

Číslo zmluvy Poskytovateľa: KE/OD/2014/40
Číslo zmluvy Objednávateľa:

Zmluva o poskytovaní systémovej podpory

1. Zmluvné strany

- 1. TEPELNÉ HOSPODÁRSTVO spoločnosť s ručením obmedzeným Košice**
- So sídlom: Komenského 7, 040 01 Košice
Zastúpená: Ing. Juraj Slafkovský, konateľ
IČO: 31679692
IČ DPH: SK2020485500
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu: 0446049503/0900
Zapísaná: OR Okresného súdu Košice I., Odd: Sro, vložka č. 3697/V
dalej len Objednávateľ

- 2. AutoCont SK a.s.**
- So sídlom: Einsteinova 24, 851 01 Bratislava
Zastúpená: Ing. Ľuboš Fabrici, riaditeľ a AutoCont SK a.s. v Košiciach a poverený zástupca na základe plnej moci
IČO: 36396222
IČ DPH: SK2020105428
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
Číslo účtu: 5030808601/0900
Zapísaná: OR Okresného súdu Bratislava I., Odd: Sa, vložka č. 4953/B
dalej len Poskytovateľ

2. Základné ustanovenia

- 2.1. Zmluvné strany sa v súlade s ust. § 262 odst. 1 zák. č. 513/1991 Zb., obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „obchodný zákonník“), dohodli, že sa ich záväzkový vzťah bude riadiť týmto zákonom a uzatvárajú podľa § 269 odst. 2 obchodného zákonníka túto zmluvu.

3. Definícia pojmov

- 3.1. Ak používa táto zmluva v ďalšom texte termíny, písané s veľkým počiatočným písmenom, či už v singuláre alebo plurále, majú tieto termíny nasledujúci význam:
- 3.1.1. Informačný systém – systém pre uchovávanie, spracovanie a vyhodnocovanie informácií.
- 3.1.2. Kontaktné miesto – kontaktné miesto Poskytovateľa, na ktorom sú ohlasované Požiadavky.
- 3.1.3. Oprávnená osoba Objednávateľa – osoba Objednávateľa, ktorá je oprávnená vznášať Požiadavky a potvrdzovať riešenia uzatvorených požiadaviek.

- 3.1.4. Poverená osoba Objednávateľa – osoba Objednávateľa, ktorá je poverená štvrtročným schvaľovaním plnení riešení Požiadaviek za Objednávateľa.
- 3.1.5. Metrika – merateľný parameter podpory.
- 3.1.6. Doba prevzatia požiadavky – Metrika definujúca čas, ktorý uplynie od nahlásenia Požiadavky do potvrdenia jej prijatia.
- 3.1.7. Doba zahájenia riešenia - Metrika definujúca čas, ktorý uplynie od prevzatia Požiadavky do okamžiku, kedy Riešiteľ zahájí riešenie.
- 3.1.8. Pracovný deň – pondelok až piatok, pokiaľ nie je takýto deň štátom uznávaným sviatkom alebo dňom pracovného voľna.
- 3.1.9. Pracovná doba – 8:00 až 17:00 v Pracovných dňoch.
- 3.1.10. Požiadavka – žiadosť Objednávateľa o systémovú podporu podľa tejto Zmluvy
- 3.1.11. Incident – udalosť spôsobujúca odchýlku od očakávanej funkcie Informačného systému
- 3.1.12. Priorita incidentu – závažnosť Incidentu podľa klasifikácie Oprávnenej osoby Objednávateľa
- 3.1.13. Vzdialené pripojenie – pripojenie do systému Objednávateľa pomocou dátovej linky, na ktorej je vytvorené dočasné alebo trvalé spojenie
- 3.1.14. Servisná požiadavka – prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa na riešenie Incidentu
- 3.1.15. Konzultačná požiadavka – prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa o konzultáciu
- 3.1.16. Rozvojová požiadavka – prijatá a identifikačným číslom opatrená Požiadavka Objednávateľa na realizáciu práce či služby týkajúcej sa Informačného systému, ktorá nie je vyvolaná Incidentom.
- 3.1.17. Riešiteľ – pracovník Poskytovateľa podieľajúci sa na riešení Požiadaviek.
- 3.1.18. Človekodenň – práca Riešiteľa v rozsahu 1 Pracovného dňa.
- 3.1.19. Človekohodina – práca Riešiteľa v rozsahu 1 hodiny.
- 3.1.20. Bod – Merná jednotka služieb Servisnej podpory.

