeny,
 - 5.4.6.2 akceptovať implementovanú zmenu s výhradami, ak vykazuje realizovaná zmena len drobné nedostatky oproti plánu implementácie zmeny,
 - 5.4.6.3 neakceptovať implementovanú zmenu, ak vykazuje realizovaná zmena výrazné nedostatky oproti plánu implementácie zmeny.
- 5.4.7 V prípadoch podľa čl. 5.4.6.2 a 5.4.6.3 Zmluvy je Poskytovateľ povinný zistené nedostatky odstrániť na vlastne náklady v termíne dohodnutom osobami Objednávateľa a Poskytovateľa uvedenými v čl. 3.1.5 tejto Zmluvy alebo nimi poverenými osobami.

5.5 V prípade podľa čl. 5.4.6.1 Zmluvy je Poskytovateľ povinný implementovanú zmenu uvoľniť do produkčnej prevádzky, a to v termíne, ktorý dohodnú oprávnené osoby Objednávateľa a Poskytovateľa uvedené v zozname podľa čl. 3.1.5 tejto Zmluvy.

5.6 Poskytovateľ je povinný postupovať podľa schváleného Ročného plánu rozvoja EAM, ktorý Poskytovateľ predloží Objednávateľovi na základe požiadavky Objednávateľa, a to najneskôr do 20 pracovných dní od jej vznesenia oprávnenou osobou Objednávateľa.

5.7 Ročný plán rozvoja EAM musí obsahovať hlavne:

- 5.7.1 detailný popis procesu zmenového riadenia vychádzajúci z tejto Zmluvy,
- 5.7.2 formuláre určené pre zmenové riadenie,
- 5.7.3 popis spôsobu evidencie vykonaných zmien,
- 5.7.4 nominálnu voľnú finančnú kapacitu pre priebežný kalendárny rok,
- 5.7.5 ročný plán predpokladaných zmien (ak sú k aktuálnemu dátumu k dispozícii),
- 5.7.6 ročný plán predpokladaného čerpania ročnej voľnej finančnej kapacity podľa čl. 5.7.4 Zmluvy (ak sú predpokladané zmeny k aktuálnemu dátumu k dispozícii),

5.8 Za rozvoj EAM v zmysle znenia tejto Zmluvy sa nepovažuje zmenová požiadavka Objednávateľa, ktorá významným spôsobom mení procesy implementované v EAM, ktoré Objednávateľ zo zákona zabezpečuje a/alebo rozsah požiadavky na zmenu nie je krytý aktuálnym stavom voľnej finančnej kapacity podľa čl. 8.7 Zmluvy.

VI.

MIESTO A TERMÍN PLNENIA

6.1 Miestom plnenia a poskytovania služieb je:

- 6.1.1 Sídlo spoločnosti Objednávateľa uvedené v čl. 1.1 tejto Zmluvy
- 6.1.2 Iné priestory Objednávateľa alebo priestory, ku ktorým Objednávateľ disponuje užívacím pravom.
- 6.1.3 Zmeny podľa čl. 6.1.1 a 6.1.2 tejto Zmluvy je Objednávateľ povinný oznámiť Poskytovateľovi načas a v súčinnosti s Poskytovateľom vytvoriť plán, ktorý zamedzí výpadku služieb Objednávateľa prostredníctvom produktu **XMatik®.smart/EAM V1.15** voči zainteresovaným stranám.

6.2 Miesto plnenia môže byť dočasne ustanovené inde, ako podľa čl. 6.1 Zmluvy, nie však na dlhšie obdobie, ako v trvaní 10 pracovných dní sumárne v kalendárnom roku. Pokiaľ to Objednávateľ požaduje, musí byť táto skutočnosť dopredu dohodnutá medzi osobami oprávnenými rokovať vo veciach zmluvných podľa čl. 1.1 a 1.2 Zmluvy.

6.3 Miesto plnenia podľa čl. 6.2 Zmluvy je teritoriálne obmedzené na územie Slovenskej republiky.

6.4 Plnenie podľa tejto Zmluvy bude Poskytovateľom poskytované priebežne odo dňa nadobudnutia účinnosti Zmluvy, a to počas obdobia platnosti Zmluvy.

6.5 Termíny plnenia sú určené obdobím poskytovania služieb podľa čl. 15.1 Zmluvy a služby sú poskytované nepretržite s ohľadom na čl. 3.2. Zmluvy.

VII.

CENA

- 7.1 Cena za poskytovanie služieb podľa čl. 2.1 tejto Zmluvy činí 70 200,00 EUR (slovom sedemdesiatosemtisíc eur) bez DPH ročne, a je dohodnutá v zmysle zákona NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z.z., ktorou sa vykonáva zákon č.18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.
- 7.2 Pre účely rozdelenia celkovej ceny podľa štruktúry poskytovaných služieb sa stanovuje členenie za mesačnú podporu:
- 7.2.1 služby v rozsahu podľa čl. 3.1 a 4.1 Zmluvy,
 - 7.2.2 služby v rozsahu podľa čl. 5.1 Zmluvy, a to v rozsahu 20 človekohodín
 - 7.2.3 služby v rozsahu podľa čl. 4.4 Zmluvy.
- 7.3 Cena čiastkových plnení v súlade s čl. 7.2 Zmluvy za príslušný ukončený kalendárny mesiac je nasledovná:
- 7.3.1 V členení podľa štruktúry:
- | | |
|--|---------------|
| 7.3.1.1 za služby podľa čl. 7.2.1 Zmluvy | 3 339,00 EUR, |
| 7.3.1.2 za služby podľa čl. 7.2.2 Zmluvy | 1 080,00 EUR, |
| 7.3.1.3 za služby podľa čl. 7.2.3 Zmluvy | 1 431,00 EUR |
- 7.3.2 V členení podľa celkovej mesačnej platby:
- 7.3.2.1 za služby v období kalendárneho mesiaca 5 850,00 EUR.
- 7.4 Celková ročná cena za obdobie poskytovania služieb je 70 200,00 EUR.
- 7.5 K cene bude uplatnená DPH v zmysle zákona číslo 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- 7.6 Cena služieb podľa tejto Zmluvy nezahrňuje platby tretím stranám, najmä platby za licencie a na tieto licencie viazanú podporu tretích strán, ani podporné programy výrobcov technického a softvérového vybavenia.
- 7.7 Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ je oprávnený ceny uvedené v tomto článku Zmluvy každoročne jednostranne zvýšiť vždy k 1. marcu príslušného roka, počínajúc od 1.3.2026, a to o mieru inflácie za predchádzajúci kalendárny rok meranú indexom spotrebiteľských cien v Slovenskej republike (priemerná ročná inflácia) zverejnenej Štatistickým úradom Slovenskej republiky v rozsahu prevyšujúcom 2,5 %, najviac však o 5 %; pre odstránenie pochybností sa stanovuje, že pokiaľ bude inflácia rovná alebo nižšia ako 2,5 % alebo bude záporná, Poskytovateľ nemá právo na jednostranné zvýšenie cien. Poskytovateľ písomne oznámi ZSSK CARGO cenové navýšenie pre nasledovné obdobie vypočítané v súlade s pravidlami podľa predchádzajúcej vety najneskôr do 31. januára príslušného kalendárneho roka, inak jeho právo na jednostranné zvýšenie ceny pre príslušné obdobie zaniká.

