

Zmluva o poskytovaní služieb č. 09303-2021-020

Zmluvné strany, a to:

Užívateľ:

Obchodné meno: ČD Cargo, a.s.

Sídlo: Jankovcova 1569/2c, 170 00 Praha – Holešovice

Štatutárny zástupca:

IČO: 281 96 678

DIČ: CZ28196678

Bankové spojenie:

IBAN:

Zapísaná v: Obchodný register vedený Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka číslo 12844.

(ďalej len „Užívateľ“)

a

Poskytovateľ:

Obchodné meno: HAKO, a.s.

Sídlo: Štefánikova 1361/4, 031 01 Liptovský Mikuláš

Štatutárny zástupca:

IČO: 36 37 81 86

DIČ: SK2020126163

Bankové spojenie:

IBAN:

Zapísaná v: Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel Sa, vložka číslo 10621/L

(ďalej len „Poskytovateľ“)

(Užívateľ a Poskytovateľ ďalej len ako „Zmluvné strany“)

uzatvárajú podľa § 2631 zákona č. 89/2012 Zb. Občiansky zákonník Českej republiky túto Zmluvu o poskytovaní služieb (ďalej len „Zmluva“).

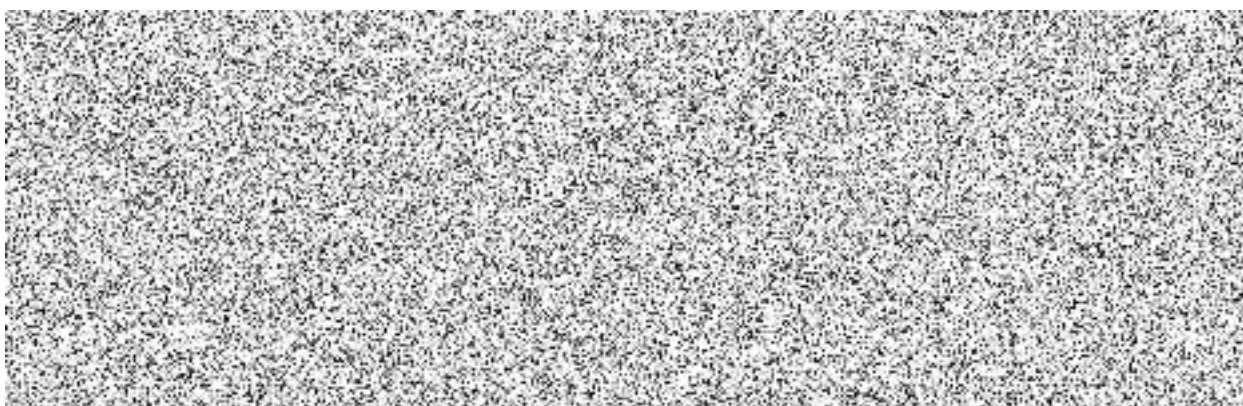
Článok I. Účel zmluvy

1. Účelom Zmluvy je zabezpečenie



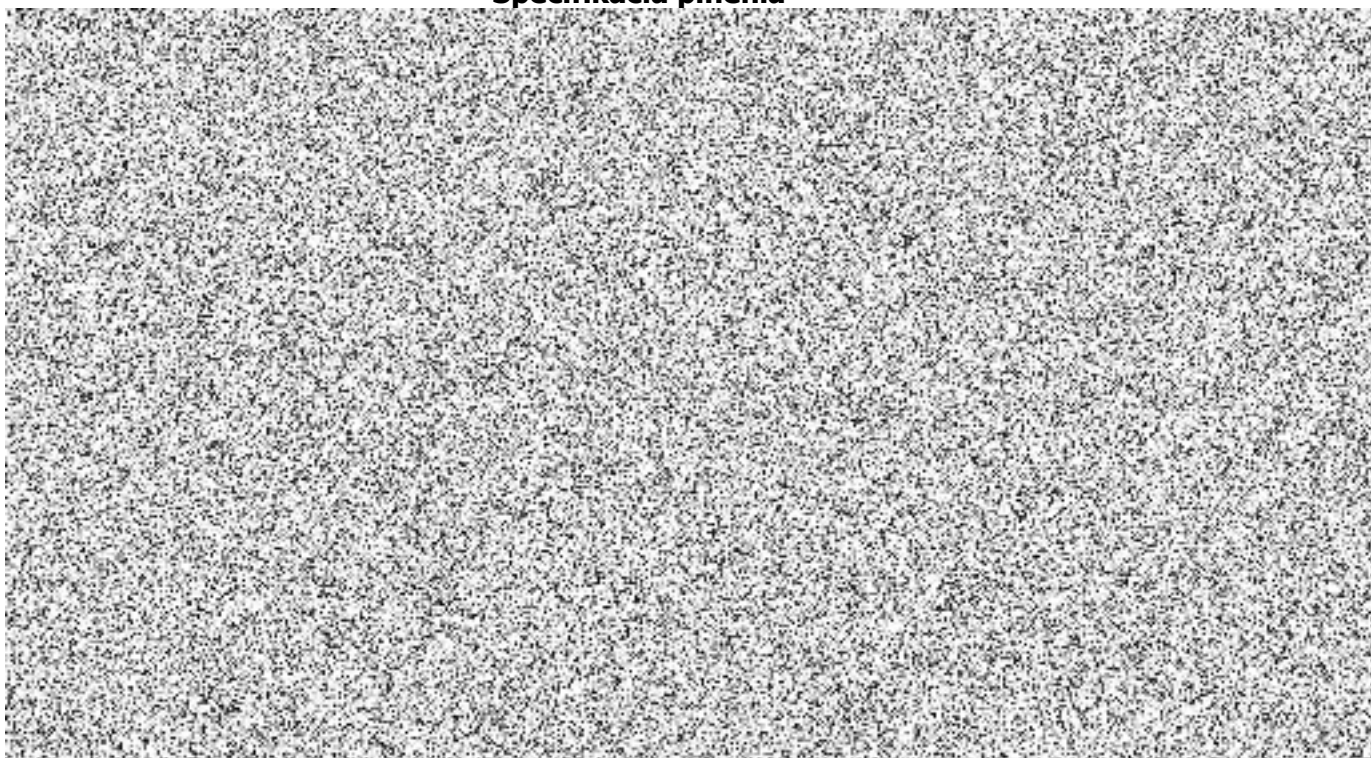
Článok II. Predmet zmluvy

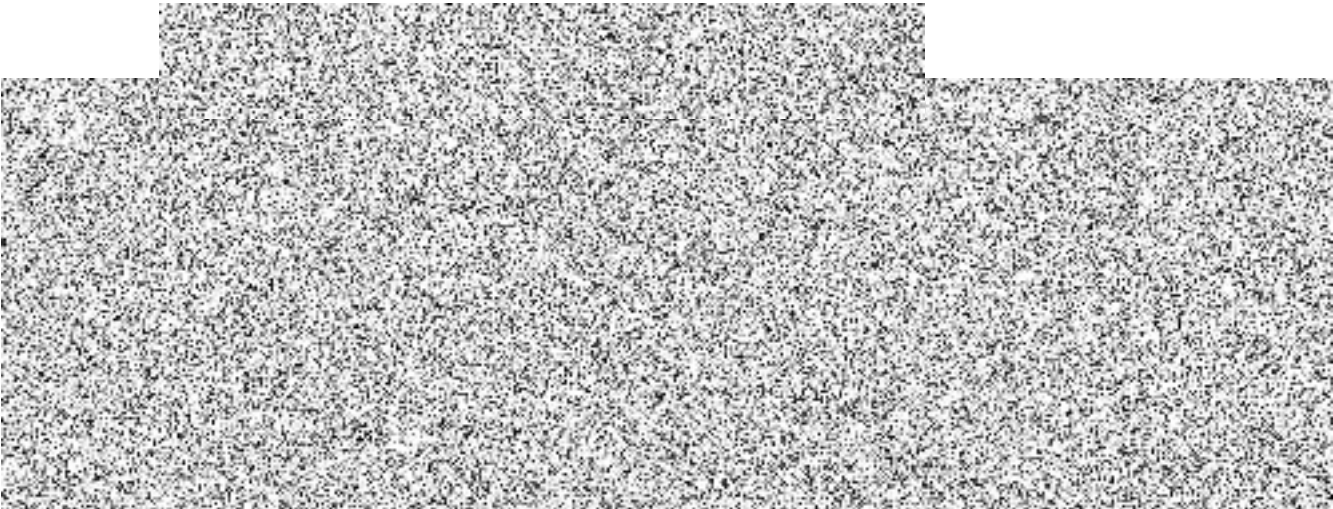
2. Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľovi po dobu trvania tejto Zmluvy a za podmienok v nej uvedených poskytovať nasledujúce služby (*dalej len „predmet plnenia“*):