4. Predmet plnenia

- 4.1. Predmetom plnenia tejto zmluvy je záväzok Poskytovateľa poskytnúť systémovú podporu pri prevádzke Informačného systému Objednávateľa. Tento záväzok zahŕňa:
- Riešenie Servisných požiadaviek podľa špecifikácie v prílohe 1 v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2.
 - Riešenie Konzultačných požiadaviek podľa špecifikácie v prílohe 1 v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2.
 - Riešenie Zmenových požiadaviek podľa špecifikácie v prílohe 1 v rozsahu stanovenom v prílohe č. 2.
- 4.2. Objednávateľ sa zaväzuje Poskytovateľovi zaplatiť za poskytnutú systémovú podporu cenu podľa čl. 8 tejto zmluvy.

5. Miesto plnenia

- 5.1. Miestom plnenia predmetu zmluvy je sídlo Objednávateľa : Komenského 7, Košice

6. Platnosť zmluvy a termíny plnenia

6.1. Táto zmluva vstupuje v platnosť dňom podpisu zástupcami oboch zmluvných strán a je účinná dňom nasledujúcim po jej zverejnení na webovej stránke Objednávateľa. Zmluva sa uzatvára sa na dobu neurčitú s výpovednou lehotou 2 mesiace.

6.2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Predmet plnenia po dobu účinnosti tejto zmluvy.

7. Spôsob plnenia

7.1. Podporu môžu vyžiadať Oprávnené osoby uvedené v nasledujúcom zozname a osoby, ktoré sa preukážu kódom zmluvy uvedenom v článku 7.2. Vďaka znalosti kódu budú považované za Oprávnené osoby.

	Oprávnený člen tímu objednávateľa	Oprávnený člen tímu objednávateľa
Meno a priezvisko	Ing. Peter Sasvári, PhD	Ing. Jozef MLADŠÍK
Funkcia	vedúci oddelenia IKS	špecialista informačných systémov
Adresa	Komenského 7, Košice	Komenského 7, Košice
E-mail	sasvari@teho.sk	mladsik@teho.sk
Telefón	055/6007132,	055/6007117

7.2. Oprávnené osoby Objednávateľa kontaktujú elektronickou poštou, prípadne telefonicky Kontaktné miesto. Kontaktné údaje na Kontaktné miesto sú nasledujúce :

Kontakt	Hodnota
E-mail	servis_teho@autocont.sk
Telefón 8-17 hod	
Telefón 17-21hod	
Kód zmluvy	KE/OD/2014/40

7.3. Pri hlásení Požiadavky musia Oprávnené osoby poskytnúť Kontaktnému miestu tieto informácie:

7.3.1. Pri hlásení požiadavky telefonickou formou poskytnú Oprávnené osoby na vyžiadanie nasledujúce informácie:

- Názov Objednávateľa
- Kód zmluvy (čl. 7.2)
- Svoje meno a kontaktné informácie
- Stručný a podrobný popis Požiadavky

7.3.2. Pri hlásení Požiadavky emailovou formou mail musí obsahovať vyššie uvedené údaje.

7.4. Požiadavky pracovník Objednávateľa rieši v poradí ich priority a dojednaných metrick. Počas doby riešenia Servisnej požiadavky kategórie A môže byť pozastavené zahájenie riešenia ostatných Servisných požiadaviek. V takomto prípade pracovník Poskytovateľa túto skutočnosť okamžite nahlásí Objednávateľovi. Zmenu v poradí riešenia Požiadavky je oprávnená stanoviť Oprávnená osoba Objednávateľa pred zahájením prác na riešení Požiadavky, ktorej sa toto týka.