VIII.

PLATOBNÉ PODMIENKY

- 8.1 Poskytovateľ sa zaväzuje vystaviť faktúru, ktorá bude spĺňať všetky náležitosti daňového dokladu stanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi a touto Zmluvou, vždy najneskôr do 15. dňa príslušného kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa cena uvedená v čl. 7.3.2.1 Zmluvy platí a doručiť ju Objednávateľovi najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa jej vystavenia Poskytovateľom.

- 8.2 Faktúra musia obsahovať všetky náležitosti podľa príslušných platných právnych predpisov, označenie čísla Zmluvy podľa evidencie Objednávateľa, číslo účtu Poskytovateľa v tvare IBAN a jej prílohu musí tvoriť príslušný mesačný report a akceptačný protokol.
- 8.3 Lehota splatnosti faktúry je 60 dní odo dňa jej vystavenia Poskytovateľom. Faktúra bude Objednávateľom uhradená bezhotovostným prevodom na bežný účet Poskytovateľa uvedený v tejto Zmluve a/alebo na faktúre. V prípade rozdielnosti účtov má prednosť účet uvedený na faktúre. V prípade, ak splatnosť faktúry pripadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude sa za deň splatnosti považovať najbližší nasledujúci pracovný deň. Za deň úhrady faktúry sa považuje deň odpísania dlžnej sumy z bežného účtu Objednávateľa v prospech bežného účtu Poskytovateľa. Všetky bankové poplatky znáša Objednávateľ, s výnimkou poplatkov vyrubených bankou Poskytovateľa.
- 8.4 V prípade, ak faktúra nebude vystavená Poskytovateľom v súlade s ustanoveniami Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi bez zaplatenia na opravu. Dňom vystavenia novej (opravenej) faktúry, so všetkými požadovanými náležitosťami, začína plynúť nová 60 dňová lehota splatnosti, pričom pôvodný dátum splatnosti zaniká.
- 8.5 V prípade, ak sa Objednávateľ dostane do omeškania s úhradou faktúry a faktúru neuhradí ani do 10 dní po tom, čo mu bola doručená písomná výzva na jej zaplatenie, je Poskytovateľ oprávnený uplatňovať si voči Objednávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,03 % z dlžnej čiastky, a to za každý aj začatý deň omeškania v súlade s ust. § 369 Obchodného zákonníka.
- 8.6 V mesačnom reporte, ktorý Poskytovateľ predkladá podľa čl. 8.2 Zmluvy Objednávateľovi na akceptáciu, je Poskytovateľ povinný vykazovať aj čerpaný výkon na rozvoj podľa čl. V. Zmluvy.
- 8.7 Po dohode oprávnených osôb uvedených v zozname podľa čl. 3.1.5 tejto Zmluvy môže byť plnenie Poskytovateľa podľa čl. 5.1 Zmluvy zamenené za plnenie podľa čl. 4.1 Zmluvy, ako aj za iné výnimočné služby a činnosti, ktoré je Poskytovateľ schopný a oprávnený poskytnúť. Rozsah takto čerpaných človekodní z celkovej alokovanej kapacity podľa čl. 8.6 Zmluvy uvedie Poskytovateľ v mesačnom reporte predkladanom podľa čl. 8.2 Zmluvy.
- 8.8 Pohľadávky Poskytovateľa voči Objednávateľovi vzniknuté na základe ustanovení tejto Zmluvy nie je možné postúpiť tretej osobe bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa. V prípade, ak Poskytovateľ bez predchádzajúceho písomného súhlasu Objednávateľa postúpi pohľadávku, ktorú má voči Objednávateľovi tretej osobe, je Poskytovateľ povinný zaplatiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške nominálnej hodnoty postúpenej pohľadávky.
- 8.9 Ak platnosť Zmluvy skončí, ani jedna zo zmluvných strán nemá nárok na kompenzáciu prečerpanej alebo nedočerpanej alokovanej kapacity.

IX.

ZÁRUKA

- 9.1 Poskytovateľ poskytuje záruku na vykonané a prevzaté služby v trvaní 24 mesiacov počínajúc kalendárnym mesiacom po mesiaci, v ktorom bola služba poskytnutá.
- 9.2 Poskytovateľ poskytuje záruku na skryté vady softvérového diela spôsobené nesprávnou implementáciou, a to na obdobie 60 mesiacov od jeho prvej inštalácie.

9.3 Záruka podľa čl. 9.2 sa nevzťahuje na skryté vady softvéru tretích strán.

9.4 Poskytovateľ nie je zodpovedný za problém v prevádzke EAM podľa čl. 2.1 Zmluvy, ak Poskytovateľ preukáže, že bol spôsobený v dôsledku takého používania EAM pracovníkmi Objednávateľa alebo inými osobami, ktoré je v rozpore s jeho určením a podmienkami stanovenými v tejto Zmluve a jej prípadných dodatkoch, ako aj aktuálnou dokumentáciou platnou v mesiaci, keď bol problém identifikovaný a zaznamenaný podľa postupov v čl. 3.1 Zmluvy.