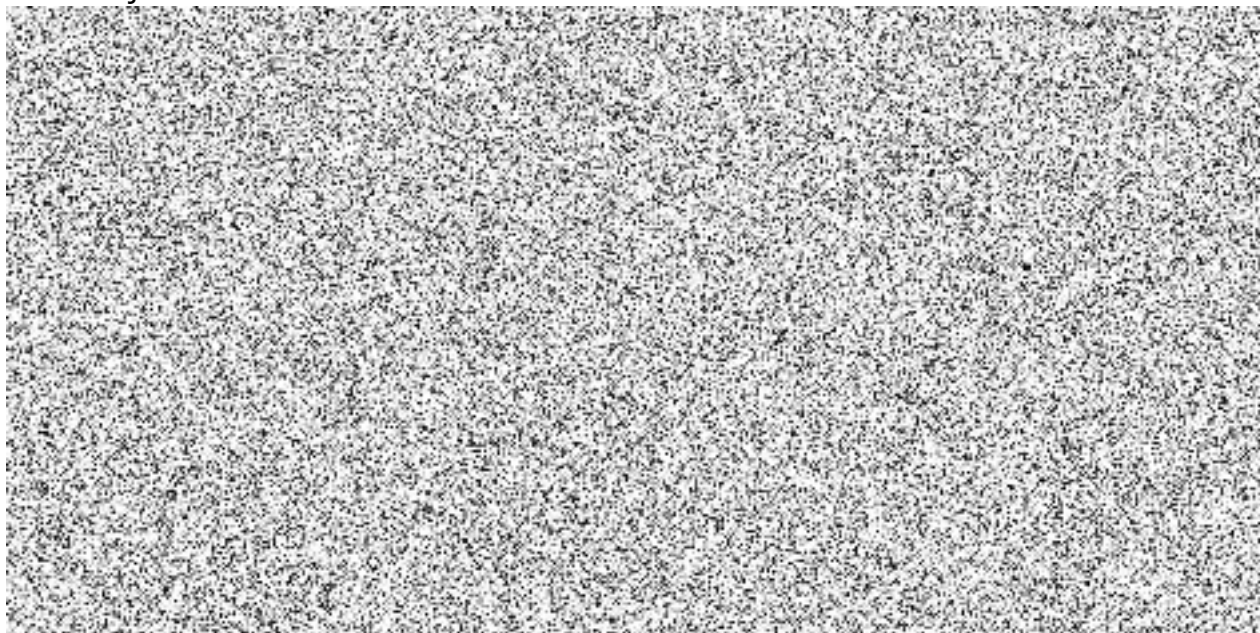


3. Užívateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za riadne, včasné a preukázané vykonanie činností podľa tejto Zmluvy dohodnutú cenu podľa článku XI. tejto Zmluvy.

Článok III. Špecifikácia plnenia



- 
3. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že medzi rozsah činností, ktoré sú predmetom Zmluvy podľa odseku 1 až 2 tohto článku Zmluvy nie sú zahrnuté nasledujúce činnosti:



Článok IV. Všeobecné podmienky plnenia

1. Poskytovateľ sa zaväzuje plniť predmet Zmluvy s vynaložením odbornej starostlivosti a v čo najkratšom možnom čase.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľa informovať včas a dohodnutou formou o servisných zásahoch.
3. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi primeranú rozumne požadovanú súčinnosť potrebnú pri plnení Zmluvy, a to predovšetkým prístup k jednotlivým podporovaným produktom a prvkom softvéru umiestnenými v mieste ich inštalácie. Prístup je potrebné umožniť tak vzdialený prostredníctvom siete Internet, ako aj fyzický pre poverené osoby Poskytovateľa. Za rozumne požadovanú súčinnosť sa pre účely tejto Zmluvy považuje súčinnosť, ktorú možno objektívne požadovať za konkrétnych okolností daného prípadu.

4. Poskytovateľ bude rešpektovať pri plnení predmetu Zmluvy prevádzkové potreby Užívateľa v maximálnej možnej miere.
5. Poskytovateľ, alebo ním poverená osoba má po predchádzajúcom odsúhlasení zo strany Užívateľa právo vstupu na nehnuteľnosti Užívateľa v miere nevyhnutne nutnej k poskytovaniu služieb podľa tejto Zmluvy, vrátane osôb, dopravných a iných prostriedkov, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ výkon činností zabezpečuje.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že sa Poskytovateľ pri vykonávaní predmetu plnenia Zmluvy podľa článku III., odsek 1 tejto Zmluvy bude riadiť pravidlami kybernetickej a informačnej bezpečnosti bližšie špecifikovanými v Prílohe č. 5 – [REDACTED]

Článok V. Osobitné podmienky plnenia

1. [REDACTED] je poskytovaná Užívateľovi za účelom diagnostiky zariadení, t.j. podporovaných produktov a zabezpečuje aktivity na mieste inštalácie podporovaných produktov, t.j. v mieste plnenia tejto Zmluvy.
2. Podporovaný produkt je na účely tejto Zmluvy definovaný ako zariadenie, alebo jeho časť, dodané Užívateľovi ako predmet plnenia Zmluvy o Dielo č. [REDACTED] a ktoré sa vzťahujú osobitné záručné podmienky ustanovené v tejto Zmluve o poskytovaní služieb.
3. Užívateľ nemá nárok požadovať od Poskytovateľa vykonanie akejkoľvek služby [REDACTED] ktorá je predmetom plnenia podľa článku II. odseku 2 Zmluvy, pokiaľ zariadenie, alebo jeho časť, na ktorých sa prejavila vada nie je uvedený ako podporovaný produkt v Zmluve o dielo č. [REDACTED]
4. Služba [REDACTED] pokrýva zabezpečenie výjazdu servisného technika Poskytovateľa na miesto inštalácie podporovaného produktu za účelom odstránenia zisteného problému alebo vady.
5. Miestom inštalácie podporovaného produktu sa rozumie na účely tejto Zmluvy miesto dodania diela, alebo jeho časti ustanovené v Zmluve o dielo [REDACTED]
6. Zabezpečenie asistencie servisného technika na mieste inštalácie, spojené s výmenou súčiastky, prípadne ak je to nevyhnutné s výmenou celého podporovaného produktu je vykonávané vždy v súlade so všeobecnými záručnými podmienkami Poskytovateľa a osobitnými ustanoveniami uvedenými v tejto Zmluve. Všeobecné záručné podmienky Poskytovateľa sú bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 – *Všeobecné záručné podmienky spoločnosti HAKO, a.s.*

7. Zabezpečenie aktualizácie firmvéru a ovládačov je vykonávané Poskytovateľom tak, aby sa zabezpečil prevádzkyschopný stav podporovaného produktu. Užívateľ sa zároveň zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi primeraný rozumne požadovaný prístup, potrebný na výkon služby v tomto rozsahu. Za rozumne požadovaný prístup sa pre účely tejto Zmluvy považuje prístup, ktorý možno objektívne požadovať za konkrétnych okolností daného prípadu.
8. Miera poruchovosti komponentov sa neustále monitoruje a Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť vykonať službu, ktorá je predmetom plnenia tejto Zmluvy, ak je jednoznačne preukázané a doložené, že Užívateľ službu úmyselne zneužíva.
9. Rozsah služby definovanej v tomto článku Zmluvy neudeluje Užívateľovi žiadne navyše záruky k zárukám získaným na základe tejto Zmluvy.
10. Doba odstávky softvéru a všetky zmeny v systéme budú Poskytovateľom vykonávané mimo pracovnej doby Užívateľa, prípadne v časovom rozmedzí vopred definovanom Užívateľom, pričom platí, že časové rozmedzie, kedy je možné vykonať odstávku systému bude zo strany Užívateľa písomne a v dostatočnom časovom predstihu, a to najneskôr 3 dni vopred, písomne zaslané Poskytovateľovi. Tento odsek zároveň upravuje a je nadradený ustanoveniu uvedenému v Licenčnej zmluve č. [REDACTED] článok VIII. odsek 7.

Článok VI.

Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Užívateľ prehlasuje, že získal pre Poskytovateľa oprávnenie pre prístup k podporovaným produktom v mieste ich inštalácie, k údajom a všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom v nich obsiahnutých, a to za účelom zabezpečenia plynulého vykonania predmetu plnenia Zmluvy Poskytovateľom.
2. Užívateľ sa zaväzuje, že bude spolupracovať s Poskytovateľom a ním poverenými osobami a bude sa riadiť ich zákonnými a riadne odôvodnenými a rozumne požadovanými pokynmi a bude súčinný s Poskytovateľom pri odstraňovaní problémov prostredníctvom telefonických konzultácií za účelom skrátenia reakčnej doby opravy na minimálne časové obdobie. Za rozumne požadované pokyny sa pre účely tejto Zmluvy považujú pokyny, ktorých udelenie možno objektívne požadovať za konkrétnych okolností daného prípadu.
3. Užívateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi pri vykonávaní predmetu plnenia Zmluvy bezpečný a dostatočný fyzický rozumne požadovaný prístup k podporovaným produktom, vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny, prístupu do siete Užívateľa a prístupu do siete Internet. Za rozumne požadovaný prístup sa pre účely tejto Zmluvy považuje prístup, ktorý možno objektívne požadovať za konkrétnych okolností daného prípadu.


4. Užívateľ prehlasuje, že udržiava verziu softvéru a podporovaných produktov v súlade s minimálnymi systémovými požiadavkami Poskytovateľa a konfiguráciu podporovaných produktov v súlade s podmienkami stanovenými Poskytovateľom.
5. Užívateľ pred a počas vykonávania predmetu plnenia Poskytovateľom vykonáva zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov.
6. Užívateľ sa zaväzuje, že vytvára bezpečnostné kópie údajov obsiahnutých v systémoch a podporovaných produktoch a to s cieľom ochrany týchto údajov v prípade porúch, modifikácií a nepredvídateľných strát.
7. Užívateľ je zodpovedný za odstránenie akýchkoľvek dôverných, súkromných alebo osobných údajov, vrátane odstrániteľných nosičov (SIM karty, CD disky, flash disky, pamäťové karty) z podporovaného produktu.
8. Poskytovateľ má právo vykonať predmet plnenia Zmluvy pre Užívateľa prostredníctvom tretích strán (*d'alej len „oprávnená osoba“*) ako kvalifikovaných poskytovateľov týchto služieb. Poskytovateľ je v takýchto prípadoch plne zodpovedný za riadne a včasné vykonanie predmetu plnenia Zmluvy prostredníctvom tretích strán a zodpovedá vo všetkých ohľadoch za poskytovanie služieb tretími osobami v plnom rozsahu.

Článok VII. Termíny plnenia

1. Činnosti podľa článku II. Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje plniť riadne, včas a nepretržite po dobu platnosti Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa dohodli na kategorizácii termínov plnenia a lehôt na ich vykonanie (*d'alej len „reakčná doba opravy“*). Špecifikácia reakčnej doby opravy a termínov plnenia pri poskytovaní predmetu plnenia podľa článku II. je bližšie definovaná v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
3. Reakčná doba je definovaná ako obdobie, počas ktorého je vykonaný predmet plnenia Zmluvy a meria sa v hodinách od okamihu prijatia požiadavky Poskytovateľom do doby započatia riešenia nahláseného problému Poskytovateľom. Užívateľ sa zároveň zaväzuje dodržiavať postup zadania požiadavky na vykonanie predmetu plnenia podľa odseku 1 článku II., ktorý je stanovený v článku X. Zmluvy – Komunikácia medzi Zmluvnými stranami.
4. Predmet plnenia Zmluvy podľa článku II., odsek 1 Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje splniť tak, aby nebola ohrozená funkčnosť meracieho celku a aby v minimálnej možnej miere bola obmedzená jeho prevádzka.
5. Poskytovateľ nie je v omeškaní s termínom plnenia po dobu, počas ktorej nemohol plniť svoje povinnosti v dôsledku skutočností, ktoré boli preukázateľne spôsobené Užívateľom.
6. Užívateľ nie je v omeškaní s plnením povinností podľa tejto Zmluvy po dobu, počas ktorej je v omeškaní s plnením svojich povinností Poskytovateľ.

7. Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené vyššou mocou. Pre účely tejto Zmluvy sa vyššou mocou rozumejú mimoriadne nepredvídateľné a neprekonateľné prekážky vzniknuté nezávisle na vôli druhej Zmluvnej strany, ktoré dočasne alebo trvale bránia splneniu zmluvných povinností, pokiaľ nastali po uzavretí Zmluvy nezávisle na vôli povinnej Zmluvnej strany a pokiaľ nemohli byť povinnou Zmluvnou stranou odvrátené ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno rozumne v danej situácii požadovať.
8. Za vyššiu moc sa však nepovažujú prekážky, vzniknuté až v čase kedy bola povinná Zmluvná strana už v omeškaní, a ani prekážky, ktoré bola Zmluvná strana podľa Zmluvy povinná prekonať. Za vyššiu moc sa nepovažuje ani prekážka, ktorú mohla a mala povinná Zmluvná strana pri uzatváraní tejto Zmluvy predvídať, iba ak by oprávnená Zmluvná strana dala najavo, že uzatvára túto Zmluvu i napriek tomu, že táto prekážka môže jej plnenie ohroziť. Zmluvná strana uplatňujúca nárok z titulu zásahu vyššej moci oznámi písomne bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 3 (troch) pracovných dní, druhej Zmluvnej strane takýto zásah, s oznámením jeho začiatku a pravdepodobnej doby trvania, v opačnom prípade stratí táto Zmluvná strana právo sa zbaviť povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy z titulu zásahu vyššej moci. V rovnakej lehote je Zmluvná strana povinná oznámiť skončenie zásahu vyššej moci.

Článok VIII. Vylúčenie zo zodpovednosti

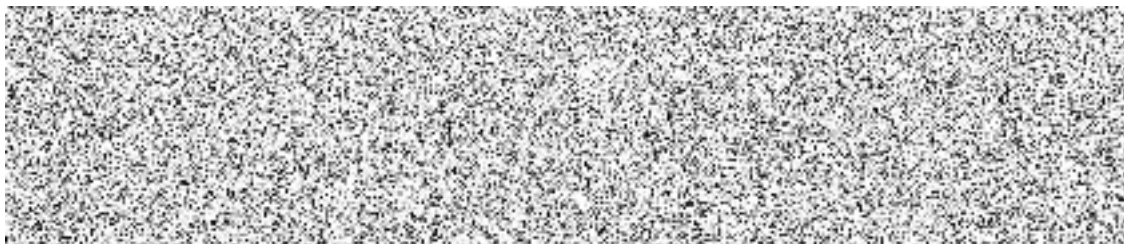
1. Poskytovateľ pri vykonávaní predmetu plnenia podľa článku II., odsek 1 Zmluvy nenesie zodpovednosť za skutočnú škodu spôsobenú Užívateľovi výlučne nasledujúcimi úkonmi:
 - a. Strata a poškodenie údajov, programov alebo softvéru, preukázateľne nespôsobená Poskytovateľom alebo ním poverenou osobou;
 - b. Poškodenie alebo strata odstrániteľných nosičov a médií preukázateľne nespôsobené Poskytovateľom alebo ním poverenou osobou;
 - c. Poplatky vzniknuté za internetové alebo hlasové služby vzniknuté pri neodstránení SIM kariet, alebo iných odstrániteľných nosičov umiestnených v podporovaných produktoch, ktoré boli vrátené Poskytovateľovi;
 - d. Vznik výpadku používania systému alebo siete preukázateľne nespôsobený Poskytovateľom, alebo ním poverenou osobou;
 - e. Škoda spôsobená obnovením a preinštalovaním akýchkoľvek údajov a programov Užívateľa preukázateľne nespôsobená Poskytovateľom alebo ním poverenou osobou;
 - f. Vznik akýchkoľvek škôd spôsobených Užívateľovi pri vykonávaní služieb, ktoré sú mimo rozsah predmetu plnenia tejto Zmluvy a ktoré Poskytovateľ vykonal na základe preukázateľných pokynov Užívateľa, alebo oprávnenej osoby Užívateľa. Za služby vykonané mimo rozsah predmetu plnenia Zmluvy sa považujú všetky činnosti Poskytovateľa nesúvisiace s výkonom predmetu plnenia tejto Zmluvy. Na účely tejto Zmluvy sú definované ako akýkoľvek zásah do systémov, softvéru a hardvérovej infraštruktúry Užívateľa, alebo tretích strán, za ktorých prevádzku a riadnu funkčnosť nezodpovedá Poskytovateľ na základe tejto Zmluvy, Zmluvy o dielo č. 