7.5. Požiadavku prijme pracovník Kontaktného miesta, Objednávateľovi potvrdí jej príjem pomocou elektronickej pošty a založí požiadavku zodpovedajúcu typu (Servisná, Konzultačná, Rozvojová). Požiadavka je zaznamenaná do databázy kontaktného systému a obdrží jednoznačné identifikačné číslo (ID).

- 7.6. Požiadavka je v rámci Kontaktného miesta odovzdaná Riešiteľovi, ten kontaktuje Objednávateľa a zahajuje riešenie požiadavky, popr. upresní údaje pre zahájenie riešenia Rozvojovej požiadavky.
- 7.7. Riešiteľ o vyriešení Požiadavky informuje Objednávateľa formou elektronickej pošty.
- 7.8. Požiadavka je považovaná za uzatvorenú, ak Poverený zástupca Objednávateľa označí Požiadavku za vyriešenú alebo nie je zo strany Objednávateľa žiadny kontakt po dobu viac než 10 Pracovných dní od posledného kontaktu.
- 7.9. Vykonanie požiadaviek bude písomne potvrdené na základe štvrtročného prehľadu uzatvorených požiadaviek, predloženého Poskytovateľom Poverenej osobe Objednávateľa, uvedenej v nasledujúcej tabuľke :

	Oprávnený člen tímu objednávateľa	Oprávnený člen tímu objednávateľa
Meno a priezvisko	Ing. Peter Sasvári, PhD	Ing. Jozef MLADŠÍK
Funkcia	vedúci oddelenia IKS	špecialista informačných systémov
Adresa	Komenského 7, Košice	Komenského 7, Košice
E-mail	sasvari@teho.sk	mladsik@teho.sk
Telefón	055/6007132,	055/6007117

8. Cena plnenia

- 8.1. Cena predmetu plnenia činí **239,40 €** mesačne podľa kalkulácie uvedenej v prílohe č.2.
- 8.2. Všetky ceny uvádzané v tejto zmluve a všetkých prílohách sú bez dane z pridanej hodnoty.
- 8.3. V prípade, že plnenie prekročí rozsah, uvedený v prílohe č. 2, budú služby poskytnuté nad uvedený rozsah účtované podľa tam tiež uvedených sadzieb.

9. Platobné podmienky

- 9.1. Faktúra bude vystavená Poskytovateľom Objednávateľovi do 15 dní po skončení mesiaca, za ktorý sa podpora vykonala. Súčasťou faktúry bude prehľad všetkých požiadaviek, ktoré boli uzatvorené v danom mesiaci.
- 9.2. Zúčtovací dátum fakturácie týchto služieb bude vždy posledný deň daného mesiaca, za ktorý sa podpora vykonala.
- 9.3. Splatnosť faktúr zjednali zmluvné strany na 14 dní odo dňa ich doručenia Objednávateľovi.

10. Práva a povinnosti zmluvných strán

- 10.1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov z tejto zmluvy.
- 10.2. Predmetom obchodného tajomstva v zmysle tejto zmluvy je ochrana všetkých podkladov resp. akýchkoľvek informácií, ktoré boli odovzdané druhej zmluvnej strane alebo ktoré získa druhá strana v súvislosti s výkonom práv a povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy a jej dodatkov. Tieto informácie môžu byť použité výhradne pre účely stanovené touto zmluvou (ďalej iba „obchodné tajomstvo“).
- 10.3. Zmluvné strany sa zaväzujú za každých okolností zachovávať mlčanlivosť, teda neoznámiť, nesprístupniť, nevyužiť pre seba alebo iného, úmyselne alebo aj z nedbanlivosti informácie tvoriace obchodné tajomstvo.