9.5 V prípade, že Poskytovateľ nebude schopný identifikovaný problém úplne alebo z časti odstrániť, a to v lehote do 30 dní od jeho identifikácie, je Objednávateľ oprávnený požadovať primeranú kompenzáciu v rámci poskytovania rozvoja EAM podľa čl. 5.1 Zmluvy, respektíve čl. 5.2 Zmluvy alebo primerané zníženie ceny stanovenej v čl. VII. Zmluvy.

9.6 Pri opakovanom výskyte udalostí podľa čl. 9.5 Zmluvy je Objednávateľ oprávnený od Zmluvy jednostranne odstúpiť.

9.7 Ďalšie vzťahy zmluvných strán týkajúce sa prípadných väd poskytovania služieb a nárokov z nich vyplývajúcich sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

X.

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU

10.1 Pri plnení Zmluvy je Poskytovateľ povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám na zdraví, na majetku Objednávateľa, na prírode a životnom prostredí. Ak Poskytovateľ v súvislosti s činnosťami, ktoré sú vykonávané v rámci plnenia predmetu Zmluvy, spôsobí Objednávateľovi preukázateľnú škodu, Poskytovateľ sa zaväzuje nahradiť túto škodu v plnom rozsahu.

10.2 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedná za škodu vyplývajúcu z takého spôsobu použitia EAM Objednávateľom, ktorý je v rozpore s touto Zmluvou alebo v rozpore s projektovou dokumentáciou EAM a platnou dokumentáciou, ktorá súvisí s prevádzkou, údržbou a rozvojom EAM.

XI.

KRITÉRIÁ PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB

11.1 Pre účely tejto Zmluvy zmluvné strany stanovili nasledujúce limity prípustného reakčného času a času vyriešenia výskytov incidentov:

	Reakčný čas	Čas vyriešenia
11.1.1 Incident A	3 hodiny	20 hodín
11.1.2 Incident B	3 hodiny	80 hodín
11.1.3 Incident C	3 hodiny	160 hodín
11.1.4 Incident D	-	-

11.2 EAM je v trvalej prevádzke a musí byť schopný bezporuchovej prevádzky so spoľahlivosťou najmenej 95,00%.

XII.

SANKCIE A ZMLUVNÉ POKUTY

12.1 V prípade, že Poskytovateľ v súlade so Zmluvou plne nezaistí správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku EAM v rozsahu podľa čl. 2.1 Zmluvy, je Objednávateľ oprávnený uplatniť voči Poskytovateľovi sankcie a zmluvné pokuty, a to nasledovne:

12.1.1 Za každú začatú hodinu preukázateľného predĺženia pri začatí prác na odstraňovaní incidentu, a to:

12.1.1.1 pre incident kategórie A podľa čl. 1.3.1, Príloha č. 1, vo výške 10% príslušnej rozhodujúcej čiastky podľa čl. 12.5 Zmluvy.

12.1.1.2 pre incident kategórie B podľa čl. 1.3.2, Príloha č. 1, vo výške 5% príslušnej rozhodujúcej čiastky podľa čl. 12.5 Zmluvy.

12.1.2 Za každú začatú hodinu preukázateľného predĺženia pri odstraňovaní incidentu, a to:

12.1.2.1 pre incident kategórie A podľa čl. 1.3.1, Príloha č. 1, vo výške 10% príslušnej rozhodujúcej čiastky podľa čl. 12.5 Zmluvy.

12.1.2.2 pre incident kategórie B podľa čl. 1.3.2, Príloha č. 1, vo výške 5% príslušnej rozhodujúcej čiastky podľa čl. 12.5 Zmluvy.

12.1.3 Za každý začatý deň preukázateľného predĺženia pri odstraňovaní incidentu, a to:

12.1.3.1 pre incident kategórie C podľa čl. 1.3.3, Príloha č. 1, vo výške 3% príslušnej rozhodujúcej čiastky podľa čl. 12.5 Zmluvy.

12.1.4 Za každú preukázateľne začatú hodinu nedostupnosti jedného zo Zmluvou stanovených komunikačných kanálov v rámci poskytovania služby podľa čl. 3.1 Zmluvy vo výške 7/100 príslušnej rozhodujúcej čiastky podľa čl. 12.5 Zmluvy.

12.1.5 Za nedodržanie parametra spoľahlivosti prevádzky EAM podľa čl. 11.2 Zmluvy v príslušnom kalendárnom mesiaci vo výške percentuálnych bodov zníženej dostupnosti EAM rozhodujúcej čiastky podľa čl. 12.5 Zmluvy.

12.1.6 V prípade, ak sa Poskytovateľ omešká s realizáciou zmeny EAM podľa čl. V. Zmluvy sa uplatní zmluvná pokuta vo výške 0,5 % z ceny zmeny za každý aj začatý deň omeškania.

12.2 Maximálny objem sankcií v období 12 po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov je 10% súčtu celkovej ceny podľa čl. 7.4 a ceny služieb za rozvoj podľa čl. 5.1 a 5.2 v uvedenom období.

12.3 Zaplatením akejkoľvek z vyššie uvedených sankcií Poskytovateľom nie je dotknutý nárok Objednávateľa na náhradu vzniknutej škody spôsobenej preukázateľne činnosťou Poskytovateľa.

12.4 Zmluvná pokuta je splatná v lehote 30 dní od doručenia jej písomného vyúčtovania.

12.5 Rozhodujúca čiastka pre stanovenie zmluvnej pokuty je mesačná platba podľa čl. 7.3.1.1 Zmluvy.

12.6 Zmluvná pokuta za prípad preukázaného porušenia povinnosti ochrany Dôverných informácií podľa čl. 13.1 Zmluvy je stanovená vo výške maximálne do 5 000,00 EUR.

XIII.