2. Poskytovateľ si zároveň vyhradzuje právo zastaviť vykonávanie akejkoľvek činnosti obsahnutej v predmete plnenia podľa článku II., odsek 1 Zmluvy a to výlučne z nasledujúcich dôvodov:
 - a. Užívateľ nezaplatil cenu za vykonanie tejto činnosti v súlade s platobnými podmienkami;
 - b. Užívateľ bez riadneho dôvodu odmieta spolupracovať s Poskytovateľom, alebo ním poverenou osobou v mieste inštalácie podporovaného produktu;
 - c. Užívateľ nedodríava podmienky a ustanovenia uvedené v článku VI. a článku X., odseku 1 a 2 tejto Zmluvy;
 - d. Poskytovateľ sa dodržaním pokynov udelených od Užívateľa, alebo poverenej osoby Užívateľa pri vykonávaní predmetu plnenia Zmluvy vystavuje riziku spôsobenia inej škody.

3. V prípade zastavenia vykonávania akejkoľvek činnosti z dôvodov uvedených v tomto bode 2 písm. a) až d) Poskytovateľ oznámi Užívateľovi telefonicky na kontakt Užívateľa [REDACTED] zároveň doručí Užívateľovi písomné oznámenie o zastavení výkonu predmetnej činnosti, a to formou emailu na email oprávnenej kontaktnej osoby Užívateľa [REDACTED] pričom je povinný uviesť tvrdý dôvod zastavenia činnosti, a to bezodkladne od momentu, kedy k došlo k porušeniu akéhokoľvek z bodov tohto odseku Zmluvy. Užívateľ nemá nárok na náhradu skutočnej škody, ktorá vznikla výlučne oprávneným zastavením činnosti Poskytovateľa podľa tohto bodu, ani na spätné vrátenie zaplatených alebo stále splatných pohľadávok vystavených Poskytovateľom Užívateľovi za služby, ktoré už boli Poskytovateľom Užívateľovi na základe tejto Zmluvy riadne poskytnuté. Poskytovateľ je povinný obnoviť činnosti podľa tejto Zmluvy bezodkladne k okamihu, keď dôvod k zastaveniu činnosti uvedený v tomto bode 2 písm. a) až d) pominie.


Článok IX. Miesto plnenia Zmluvy

1. Miestom plnenia Zmluvy (*d'alej len „miesto plnenia“*) sú pracoviská údržby a opráv Užívateľa - **Strediská opráv kol'ajových vozidiel** (*d'alej len „SOKV“*), a to:



2. Vzdialený dohľad bude Poskytovateľ vykonávať z vlastného technického zariadenia, vo vlastnom dohľadovom centre umiestneného vo vlastných priestoroch na adrese Štefánikova 1361/4, 031 01 Liptovský Mikuláš.

Článok X. Komunikácia medzi Zmluvnými stranami

1. Užívateľ sa zaväzuje k dodržiavaniu tu uvedeného postupu komunikácie s Poskytovateľom pri vykonávaní predmetu plnenia Zmluvy podľa odseku 2 článku II. Zmluvy (*d'alej len „zadanie požiadavky na opravu“*).
2. Zadanie požiadavky na opravu vykonáva Užívateľ dodržaním nasledovných úkonov:
 - a. Pred kontaktovaním Poskytovateľa si pripraví informácie týkajúce sa typu a miesta inštalácie podporovaného produktu, vrátane popisu problému a krokov pri jeho odstránení, ktoré vykonal.
 - b. Po splnení bodu (a) tohto odseku Zmluvy Užívateľ písomne kontaktuje Poskytovateľa na e-mailovej adrese cdchelpdesk@noetic.sk, prípadne na telefónnom čísle uvedenom na internetovej stránke Poskytovateľa - 
 - c. Počas zadania požiadavky na opravu poskytne technickému pracovníkovi nasledujúce údaje:
 - i. Typ podporovaného produktu;
 - ii. Miesto inštalácie podporovaného produktu;
 - iii. Kontaktné údaje na Užívateľa;
 - iv. Popis problému;
 - v. Zobrazené chybové hlásenia a informácie o tom, kedy sa zobrazujú, aké činnosti im predchádzajú a popis krokov Užívateľa vykonaných pre ich odstránenie;
 - vi. Ďalšie údaje potrebné pre diagnostiku problému definované Poskytovateľom podľa jeho typu a rozsahu.
3. Za účelom odstránenia problému, resp. vyriešenia požiadavky Užívateľa po splnení úkonov uvedených v bode 2 tohto odseku Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje k vykonaniu nasledovných činností:
 - a. Technický pracovník (oprávnená osoba Poskytovateľa) si dohodne s Užívateľom termín návštevy v mieste inštalácie podporovaného produktu, u ktorého sa prejavil problém za účelom jeho odstránenia v súlade s dodržaním termínu reakčnej doby uvedenej v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.
 - b. Po príchode na miesto inštalácie technický pracovník Poskytovateľa odstráni/vyrieši problém. Ak sa počas odstraňovania problému zistí, že na jeho vyriešenie je nutné zabezpečiť náhradný diel, technický pracovník, alebo akákoľvek iná oprávnená osoba Poskytovateľa náhradný diel objedná na náklady Poskytovateľa, vykoná opätovne návštevu Užívateľa v mieste inštalácie podporovaného produktu a odstráni problém. Poskytovateľ si vyhradzuje právo nedodať náhradný diel na svoje náklady ak produkt, na ktorom sa vykonáva oprava nie podporovaný a nevzťahujú sa naň tieto podmienky Zmluvy.

Článok XI. Cena za plnenie zmluvy

1. Výkon činností podľa článku II., odsek 1 Zmluvy tvoriacich predmet plnenia Zmluvy sú obsiahnuté v mesačnom poplatku určenom podľa jednotlivých kategórií podporovaných produktov a licencií.
2. Cena za plnenie (*dalej len „mesačná platba“*) je určená ako násobok mesačných poplatkov v jednotlivých kategóriách a počtu skutočne inštalovaných podporovaných produktov a poskytnutých licencií potvrdených Užívateľom na základe Zmluvy o dielo č. [REDACTED] Zmluvy o dielo č. [REDACTED] Licenčnej zmluvy č. [REDACTED]
3. Nárok na jej zanlatenie vzniká Poskytovateľovi akceptáciou celého diela podľa Zmluvy o dielo č. [REDACTED]
4. Mesačný poplatok je stanovený podľa jednotlivých kategórií podporovaných produktov a typov licencií a spolu s ich špecifikáciou a rozsahom bližšie definovaný v *Prílohe č. 3 – Špecifikácia a cena poskytovaných služieb*. Poskytovateľ sa zaväzuje, že po dobu počiatočného obdobia - do 31. 12. 2021 nezvýši dohodnuté mesačné poplatky, avšak po uplynutí počiatočného obdobia má Poskytovateľ právo na zvyšovanie mesačných poplatkov dohodnutých v Prílohe č. 3.. Poplatok za služby za nadchádzajúci rok bude navýšený o mieru inflácie vyjadrenú indexom spotrebiteľských cien zverejnenou za uplynulý rok Štatistickým úradom Českej republiky. Pre vylúčenie pochybností sa za uplynulý rok považuje kalendárny rok predchádzajúceho roka, v ktorom bude poplatok za poskytovanie služieb navýšený.
5. Poskytovateľ je oprávnený navýšiť poplatok za poskytovanie služieb v každom roku pričom Zmluvné strany ohľadne úpravy mesačnej platby po jej odsúhlasení uzavruť dodatok k tejto Zmluve. V dodatku zahrnutá nová zmluvná mesačná platba bude plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca odo dňa podpisu dodatku k Zmluve a to minimálne počas nasledujúcich 12 (dvanástich) kalendárnych mesiacov.
6. Ak v budúcnosti nebude vyššie uvedený index zverejňovaný, potom sa Užívateľ a Poskytovateľ zaväzujú nahradiť ho zodpovedajúcim indexom alebo indexom publikovaným inštitúciou, ktorá nahradí v budúcnosti Štatistický úrad Českej republiky. Ak nebude zverejňovaný ani náhradný index, použije sa taký inflačný index obojstranne dohodnutý oboma Zmluvnými stranami, ktorý je svojou charakteristikou v zásade podobný tomuto indexu.
7. V prípade, že Poskytovateľ v určitom roku, nezvýši svoje poplatky, neznamená to, že sa tohto práva vzdáva. Poskytovateľ má právo na kumulatívne navýšenie v prípade, že poplatky za služby neboli v predchádzajúcom roku poskytovania navýšené.
8. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že v prípade ak Poskytovateľ požaduje úpravu mesačnej platby na hodnotu vyššiu ako je dohodnuté v odseku 4 tohto článku Zmluvy, prebehne medzi Zmluvnými stranami rokovanie ohľadne úpravy mesačnej platby, pričom Zmluvné strany ohľadne úpravy mesačnej platby po jej odsúhlasení uzavruť dodatok k tejto Zmluve.