- 10.4. Všetky údaje, informácie a skutočnosti týkajúce sa obchodného tajomstva sa považujú za prísne tajné bez ohľadu na ich skutočnú alebo potenciálnu materiálnu či nemateriálnu hodnotu, nakoľko zmluvné strany majú záujem na zachovaní tajnosti týchto informácií.
- 10.5. Porušením obchodného tajomstva podľa § 51 Obchodného zákonníka vzniká druhej zmluvnej strane právo použiť všetky právne prostriedky ochrany proti nekalej súťaži.
- 10.6. Zmluvná strana sa zaväzuje dodržať mlčanlivosť o skutočnostiach tvoriacich obchodné tajomstvo po dobu platnosti tejto zmluvy a minimálne ďalších päť rokov po jej ukončení.
- 10.7. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú dodržiavať ustanovenia príslušných právnych predpisov upravujúcich nakladanie s informáciami, ktoré budú alebo môžu byť poskytnuté na základe tejto Zmluvy.
- 10.8. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že nič z toho, čo sa v súvislosti s touto Zmlouvou dozvedeli alebo ešte len dozvedia, nepoužijú v rozpore so záujmami druhej zmluvnej strany.
- 10.9. Zmluvné strany budú mať pri plnení tejto zmluvy prístup k informáciám týkajúcim sa druhej zmluvnej strany (ďalej len „dotknutá zmluvná strana“) a jej podnikania, najmä k akýmkoľvek informáciám obchodnej, výrobnjej, prevádzkovej, marketingovej, finančnej, majetkovej, organizačnej, personálnej, hospodárskej a/alebo technickej povahy. Tieto informácie alebo akékoľvek iné informácie verejne neprístupné a súvisiace s činnosťou dotknutej zmluvnej strany, ktoré druhá zmluvná strana získa ústne, písomne alebo v akejkoľvek inej forme pri plnení tejto zmluvy alebo v jej súvislosti, sú predmetom obchodného tajomstva dotknutej zmluvnej strany, alebo ich dotknutá zmluvná strana týmto označuje ako dôverné v zmysle ustanovenia § 271 Obchodného zákonníka (ďalej len „dôverné informácie“). Zmluvné strany sa zaväzujú, že počas trvania tejto zmluvy, ako aj po jej skončení budú zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách, okrem skutočností, ktoré je objednávateľ povinný zverejniť, ako povinná osoba v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám, v znení neskorších úprav. Zhotoviteľ berie na vedomie, že objednávateľ je osoba povinná v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám, v znení neskorších úprav, a že zmluva bude zverejnená na webovej stránke objednávateľa.
- 10.10. Pracovníci oboch zmluvných strán, ako i iné nimi poverené osoby sú povinné zachovávať mlčanlivosť a nezverejňovať dáta a informácie o skutočnostiach majúcej povahu osobného, služobného, či obchodného tajomstva osôb, o ktorých sa dozvedeli pri plnení úloh vyplývajúcich z tejto Zmluvy. Táto povinnosť mlčanlivosti platí ešte po dobu 5 rokov od ukončenia platnosti tejto Zmluvy.
- 10.11. Práva a povinnosti Poskytovateľa:
- 10.11.1. Poskytovateľ bude vykonávať činnosti podľa tejto zmluvy v profesionálnej kvalite.
 - 10.11.2. Poskytovateľ zaistí potrebný počet pracovníkov s kvalifikáciou potrebnou pre realizáciu predmetu plnenia.
 - 10.11.3. Poskytovateľ bude predkladať k podpisu Poverenej osobe Objednávateľa každý štvrtý rok zoznam vykonaných a uzatvorených požiadaviek.
- 10.12. Práva a povinnosti Objednávateľa:
- 10.12.1. Objednávateľ určí Oprávnené resp. Poverené osoby, ktoré budú oprávnené objednávať resp. schvaľovať služby podľa čl. 4.1.
 - 10.12.2. Objednávateľ zaistí potrebné informácie pre riešenie problémov, prístupy a príslušné systémové oprávnenia k technickým prostriedkom, na ktorých bude poskytovaná podpora.
 - 10.12.3. Objednávateľ je povinný zaistiť súčinnosť s tretími stranami, ktorých zariadenia a systémy môžu súvisieť s riešením problémov.