OCHRANA INFORMÁCIÍ

13.1 Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje, že okrem výnimiek stanovených v bode 13.2 tohto článku Zmluvy, neposkytne žiadnej osobe, ani nepoužije, nezužitkuje alebo

nezneužíje za žiadnym účelom žiadne informácie, ktoré získala v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Zmluvy, ani neprezerá obsah tejto Zmluvy inej osobe a zabezpečí všetky opatrenia na zamedzenie prístupu iných osôb k Zmluve (ďalej len "Dôverné informácie").

13.2 Zmluvné strany sa dohodli, že za Dôverné informácie sa považujú všetky informácie a údaje v písomnej alebo v elektronickej forme, ktoré sa týkajú tejto Zmluvy, jej zmluvných strán, ktoré boli sprístupnené jednou zmluvnou stranou, jej zástupcami alebo pracovníkmi druhej zmluvnej strane, jej zástupcom alebo jej pracovníkom, ako aj akékoľvek iné informácie alebo údaje, ktoré sa zmluvným stranám sprístupnili v súvislosti so Zmluvou inak, či už v čase pred uzatvorením alebo v čase po uzatvorení tejto Zmluvy, a ktorých sprístupnením by mohla druhej zmluvnej strane vzniknúť škoda alebo iná ujma okrem:

13.2.1 poskytnutia Dôverných informácií tretej strane na základe predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany,

13.2.2 v prípade, ak je táto povinnosť stanovená všeobecne záväzným právnym predpisom alebo rozhodnutím príslušného orgánu,

13.2.3 použitia Dôverných informácií zmluvnými stranami, ich právnymi zástupcami, účtovníkmi, konzultantmi, zamestnancami, inými predstaviteľmi zmluvných strán alebo osobami určenými ktoroukoľvek zmluvnou stranou v súvislosti s touto Zmluvou alebo,

13.2.4 v rozsahu výslovne dovoľenom alebo predpokladanom touto Zmluvou.

13.3 Pre účely Zmluvy Dôverné informácie nezahŕňajú žiadnu informáciu, ktorá:

13.3.1 je verejne všeobecne dostupná v čase použitia alebo poskytnutia,

13.3.2 stane sa všeobecne verejne dostupnou, a to inak ako neoprávneným poskytnutím alebo použitím,

13.3.3 je poskytnutá zmluvnej strane treťou osobou, ktorá s touto informáciou nakladá v súlade so zákonom a má zákonné právo túto informáciu poskytnúť alebo použiť.

13.4 V prípade, že dôverné informácie sú zároveň obchodným tajomstvom zmluvnej strany, zodpovedá porušujúca zmluvná strana za škodu v zmysle ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov.

13.5 Objednávateľ berie na vedomie, že názov XMatik®, a teda aj názov **XMatik®.smart/EAM** sú chránené medzinárodne registrovanou ochrannou známkou Poskytovateľa.

13.6 Objednávateľ sa zaväzuje používať názvy produktov, uvedené v čl. 13.5 Zmluvy verejne výhradne v presnom tvare.

13.7 Porušenie ustanovenia čl. 13.6 Zmluvy umožňuje Poskytovateľovi uplatňovať si náhradu za nemajetkovú ujmu.

XIV.

SÚČINNOSŤ A POVINNOSTI OBJEDNÁVATEĽA

14.1 Objednávateľ je povinný na základe vzájomnej dohody a v rámci bezpečnostných štandardov Objednávateľa umožniť pracovníkom Poskytovateľa lokálny aj diaľkový prístup k dohodnutým zariadeniam a prvkom EAM za účelom plnenia podľa tejto Zmluvy.

14.2 Objednávateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi prístup do svojich prevádzkových miestností po dobu potrebnú k splneniu záväzkov Poskytovateľa vyplývajúcich z tejto Zmluvy, najmä na miesta podľa čl. 6.1 Zmluvy.

- 14.3 Objednávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť svojich pracovníkov nutnú pre činnosti Poskytovateľa súvisiacich s plnením Zmluvy.
- 14.4 Objednávateľ je povinný zabezpečiť potrebnú súčinnosť pracovníkov tretích strán, nutnú pre činnosti Poskytovateľa súvisiacich s plnením Zmluvy.
- 14.5 Objednávateľ je povinný zabezpečiť spoľahlivú prevádzku prostriedkov internetovej komunikácie, ako aj ich dostatočnú kapacitu, a to u svojich poskytovateľov internetovej komunikácie.
- 14.6 Objednávateľ je povinný oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek zmeny, ktoré plánuje realizovať prostrední EAM a v prostrediach s týmto prostredím priamo súvisiacich, a to aspoň 3 mesiace pred plánovaným zámerom.
- 14.7 Objednávateľ je povinný vyžiadať si posúdenie, a tiež odporúčania Poskytovateľa k plánovaným zmenám podľa čl. 14.6 Zmluvy. Posúdenie musí obsahovať zoznam rizík plánovaných zmien.

XV.

PLATNOSŤ A ÚČINNOSŤ ZMLUVY, VÝPOVEĎ

- 15.1 Táto Zmluva je uzatvorená na dobu určitú, a to na 36 mesiacov odo dňa nadobudnutia jej účinnosti.
- 15.2 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a Občianskeho zákonníka v spojení s § 5a ods. 2 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
- 15.3 Zmluvný vzťah založený touto Zmluvou môže byť ukončený pred uplynutím doby podľa čl. 15.1 Zmluvy:
- 15.3.1 písomnou dohodou oboch zmluvných strán,
 - 15.3.2 písomnou výpoveďou zo strany Objednávateľa so šesťmesačnou (6) výpovednou lehotou aj bez uvedenia dôvodov výpovede s tým, že výpovedná lehota začína bežať prvým dňom v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená,
 - 15.3.3 odstúpením od Zmluvy jednou zo zmluvných strán, ak druhá zmluvná strana podstatným spôsobom porušuje záväzky, ku ktorým sa touto Zmluvou zaviazala, alebo ak jedná v rozpore s dobrými mravmi a napriek písomnému upozorneniu takéto jednanie alebo konanie nezanedchá, resp. nevykoná nápravu.
 - 15.3.4 Za podstatné porušenie Zmluvy považujú zmluvné strany činnosť alebo nečinnosť, ktorá je:
 - 15.3.4.1 vecne a v rozsahu povinností zmluvných strán podľa tejto Zmluvy a zmluvné strany opakovane nevedia dospieť k vzájomnej dohode o jej riešení,
 - 15.3.4.2 opakovaná bez zjavnej príčiny napriek písomným upozorneniam,
 - 15.3.4.3 písomne dokumentovaná a preukázateľná.