9. Dodatok k Zmluve nadobudne platnosť dňom jeho podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom uverejnenia v registri zmlúv, ktoré v súlade so zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ktoré zaistí Užívateľ. V dodatku zahrnutá nová zmluvná mesačná platba bude plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca odo dňa podpisu dodatku k Zmluve a to minimálne počas nasledujúcich 12 (dvanástich) kalendárnych mesiacov.
10. Zmluvné strany sa dohodli, že cena za poskytované služby v predmete plnenia Zmluvy neobsiahnuté (*d'alej len „ostatné služby“*) sa riadi sadzbami vopred dohodnutým oboma Zmluvnými stranami a uvedeným v Prílohe č. 3. Všetky poskytnuté služby definované ako ostatné budú Užívateľom vopred schválené a potvrdené vystavením písomnej objednávky a fakturované v samostatnej faktúre na základe písomne vystavenej objednávky podľa počtu dohodnutých hodín a sadzieb uvedených v Prílohe č. 3.

Článok XII.

Fakturácia a platobné podmienky

1. Zmluvné strany sa dohodli, že mesačná platba sa bude uhrádzať formou faktúry vystavenej vždy za jeden celý ukončený kalendárny mesiac, a to vždy [redacted] kalendárnemu dňu v mesiaci nasledujúcom po mesiaci, ktorému [redacted] a prislúcha a bude sa fakturovať po dobu trvania tejto Zmluvy.
2. Poskytovateľ má oprávnenie vystaviť faktúru až po akceptácii celého diela podľa Zmluvy o dielo č. [redacted] plnom rozsahu.
3. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti obchodnej listiny a to:
 - a. Označenie povinnej a oprávnenej osoby, sídlo, IČO, IČ DPH;
 - b. Číslo objednávky
 - c. Číslo faktúry;
 - d. Číslo tejto Zmluvy o poskytovaní služieb;
 - e. Deň vystavenia a deň splatnosti faktúry;
 - f. Označenie peňažného ústavu a IBAN účtu, na ktorý sa má platiť;
 - g. Fakturovanú sumu;
 - h. Označenie poskytnutej služby;
 - i. Pečiatku a podpis oprávnenej osoby;
 - j. Prílohu, ktorou je obojstranne elektronicky podpísaný akceptačný protokol o odovzdaní plnenia za fakturované obdobie a to v súlade s Prílohou č. 3 tejto Zmluvy a podpísaný oprávnenou osobou každej Zmluvnej strany. Oprávnené osoby Zmluvných strán sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.


Akceptačný protokol bude obsahovať hodnotenie plnenia Zmluvy, t. j. plnenie reakčnej doby opravy Poskytovateľa ako aj zdokumentovanie jej neplnenia. Vzor akceptačného protokolu je uvedený v Prílohe č. 6 Zmluvy.

4. Lehota splatnosti takto vystavenej faktúry je do [redacted] kalendárnych dní odo dňa riadneho doručenia faktúry Užívateľovi v listinnej podobe na fakturačnú a korešpondenčnú adresu uvedenú v záhlaví tejto Zmluvy.
5. Užívateľ má právo vrátiť vystavenú faktúru Poskytovateľovi, ak vystavená faktúra neobsahuje náležitosti daňového dokladu podľa všeobecne záväzných právnych predpisov Českej Republiky alebo ak neobsahuje náležitosti podľa bodu č. 2 tohto článku Zmluvy. Takto Užívateľom vrátenú faktúru Poskytovateľ podľa charakteru nedostatkov buď opraví, alebo vystaví novú. V takom prípade sa zastaví plynutie lehoty splatnosti faktúry a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej alebo novej faktúry Užívateľovi.
6. Mesačná platba sa považuje za uhradenú v deň, kedy bola čiastka odpísaná z účtu Užívateľa.
7. Pri nedodržaní doby splatnosti má Poskytovateľ právo nárokovať si u Užívateľa zaplatenie úroku z omeškania úhrady faktúry a to vo výške [redacted] za každý, aj začatý deň omeškania úhrady. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade omeškania s platením nebude [redacted]

Článok XIII.

Záručná doba a záručné podmienky pre podporované produkty a softvér

1. Zmluvné strany sa dohodli, že záručná doba a záručné podmienky vzťahujúce sa na podporované produkty a poskytnuté licencie na základe Zmluvy o dielo [redacted] Licenčnej zmluvy č. [redacted] sa prednostne riadia ustanoveniami v tejto Zmluve.
2. Pre vylúčenie akejkoľvek pochybnosti sa Zmluvné strany dohodli, že záručná doba na podporované produkty a poskytnutý softvér (licencie) je stanovená ako obdobie, počas ktorého je platná táto Zmluva (*d'alej len „predĺžená záruka“*).
3. Predĺžená záruka je platná len pre podporované produkty a poskytnuté licencie, ktorých plynulú prevádzku a funkčnosť zabezpečuje Poskytovateľ, alebo ním oprávnená osoba a to v súlade s ustanoveniami v tejto Zmluve, za odplatu vo forme mesačnej platby podľa článku XI., odsek 2 Zmluvy, a ktorým prislúcha nárok na služby starostlivosti podľa tejto Zmluvy.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak podporovaný produkt alebo softvér vykazuje vadu, postup pri reklamácií vady sa bude riadiť pravidlami bližšie špecifikovanými v *Prílohe č. 4 – Reklamácia väd*.
5. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na osobitný postup pri oprave podporovaných produktov a softvéru v rámci predĺženej záruky a to v nasledovných prípadoch:
 - a. Obmedzenie záručného krytia hardvéru – porušenie/nedodržanie záručných podmienok;

- b. Ak sa Poskytovateľ rozhodne, že niektorú súčasť chybného podporovaného produktu možno jednoducho odpojiť a znova zapojiť, alebo servisný technik Poskytovateľa určí, že by mal byť vymenený celý podporovaný produkt, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vyriešiť opravu podporovaného produktu jeho výmenou za nový. Užívateľ musí pôvodný nefunkčný podporovaný produkt vrátiť Poskytovateľovi a to do 10 (desiatich) kalendárnych dní odo dňa doručenia nového podporovaného produktu Užívateľovi. V prípade, že v tejto lehote nebude Poskytovateľovi doručený chybný podporovaný produkt, Poskytovateľ si vyhradzuje právo vystaviť Užívateľovi faktúru na tento produkt a to podľa platných cien uvedených v Zmluve o dielo č. 

Článok XIV.

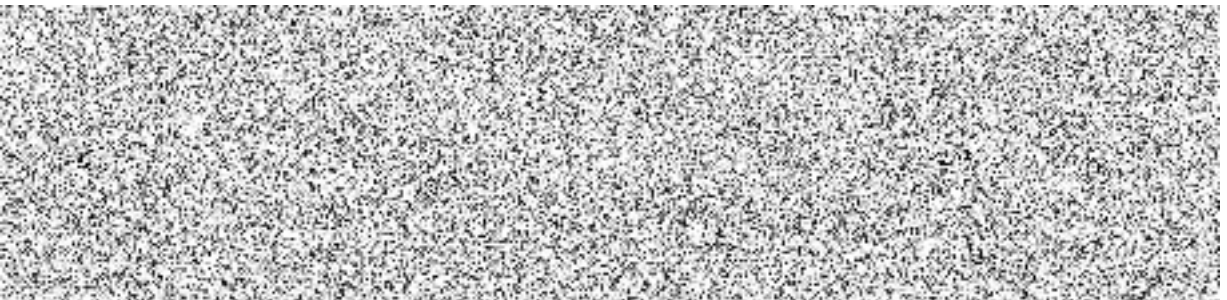
Osobitné ustanovenia Všeobecných záručných podmienok

1. Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcich zmenách ustanovení Všeobecných záručných podmienok Poskytovateľa uvedených v Prílohe č. 1.
2. Ustanovenia uvedené v tomto článku Zmluvy sú nadradené ustanoveniam Všeobecných záručných podmienok uvedených v Prílohe č. 1 a sú platné od okamihu nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy.