- 10.12.4. Objednávateľ je povinný zaistiť zálohy systémov.
- 10.12.5. Objednávateľ môže byť požiadaný o vykonanie činností k vymedzeniu problému tak, ako bolo navrhnuté Poskytovateľom. Činnosti k vymedzeniu problému môžu zahŕňať sledovanie siete, zachytenie chybových hlásení a zhromažďovanie informácií o konfigurácii. Objednávateľ môže byť tiež požiadaný o vykonanie činností vedúcich k riešeniu problémov, čo zahŕňa zmenu konfigurácie produktov, inštaláciu nových verzii softwaru alebo nových komponentov či modifikácií procesov.
- 10.12.6. Objednávateľ je zodpovedný za zavedenie postupov nevyhnutných pre zabezpečenie integrity a bezpečnosti softwaru a dát proti neautorizovanému prístupu a pre rekonštrukciu súborov stratených alebo zmenených v dôsledku závažných porúch.
- 10.12.7. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť a vytvoriť Poskytovateľovi zodpovedajúce pracovné podmienky pre realizáciu predmetu tejto zmluvy, a to v rozsahu špecifikovanom týmto článkom zmluvy. V tejto súvislosti Objednávateľ prehlasuje, že je uzrozumený s tým, že dodržanie termínov pre poskytnutie vecného plnenia Poskytovateľom závisí i na riadnom a včasnom plnení povinností stanovených touto zmlouvou pre Objednávateľa.

11. Riešenie sporov

- 11.1. Zmluvné strany musia vždy usilovať o mimosúdne riešenie sporov zmluvy. Pokiaľ nebolo dosiahnuté zmierovacie urovnanie sporu ani do 40 Pracovných dní po jeho prvom oznámení druhej strane, je ktorákoľvek zo zmluvných strán, oprávnená obrátiť sa so svojim nárokom k príslušnému súdu.

12. Záverečné ustanovenia

- 12.1. Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k tejto zmluve, alebo ktoré majú byť vykonané na základe tejto zmluvy, musia byť vykonané v písomnej forme a opačnej strane doručené buď osobne, alebo doporučeným listom, či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú na titulnej stránke tejto zmluvy, ak nebude stanovené, alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
- 12.2. Zmeny a doplnky tejto zmluvy musia mať písomnú formu, pričom každá zo strán sa zaväzuje spravodlivo zvážiť návrhy strany druhej.
- 12.3. Ak sa zistí, že niektoré ustanovenia tejto zmluvy sú neplatné, alebo že táto zmluva má medzery, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatného ustanovenia je treba dojednať také nové ustanovenia, ktoré podľa možnosti najviac zodpovedajú zmyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovenia.
- 12.4. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch s platnosťou originálu, podpísaných oprávnenými zástupcami zmluvných strán, pričom Objednávateľ obdrží dve a Poskytovateľ dve vyhotovenia
- 12.5 Právne vzťahy neupravené touto zmlouvou sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov a v jeho rámci ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov a súvisiacimi predpismi.
- 12.6 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú prílohy:
 - Príloha č. 1 – Špecifikácia Systémovej podpory
 - Príloha č. 2 – Definícia rozsahu Systémovej podpory
 - Príloha č. 3 – Formulár Zadanie Požiadavky a Prehľad servisnej podpory, pričom pod pojmom zákazník sa v týchto prílohách rozumie Objednávateľ.

V Košiciach dňa:
za Objednávatel' a

1

V Košiciach dňa:
za Poskytovateľa

3

VA

Ing. Juraj Sľafkovský
konateľ

Ing. Ľuboš Fabrici
riaditeľ AutoCont SK a.s. v Košiciach a poverený
zástupca na základe plnej moci