XVI.

OPRÁVNENÉ OSOBY A RIEŠENIE SPOROV

- 16.1 Zmluvné strany menujú oprávnené osoby zodpovedné za komunikáciu týkajúcu sa používania a prevádzkovania systémov EAM, riadenia incidentov a zmenového konania pre rozvoj EAM.

- 16.2 Pre každú oprávnenú osobu zmluvná strana písomne určí priezvisko, meno, telefónne číslo do kancelárie, mobilné telefónne číslo a mailovú adresu.
- 16.3 Oprávnené osoby zoradené v číslovanom zozname za stranu Objednávateľa určí Objednávateľ vždy písomne, pričom druhá zmluvná strana akceptuje aj elektronickú poštu, a to odoslanú na elektronickú adresu štatutárneho zástupcu Poskytovateľa, teda [REDACTED] alebo [REDACTED]
- 16.4 Oprávnené osoby zoradené v číslovanom zozname za stranu Poskytovateľa určí Poskytovateľ vždy písomne, pričom druhá zmluvná strana akceptuje aj elektronickú poštu, a to odoslanú na elektronickú adresu štatutárneho zástupcu Objednávateľa, teda [REDACTED] alebo [REDACTED]
- 16.5 Prvý krát zmluvné strany určia zoznam oprávnených osôb neodkladne po podpise Zmluvy, a to tak, aby nevznikli pochybnosti o zodpovednosti za plnenie tejto Zmluvy.
- 16.6 Zmluvné strany sú oprávnené zmeniť oprávnené osoby za svoju stranu. Zároveň sú povinné oznámiť túto zmenu bezodkladne, ako úplný zoznam a v štruktúre podľa čl. 16.2 tejto Zmluvy.
- 16.7 Každá zmena, oznámená druhej zmluvnej strane podľa bodu 16.5 Zmluvy musí presne a písomne vymedziť rozsah právomocí a kompetencií každej uvedenej oprávnenej osoby tak, aby nemohlo dôjsť k nejednoznačnosti v zodpovednosti za operatívne prijímané rozhodnutia v dennej prevádzke a súčasne musí byť úplným zoznamom všetkých oprávnených osôb za zmluvnú stranu v danom čase.
- 16.8 Každá zmluvná strana vedie úplnú evidenciu oznámení oprávnených osôb druhej zmluvnej strany v čase platnosti Zmluvy, a to spolu s dátumom, kedy oznámenie obdržala.
- 16.9 Poskytovateľ zabezpečuje v rámci služieb podľa čl. 3.1 Zmluvy poskytnutie prístupových práv pre oprávnené osoby len k zdrojom EAM ktoré sú nevyhnutné na výkon povinností.
- 16.10 Ak dôjde v komunikácii medzi oprávnenými osobami Objednávateľa zo zoznamu podľa čl. 16.3 Zmluvy a Poskytovateľa zo zoznam podľa čl. 16.4 Zmluvy k sporu, rozhodnú po vzájomnej dohode osoby oprávnené jednať vo veciach technických podľa čl. 1.1 a 1.2 tejto Zmluvy.
- 16.11 Ak ani oprávnené osoby podľa čl. 16.10 Zmluvy spor nevyriešia, eskalujú spor na osoby oprávnené jednať vo veciach zmluvných podľa čl. 1.1 a 1.2 tejto Zmluvy.

XVII.

INFORMAČNÁ BEZPEČNOSŤ

- 17.1 Poskytovateľ prehlasuje, že:
- 17.1.1 získal certifikát informačnej bezpečnosti č. 214291-2017-AIS-CZS-UKAS, a teda má zavedený systém informačnej bezpečnosti v rozsahu, ktorý je nevyhnutný na súlad s požiadavkami Objednávateľa,
- 17.1.2 certifikát súladu s normou ISO/IEC 27001:2013 dňa 20.2.2017 udelila Poskytovateľovi spoločnosť DNV – GL Assurance so sídlom v Londýne, UK,
- 17.1.3 platnosť certifikátu podľa čl. 17.1.2 je do 31.10.2025,
- 17.1.4 počas trvania zmluvného vzťahu podľa tejto Zmluvy sa bude Poskytovateľ v oblasti bezpečnosti riadiť schválenými požiadavkami Objednávateľa.
- 17.2 Oprávnené osoby určené zmluvnými stranami v súlade s čl. 16.3 a čl. 16.4 Zmluvy sú povinné riadiť sa ustanovenia mi normy ISO/IEC 27001:2013.
- 17.3 Poskytovateľ je povinný:

- 17.3.1 prijímať a dodržiavať bezpečnostné opatrenia a plniť ostatné s tým súvisiace povinnosti podľa zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o kybernetickej bezpečnosti“) a príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti kybernetickej bezpečnosti,
- 17.3.2 bezodkladne informovať Objednávateľa o kybernetickom bezpečnostnom incidente a o všetkých skutočnostiach majúcich vplyv na zabezpečovanie kybernetickej bezpečnosti a zároveň vykonať všetky opatrenia, ktorých účelom je zamedziť rozširovaniu kybernetického bezpečnostného incidentu a jeho následkov a informovať o týchto opatreniach Objednávateľa,
- 17.3.3 v prípade kybernetického bezpečnostného incidentu poskytovať súčinnosť Objednávateľovi a to aj podľa pokynov Národného bezpečnostného úradu, ak takéto pokyny boli Národným bezpečnostným úradom udelené a podieľať sa na riešení bezpečnostného incidentu podľa bezpečnostných politík Objednávateľa a ostatných pokynov Objednávateľa,
- 17.3.4 poskytnúť Objednávateľovi bezodkladne všetky podklady a informácie a súčinnosť nevyhnutnú k tomu, aby si Objednávateľ mohol riadne a včas plniť všetky povinnosti, ktoré pre Objednávateľa vyplývajú zo Zákona o kybernetickej bezpečnosti a príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti kybernetickej bezpečnosti,
- 17.3.5 plniť ďalšie povinnosti stanovené touto Zmluvou, Zákonom o kybernetickej bezpečnosti a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi v oblasti kybernetickej bezpečnosti.
- 17.4 Bezodkladne po ukončení tejto Zmluvy, najneskôr však do 3 dní, Poskytovateľ predloží Objednávateľovi sumarizáciu všetkých podkladov a všetkých informácií zachytených na akomkoľvek druhu nosiča dát, ktoré priamo alebo nepriamo súvisia s povinnosťami vyplývajúcich zo Zákona o kybernetickej bezpečnosti alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti kybernetickej bezpečnosti a ktoré sa týkajú Objednávateľa. Objednávateľ na základe sumarizácie podľa predchádzajúcej vety písomne informuje Poskytovateľa o tom, ktoré podklady a informácie má Poskytovateľ vrátiť Objednávateľovi, previesť na Objednávateľa a ktoré má zničiť. Poskytovateľ je povinný splniť si povinnosť podľa predchádzajúcej vety najneskôr do 5 dní odo dňa, kedy Objednávateľ informoval Poskytovateľa o spôsobe naloženia s týmito podkladmi a informáciami.