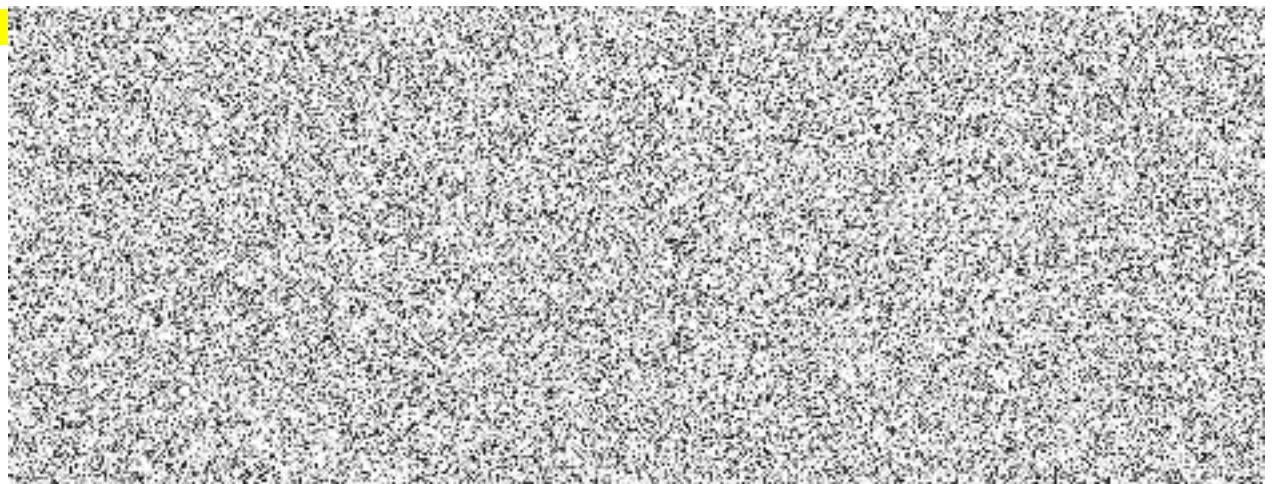
3.



4.



5.



6.

7. Bod c. 10 všeobecných záručních podmínek sa upravuje nasledovne. V prípade uplatnenia reklamácie v stanovenej záručnej dobe, bude táto uznaná a vykonaná bezplatná oprava zariadenia len za predpokladu, že:

8. Bod č. 12 Všeobecných záručních podmínek sa upravuje nasledovne

Článok XV. Záruky tretích strán

1. Vykonanie predmetu plnenia Zmluvy Poskytovateľom môže vyžadovať prístup Poskytovateľa aj k hardvéru alebo softvéru tretích strán (*d'alej len „komponenty“*). Tretia strana je na účely tejto Zmluvy definovaná ako akýkoľvek výrobca komponentov, ktorým nie je spoločnosť HAKO, a.s.
2. Užívateľ sa zaväzuje zabezpečiť pre Poskytovateľa pri výkone predmetu plnenia tejto Zmluvy prístup k týmto komponentom, pričom platí, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prípadnú stratu platnosti záruky na tieto komponenty v dôsledku jeho zásahu, pokiaľ mu pokyn a súhlas na tento zásah preukázateľne udelil Užívateľ, alebo oprávnená osoba Užívateľa. Užívateľ nie je oprávnený požadovať od Poskytovateľa náhradu skutočne vzniknutej škody spôsobenej takýmto zásahom a Poskytovateľ v tomto prípade nepreberá zodpovednosť za stratu záruk, alebo iné skutočne vzniknuté škody spôsobené Užívateľovi pri výkone jeho činnosti. Pre vylúčenie pochybností sa Zmluvné strany dohodli, že Poskytovateľ je zodpovedný za stratu záruk a skutočne vzniknutú škodu spôsobenú Užívateľovi pri zásahu do komponentov, pokiaľ mu Užívateľ preukázateľne neudelil súhlas a/alebo pokyn na zásah do týchto komponentov. Užívateľ určil v jednotlivých SOKV ako osoby kompetentné a zodpovedné za vydanie súhlasu/pokynu pre Poskytovateľa na zásah do komponentov:

Článok XVI.

Platnosť a právna účinnosť Zmluvy

1. Táto Zmluva nadobúda platnosť podpisom poslednou Zmluvnou stranou. Zmluva nadobúda účinnosť dňom uverejnenia v registri zmlúv, ktoré v súlade so zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zaistí Užívateľ. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že predmet plnenia Zmluvy ako aj všetky povinnosti vyplývajúce z ustanovení tejto Zmluvy je Poskytovateľ povinný poskytovať až odo dňa celkovej akceptácie diela podľa Zmluvy o dielo č. [REDAKOVANÉ] plnom rozsahu. Pre vylúčenie pochybností sa zmluvné strany dohodli, že do dňa celkovej akceptácie diela podľa Zmluvy o dielo č. [REDAKOVANÉ] budú na všetky dodané podporované produkty, softvér a poskytnuté služby uplatňované všeobecné záručné podmienky Poskytovateľa uvedené v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sú si vedomé skutočnosti, že Užívateľ je povinnou osobou podľa českého zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, a dôsledkov, ktoré sú s touto skutočnosťou spojené. Zmluvné strany vyhlasujú, že dospeli k spoločnému záveru, že táto Zmluva podlieha povinnosti uverejnenia v registre zmlúv. Zmluvné strany týmto potvrdzujú, že si za týmto účelom navzájom poskytli informácie, ktoré považujú za dostatočné. Obe Zmluvné strany súhlasia s takýmto zverejnením Zmluvy s prípadnými výnimkami, na ktoré sa vzťahuje oprávnenie učiť nečitateľným ich obsah.
3. Zmluvné strany sa zhodli na tom, že niektoré ustanovenia tejto Zmluvy obsahujú informácie, ktoré nemožno poskytnúť pri postupe podľa predpisov upravujúcich slobodný prístup k informáciám, alebo ktoré sú obchodným tajomstvom, a na ktoré sa vzťahuje oprávnenie urobiť nečitateľným ich obsah pred prípadným zverejnením v registre zmlúv podľa zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Zmluvné strany sa zhodli na tom, že ustanovenia tejto Zmluvy, ktoré boli zvýraznené zažtением, tvoria informácie, ktoré nemožno poskytnúť pri postupe podľa predpisov upravujúcich slobodný prístup k informáciám, alebo ktoré sú obchodným tajomstvom. V registre zmlúv bude Zmluva uverejnená v znení, v ktorom budú takto zvýraznené informácie urobené nečitateľnými.

Článok XVII. Ukončenie zmluvy

1. Zmluvné strany sa dohodli, že Zmluva môže zaniknúť písomnou dohodou Zmluvných strán, alebo písomnou výpoveďou Zmluvných strán podľa bodov 2 a 3 tohto článku nižšie.
2. Užívateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu bez uvedenia dôvodu. Výpoveď Zmluvy musí byť uskutočnená písomnou formou a zaslaná Poskytovateľovi. Výpoveď je účinná dňom doručenia výpovedi Poskytovateľovi.
3. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať túto Zmluvu výlučne v nasledujúcich prípadoch:
 - a. Užívateľ je v omeškaní s úhradou mesačnej platby za predmet plnenia Zmluvy o viac ako 90 (deväťdesiat) kalendárnych dní, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak;
 - b. Užívateľ opakovane porušuje zmluvné podmienky ustanovené v tejto Zmluve a to aj napriek opakovanému písomnému upozorneniu zo strany

Poskytovateľ a poskytnutie primeranej lehoty nie kratšej ako 7 dní na nápravu;

- c. Užívateľ neposkytuje Poskytovateľovi súčinnosť pri vykonávaní predmetu plnenia Zmluvy včas a riadne podľa článku IV., odsek 3 a 5, článku V. odsek 7 a článku VI. odsek 1 až 3 Zmluvy, a to ani v primeranej lehote stanovenej v opakovanej písomnej výzve preukázateľne doručenej Užívateľovi.