XVIII.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 18.1 Ak sú k tomu splnené zákonom stanovené predpoklady, Poskytovateľ a všetci jeho subdodávateľia, na ktorých sa táto povinnosť vzťahuje, musia byť ku dňu uzavretia tejto Zmluvy a počas celej doby jej účinnosti zapísaní v registri partnerov verejného sektora podľa príslušných ustanovení zákona č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a túto skutočnosť je povinný preukázať Objednávateľovi pred podpisom tejto Zmluvy. Ak si Poskytovateľ túto povinnosť nesplní, resp. poskytne Objednávateľovi nepravdivé alebo neaktuálne doklady o jej splnení, zodpovedá Objednávateľovi za všetky škody, ktoré mu tým spôsobí, najmä je v tejto súvislosti povinný nahradiť Objednávateľovi náklady na úhradu akýchkoľvek sankcií (pokút) uložených mu orgánmi verejnej správy za priestupok na úseku registrácie partnerov verejného sektora v celom rozsahu a Objednávateľ je oprávnený od tejto Zmluvy odstúpiť.

- 18.2 Pokiaľ niektorá zo zmluvných strán nebude trvať na plnení ktoréhokoľvek ustanovenia tejto Zmluvy alebo na výkone niektorého svojho práva, nebude to považované za vzdanie sa takéhoto ustanovenia/práva.
- 18.3 Názvy článkov v tejto Zmluve sú orientačné a myslené výhradne z dôvodu prehľadnosti a nebude im prikladaný žiadny účinok pri výklade tejto Zmluvy.
- 18.4 Túto Zmluvu je možné meniť alebo dopĺňať len dohodou zmluvných strán písomnými, vzostupne číslovanými a obojstranne podpísanými dodatkami.
- 18.5 Zmluvné strany sa dohodli, že žiadna z nich nie je oprávnená postúpiť svoje práva a povinnosti vyplývajúce z tejto Zmluvy tretej strane bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany.
- 18.6 Práva a záväzky vyplývajúce pre zmluvné strany z tejto Zmluvy prechádzajú na prípadných právnych nástupcov Zmluvných strán. Pred zánikom či rozdelením má zanikajúca či deliaca sa Zmluvná strana povinnosť oznámiť túto skutočnosť druhej Zmluvnej strane.
- 18.7 Pokiaľ sa niektorá časť tejto Zmluvy dostane do rozporu s právnym poriadkom Slovenskej republiky, či sa stane neplatnou, nedotkne sa to platnosti, závažnosti a vymáhateľnosti ostatných dohôd tejto Zmluvy. Obe zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú k vedeniu takých jednání, aby bol tento mimoriadny stav bez zbytočného predĺženia odstránený.
- 18.8 Táto Zmluva spolu so všetkými prílohami predstavuje kompletnú a úplnú dohodu medzi zmluvnými stranami vzťahujúcu sa k predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy a je vyhotovená v dvoch rovnopisoch, každý s platnosťou originálu, z nich každá zmluvná strana dostane jeden rovnopis.
- 18.9 Nedeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú tieto prílohy:
- 18.9.1 Príloha 1 – Manažment incidentov
- 18.10 Objednávateľ aj Zhotoviteľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu písomne informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých zmenách a iných skutočnostiach významných pre riadne plnenie tejto zmluvy, a to najmä o zmene svojho obchodného mena, právnej formy, sídla, IČO, DIČ, IČ pre DPH, oprávnených zástupcov, bankového spojenia a čísla účtu, na ktorý majú byť poukázané platby a iných skutočnostiach.
- 18.11 Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 18.12 Zmluvné strany vyhlasujú, že majú spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu a ich zmluvná voľnosť nie je žiadnym spôsobom obmedzená. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že túto Zmluvu uzatvorili na základe ich skutočnej, slobodnej a vážnej vôle, ktorej prejav zachytený v obsahu tejto Zmluvy je dostatočne určitý a zrozumiteľný, túto Zmluvu uzatvorili v súlade so zásadami poctivého obchodného styku a neuzatvorili ju ani v omyle, ani pod nátlakom a ani v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, túto Zmluvu si prečítali, obsahu tejto Zmluvy porozumeli a na znak súhlasu s obsahom tejto Zmluvy ju prostredníctvom osôb oprávnených konať v ich mene podpísali.
- 18.13 Práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré nie sú upravené v tejto Zmluve sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov, zákonom č. 185/2015 Z.z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov a ustanoveniami ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 18.14 Pre prípad sporu na základe tejto Zmluvy sa dojednáva príslušnosť slovenského súdu.