Článok XVIII. Záverečné ustanovenia

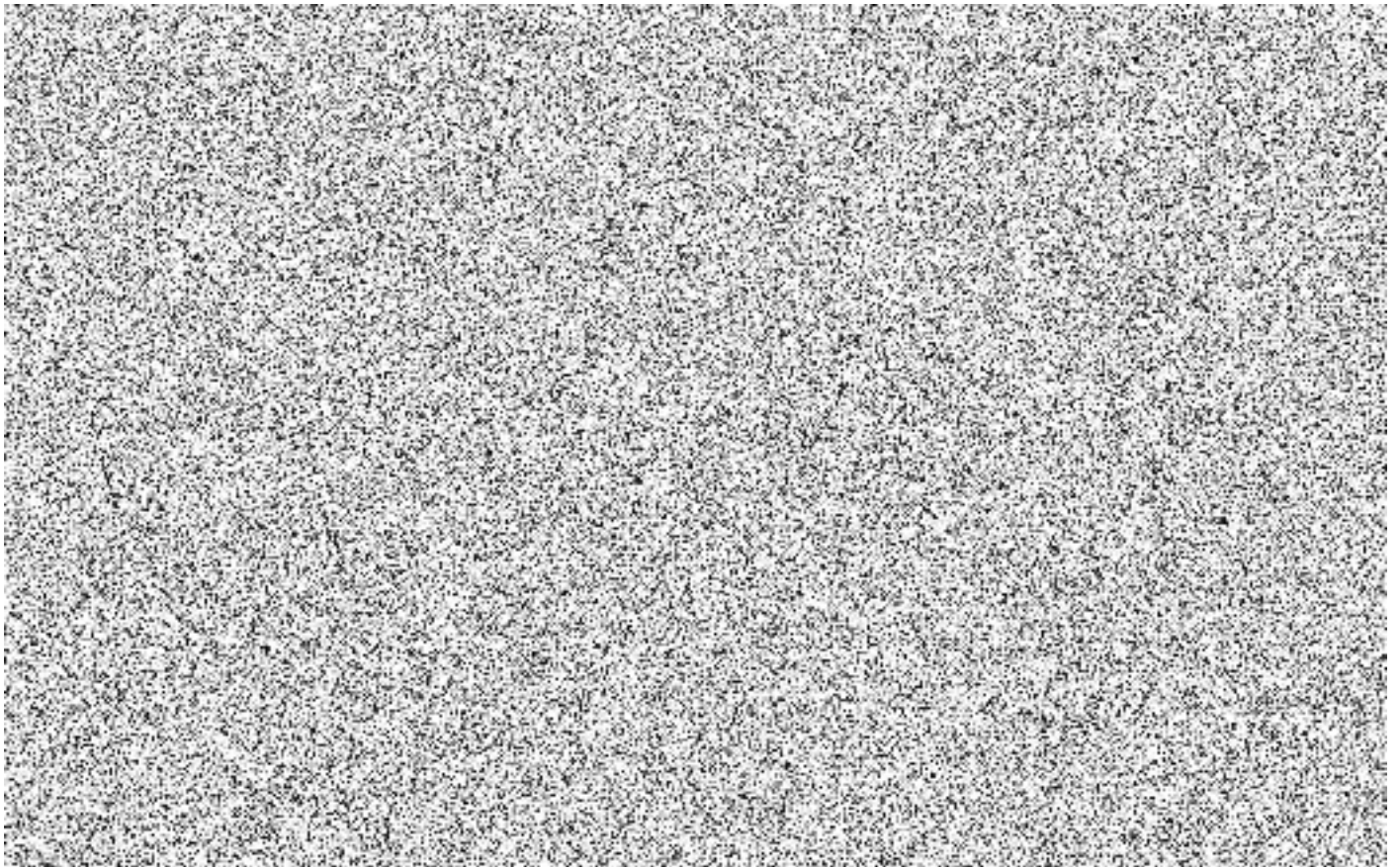
1. Vzťahy touto Zmluvou bližšie neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona č. 89/2012 Zb. Občiansky zákonník Českej republiky a ustanoveniami iných všeobecne záväzných právnych predpisov Českej republiky.
2. Zmluvné strany sa zaväzujú zaistiť ochranu osobných údajov, ktoré budú spracovávať na základe tejto Zmluvy a/alebo v súvislosti s ňou. Pri spracovaní osobných údajov sú Zmluvné strany povinné predovšetkým zaistiť, aby osobné údaje boli spracované zákonným spôsobom, len v nevyhnutnom rozsahu a po dobu nevyhnutne nutnú, a aby osobné údaje boli technicky a organizačne zabezpečené tak, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k týmto údajom, k ich zmene, zničeniu alebo strate, neoprávneným prenosom, k ich inému neoprávnenému spracovaniu, alebo k inému zneužitiu. Zmluvné strany sú ďalej povinné zaistiť, aby boli personálne a organizačne neustále po dobu spracovávania osobných údajov zabezpečené všetky povinnosti vyplývajúce z právnych predpisov, predovšetkým z všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov (GDPR).
3. Akékoľvek zmeny a doplnky tejto Zmluvy je možné dojednať a uzavrieť len písomne, osobami na to oprávnenými (štatutárnym orgánom), a to formou písomných, chronologicky číslovaných dodatkov k tejto zmluve. To isté platí aj pre zrieknutie sa písomnej formy.
4. Práva a povinnosti Zmluvných strán, ktoré nie sú dohodnuté v tejto Zmluve, sa riadia hmotným a procesným právom Českej republiky, a to ustanoveniami Občianskeho zákonníka Českej republiky a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Českej republiky.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory vzniknuté z tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou budú rozhodované u vecne a miestne príslušného súdu Českej republiky podľa sídla Objednávateľa a podľa procesného práva Českej republiky.
6. V prípade, že sa ktorékoľvek z ustanovení zmluvy ukáže z akéhokoľvek dôvodu ako neplatné, nezákonné, neúčinné alebo nevykonateľné v dobe uzavretia zmluvy, alebo sa takým stane neskôr z akéhokoľvek dôvodu, najmä v dôsledku zmeny platných právnych predpisov, takáto neplatnosť, nezákonnosť, neúčinnosť alebo nevykonateľnosť ustanovenia nemá vplyv na platnosť zmluvy ako celku, ani žiadneho iného platného ustanovenia zmluvy. Zmluvné strany sa v takomto prípade zaväzujú na dodatočnú konvalidáciu takéhoto ustanovenia zmluvy, a ak takáto konvalidácia nebude možná, zmluvné strany sa zaväzujú bezodkladne upraviť práva alebo povinnosti vyplývajúce z

takéhoto ustanovenia spôsobom, ktorý nie je neplatný, nezákonný, neúčinný alebo nevykonateľný a nahradiť toto ustanovenia takým ustanovením, ktoré svojim obsahom a povahou najviac zodpovedá významu a hospodárskemu účelu, ktorý chceli zmluvné strany dosiahnuť nahradzovaným ustanovením zmluvy.