---NASLEDUJE PODPISOVÁ STRANA---

PODPISOVÁ STRANA

V Bratislave, dňa

V Bratislave, dňa

Objednávateľ:

Poskytovateľ:

.....
Ing. Jaroslav Daniška
predseda predstavenstva

.....
RNDr. Eduard Haluška, CSc.
predseda predstavenstva

.....
Mgr. Matej Hambálek, MBA
podpredseda predstavenstva

- 1 Pre účel jednoznačného stanovenia postupu spracovania a riešenia incidentov a iných hlásených problémov (incident management) sa stanovuje:
 - 1.1 Incident - ako nežiadúci stav systému EAM.
 - 1.2 Chyba - ako incident klasifikovaný ako preukázateľný rozdiel medzi zmluvne žiadaným a skutočným stavom systému EAM a ako taký odsúhlasený Poskytovateľom a Objednávateľom.
 - 1.3 Kategorizácia incidentov podľa čl. 3.1 a 3.2 Zmluvy a ich popis:
 - 1.3.1 Incident kategórie A:
je chyba podľa čl. 1.2 alebo kritický problém v prevádzke EAM, ktorý úplne znemožňuje prevádzku EAM, alebo ich ucelených častí, poprípade spôsobuje zásadné problémy pre ich správnu, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku. Súčasne musí podstatne ovplyvniť hlavné prevádzkové procesy Objednávateľa.
 - 1.3.2 Incident kategórie B:
je chyba podľa čl. 1.2, prípadne podstatný problém v prevádzke EAM, ktorý znemožňuje prevádzku častí EAM, avšak Poskytovateľ poskytuje alternatívny proces pre zaistenie správnej spoľahlivej a bezpečnej prevádzky EAM.
 - 1.3.3 Incident kategórie C:
je problém v prevádzke EAM, ktorý významným spôsobom neovplyvňuje prácu používateľa EAM alebo je možné použiť náhradné riešenie tzv. workaround na zabezpečenie funkčnosti EAM.
 - 1.3.4 Incident kategórie D:
je problém podľa čl. 1.2, ale nevyhovuje kritériám podľa čl. 1.3.1, 1.3.2, ani 1.3.3 vyššie.
 - 1.4 Lehoty pre odstránenie nahlásených incidentov:
 - 1.4.1 Pre incident kategórie 1.3.1 je Poskytovateľ povinný zahájiť práce na riešení incidentu najneskôr do 3 hodín od jeho preukázateľného nahlásenia. Poskytovateľ je povinný pokračovať v práci na odstránení incidentu do okamžiku vyriešenia alebo do poskytnutia provizórneho riešenia. Poskytovateľ je povinný vyriešiť incident najneskôr do 20 hodín od jeho preukázateľného nahlásenia na portáli k tomu určenému podľa čl. 3.1.1.3 Zmluvy. Použitie provizórneho riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv problému na prevádzku nezbavuje Poskytovateľa povinnosti incident odstrániť. Alternatívny termín pre odstránenie incidentu sa v prípade aplikácie provizórneho riešenia stanovuje dohodou osôb oprávnených konať vo veciach technických za obe zmluvné strany podľa čl. 1.1 a 1.2 Zmluvy.
 - 1.4.2 Pre incident kategórie 1.3.2 je Poskytovateľ povinný zahájiť práce na riešení incidentu najneskôr do 3 hodín od jeho preukázateľného nahlásenia. Poskytovateľ je povinný pokračovať v práci na odstránení incidentu do okamžiku vyriešenia alebo do poskytnutia provizórneho riešenia. Poskytovateľ je povinný vyriešiť incident najneskôr do 80 hodín od jeho preukázateľného nahlásenia na portáli k tomu určenému podľa čl. 3.1.1.3 Zmluvy. Použitie provizórneho riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv problému na prevádzku nezbavuje Poskytovateľa povinnosti incident odstrániť. Alternatívny termín pre odstránenie incidentu sa v prípade aplikácie provizórneho riešenia stanovuje dohodou osôb oprávnených konať vo veciach technických za obe zmluvné strany podľa čl. 1.1 a 1.2 Zmluvy.
 - 1.4.3 Pre incident kategórie 1.3.3 je Poskytovateľ povinný zahájiť práce na riešení incidentu najneskôr do 3 hodín od jeho preukázateľného nahlásenia. Poskytovateľ

je povinný pokračovať v práci na odstránení incidentu do okamžiku vyriešenia alebo do poskytnutia provizórneho riešenia. Poskytovateľ je povinný vyriešiť incident najneskôr do 160 hodín od jeho preukázateľného nahlásenia na portáli k tomu určenému podľa čl. 3.1.1.3 Zmluvy. Použitie provizórneho riešenia, ktorým sa eliminuje vplyv problému na prevádzku nezbavuje Poskytovateľa povinnosti incident odstrániť. Alternatívny termín pre odstránenie incidentu sa v prípade aplikácie provizórneho riešenia stanovuje dohodou osôb oprávnených konať vo veciach technických za obe zmluvné strany podľa čl. 1.1 a 1.2 Zmluvy.

- 1.4.4 Pre incident kategórie 1.3.4 je Poskytovateľ povinný odstrániť incident v rámci nasadenia nasledujúcej verzie EAM, prípadne v rámci pravidelnej plánovanej odstávky, pokiaľ nedôjde k inej dohode.
- 1.5 Spôsob nahlásenia incidentov:
 - 1.5.1 Objednávateľ je po zistení výskytu incidentu povinný bezodkladne oznámiť túto skutočnosť Poskytovateľovi prostredníctvom stanovených komunikačných kanálov podľa čl. 3.1 Zmluvy. Nahlásenie problému musí obsahovať predovšetkým:
 - 1.5.1.1 výstižný popis incidentu,
 - 1.5.1.2 popis akcií, ktoré problém vyvolali alebo okolností, pri ktorých incident nastal,
 - 1.5.1.3 návrh kategórie incidentu,
 - 1.5.1.4 čas výskytu a čas nahlásenia incidentu, pokiaľ čas nahlásenia nie je pridelený,
 - 1.5.1.5 odhad rizík, teda možné následky neriešenia incidentu.
 - 1.5.2 Poskytovateľ je povinný vykonať bezodkladne po prijatí hlásenia o incidente kontrolu jeho formálnej úplnosti. Musí zaevidovať hlásenie do webovej aplikácie evidencie incidentov, ak nebola táto použitá pre jeho hlásenie priamo Objednávateľom a postúpiť hlásenie k jeho hodnoteniu.
 - 1.5.3 Poskytovateľ je oprávnený požadovať bezodkladné doplnenie hlásenia oprávnenou osobou Objednávateľa, pokiaľ hlásenie nevyhovuje minimálnym požiadavkám podľa čl. 1.5.1. V takomto prípade opraví čas nahlásenia incidentu po doplnení jeho úplnosti.
 - 1.5.4 Poskytovateľ je na základe výzvy Objednávateľa povinný zaistiť priamu podporu aspoň jedného svojho pracovníka. Termín zahájenia priamej podpory a dobu trvania stanovuje vo výzve oprávnená osoba Objednávateľa vo veciach technických alebo ním poverená osoba.
- 1.6 Spôsob hodnotenia prijatých incidentov:
 - 1.6.1 Poskytovateľ je povinný posúdiť nahlásený a zaevidovaný incident predovšetkým z hľadiska:
 - 1.6.1.1 dopadu na zabezpečenie prevádzkových procesov Objednávateľa,
 - 1.6.1.2 možného finančného dopadu narušenia prevádzkových procesov Objednávateľa,
 - 1.6.1.3 technických príčin vzniku incidentu,
 - 1.6.1.4 spôsobu odstránenia incidentu a postupu pri jeho odstránení.
 - 1.6.2 Incident nie je možné zaradiť do žiadnej kategórie, pokiaľ sa preukáže, že jeho príčina spočíva v nesprávnej obsluhu alebo použití EAM pre účely, ku ktorým nebol určený, prípadne nesprávny postup je priamo obmedzený smernicami Objednávateľa, respektíve inou dostupnou dokumentáciou. V opačnom prípade je Poskytovateľ povinný určiť kategóriu incidentu.
 - 1.6.3 Pokiaľ dôjde k rozporu v hodnotení, či sa jedná o incident, poprípade k rozporu v stanovení kategórie incidentu, sú osoby oprávnené konať vo veciach technických povinné pokúsiť sa nájsť zhodu. Do dosiahnutia zhody platí hodnotenie a kategória

- incidentu určená Objednávateľom pri jeho nahlásení. Jednanie o zhode nemá odkladný účinok na stanovené termíny odstránenia incidentu. O priebehu jednania o zhode oprávnené osoby spíšu „Protokol o rozpore“ s jednoznačným identifikačným číslom, ktorý riadne zaevidujú.
- 1.6.4 Obe zmluvné strany majú právo písomne zaznamenať svoje odlišné stanoviská do protokolu podľa čl. 1.6.3.
- 1.6.5 Pokiaľ vznikne protokol podľa čl. 1.6.3, sú oprávnené osoby povinné tento postúpiť (eskalovať) na rokovanie osobám oprávneným konať vo veciach zmluvných podľa čl. 1.1 a 1.2 Zmluvy.
- 1.6.6 Poskytovateľ je povinný všetky údaje súvisiace so životným cyklom hlásenia incidentu evidovať vo webovej aplikácii pre evidenciu incidentov podľa čl. 3.1.1.3 Zmluvy.
- 1.7 Spôsob odstránenia incidentov:
- 1.7.1 Poskytovateľ je povinný odstrániť incident v najkratšom možnom termíne, najneskôr však v čase stanovenom v príslušných ustanoveniach čl. 1.4 vyššie. Zároveň je Poskytovateľ pre prípad možného nedodržania stanovených termínov oprávnený navrhnúť Objednávateľovi alternatívne riešenie na obdobie potrebné pre odstránenie incidentu. Objednávateľ je oprávnený toto riešenie odmietnuť len, ak preukázateľne poškodzuje Objednávateľa.
- 1.7.2 Poskytovateľ je povinný, ako súčasť odstránenia incidentu, aktualizovať súvisiacu dokumentáciu, a túto po jej vyhotovení poskytnúť Objednávateľovi. Poskytovateľ je povinný evidovať všetky informácie súvisiace s odstraňovaním incidentov vo webovej aplikácii pre evidenciu incidentov.
- 1.8 Spôsob reportovania:
- 1.8.1 Poskytovateľ je povinný vytvárať pravidelné mesačné reporty o riešení incidentov, a tieto poskytovať mesačne Objednávateľovi. Pre mesačné reporty sú, ako povinné, stanovené hlavne tieto údaje:
- 1.8.1.1, jednoznačné identifikačné číslo incidentu,
- 1.8.1.2 čas vzniku incidentu,
- 1.8.1.3 čas ohlásenia incidentu,
- 1.8.1.4 meno pracovníka Objednávateľa, ktorý hlásenie o incidente vykonal,
- 1.8.1.5 meno pracovníka Poskytovateľa, ktorý hlásenie o incidente prijal,
- 1.8.1.6 výstižný popis incidentu,
- 1.8.1.7 popis akcií, ktoré problém vyvolali alebo okolností, pri ktorých incident nastal,
- 1.8.1.8 navrhovaná kategória incidentu podľa čl. 1.3,
- 1.8.1.9 konečná kategória incidentu podľa čl. 1.3,
- 1.8.1.10 čas začiatku odstraňovania incidentu,
- 1.8.1.11 čas konca odstraňovania incidentu,
- 1.8.1.12 technické príčiny incidentu,
- 1.8.1.13 spôsob odstránenia incidentu,
- 1.8.1.14 celková prácnosť odstránenia incidentu vyjadrená v človekohodinách,
- 1.8.1.15 meno pracovníka Poskytovateľa zodpovedného za odstránenie incidentu.
- 1.8.2 Poskytovateľ je povinný pravidelné mesačné reporty o riešení incidentov predložiť najneskôr do 5 pracovných dní po ukončení kalendárneho mesiaca Objednávateľovi na schválenie.
- 1.8.3 Objednávateľ je povinný pravidelné mesačné reporty o riešení incidentov schváliť najneskôr do 10 pracovných dní po ukončení kalendárneho mesiaca a archivovať ich počas platnosti Zmluvy. V prípade nezhôd nie je možné tento čas predĺžiť, aby mal Poskytovateľ umožnené plniť svoje zákonné povinnosti podľa iných predpisov.