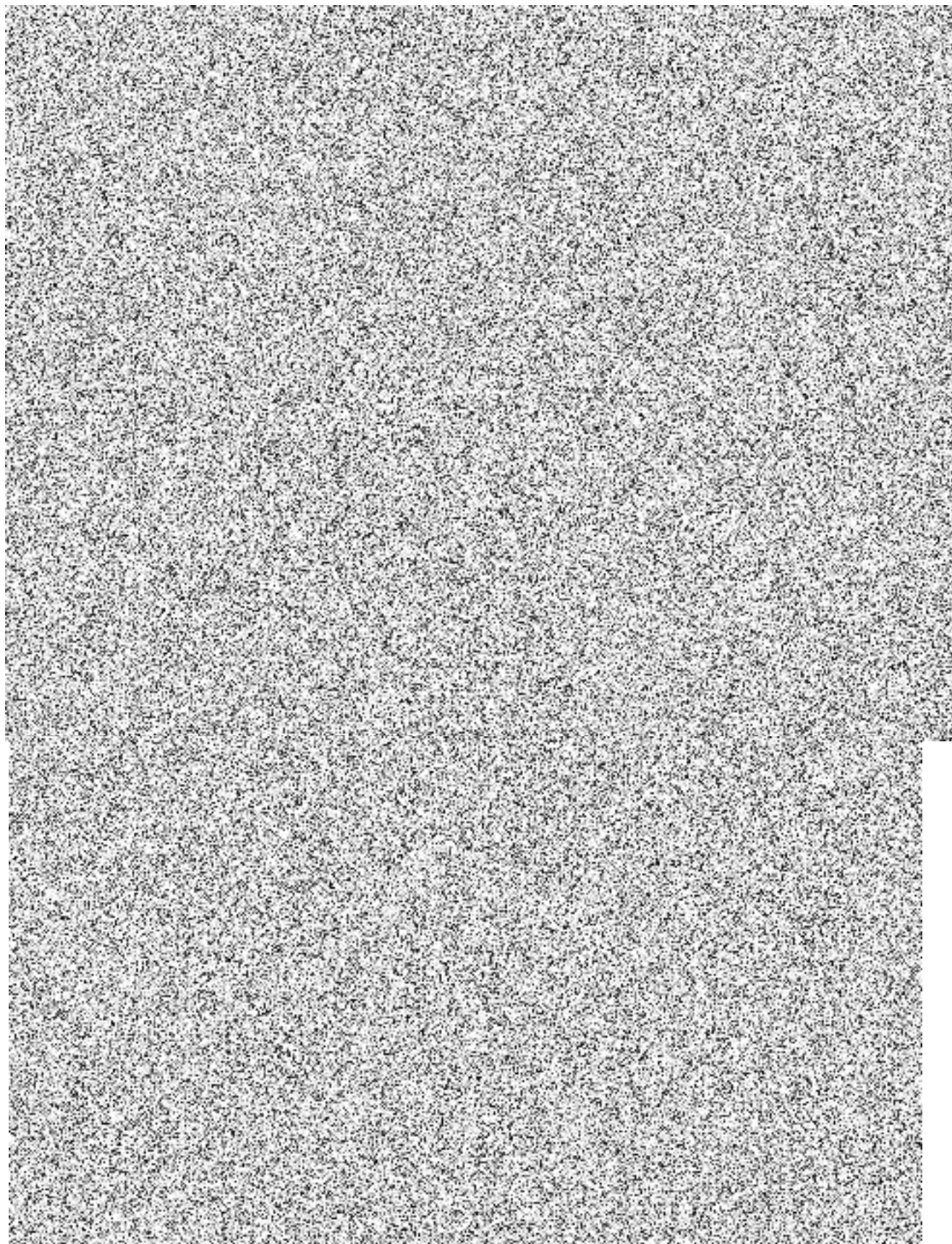
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že výšku zmluvných pokút dojednaných podľa tejto Zmluvy, považujú za obvyklú a primeranú povahy a významu zabezpečovaných povinností. Uplatnením nároku podľa predchádzajúcej vety, ani jej zaplatením, nie je dotknutý nárok na náhradu škody, ani nárok na splnenie zabezpečovanej povinnosti. Zmluvná pokuta sa nezapočítava na náhradu škody.
8. Táto Zmluva ruší a nahrádza všetky predchádzajúce dohody a úpravy medzi zmluvnými stranami, ktoré majú rovnaký predmet, ako táto Zmluva. Neexistujú žiadne vedľajšie písomné ani ústne dohody a táto Zmluva vytvára úplnú Zmluvu medzi zmluvnými stranami vzhľadom k predmetu tejto Zmluvy. Táto Zmluva nebude zmenená alebo upravovaná žiadnym iným spôsobom, než spôsobom v nej ustanoveným.
9. Všetky právne úkony smerujúce ku zmene, ukončeniu alebo zrušeniu Zmluvy vyžadujú pre svoju platnosť písomnú formu. Vo vzťahu k doručovaniu akýchkoľvek písomností týkajúcich sa alebo súvisiacich s touto zmluvou sa zmluvné strany dohodli, že zásielka sa považuje za doručenie dňom jej prevzatia. Ak adresát odmietne písomnosť prijať, považuje sa písomnosť za doručenie dňom, kedy bolo prijatie odmietnuté. Za doručenie sa považuje aj v tom prípade, ak bola zásielka vrátená odosielateľovi ako nedoručená bez ohľadu na dôvod nedoručenia, a to aj vtedy, ak sa adresát o tejto písomnosti nedozvie. Dňom doručenia je v takomto prípade deň vrátenia zásielky odosielateľovi. Zásielka sa doručuje na adresu Zmluvnej strany uvedenú v záhlaví tejto zmluvy.
10. Súčasťou tejto zmluvy sú jej prílohy 1 až 6:
 - a. Príloha č. 1: Všeobecné záručné podmienky spoločnosti HAKO, a.s.
 - b. Príloha č. 2: Reakčná doba opravy
 - c. Príloha č. 3: Špecifikácia a cena poskytovaných služieb
 - d. Príloha č. 4: Reklamácia vád
 - e. Príloha č. 5: [REDAKOVANÝ]
 - f. Príloha č. 6: Vzor akceptačného protokolu
11. Zmluva je vyhotovená v dvoch rovnopisoch v slovenskom jazyku. Každá Zmluvná strana obdrží po jednom rovnopise.
12. Zmluvné strany vyhlasujú, že si túto Zmluvu pozorne prečítali, jej obsahu porozumeli a ten predstavuje ich skutočnú a slobodnú vôľu zbavenú akéhokoľvek omylu. Svoje prejavy vôle obsiahnuté v tejto Zmluve Zmluvné strany považujú za určité a zrozumiteľné, vyjadrené nie v tiesni a nie za nápadne nevýhodných podmienok. Zmluvným stranám nie je známa žiadna okolnosť, ktorá by spôsobovala neplatnosť niektorého z ustanovení tejto Zmluvy. Zmluvné strany na znak svojho súhlasu s obsahom tejto Zmluvy túto zmluvu podpísali.

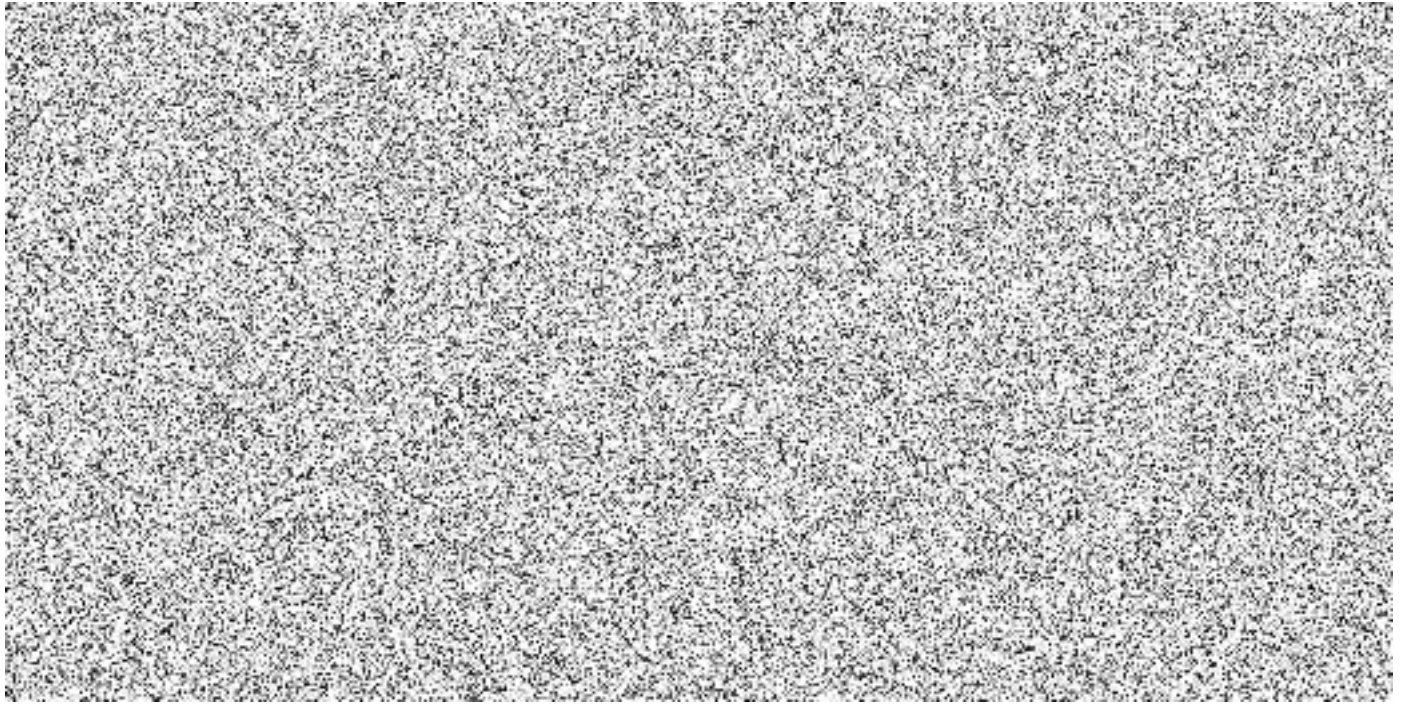
V Prahe, dňa

V Liptovskom Mikuláši, dňa



Príloha č. 1
VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI HAKO, a.s. PRE SPOLOČNOSŤ
ČD CARGO, a.s.





Príloha č. 2

Reakčná doba opravy

Reakčná doba je definovaná ako obdobie, počas ktorého je Poskytovateľom vykonávaný predmet plnenia Zmluvy podľa článku 2, odsek 1 Zmluvy, t.j. obdobie, počas ktorého je vyriešená požiadavka Užívateľa na vykonanie služby starostlivosti o softvér alebo služby diagnostiky a opravy na mieste.

Definícia termínov:

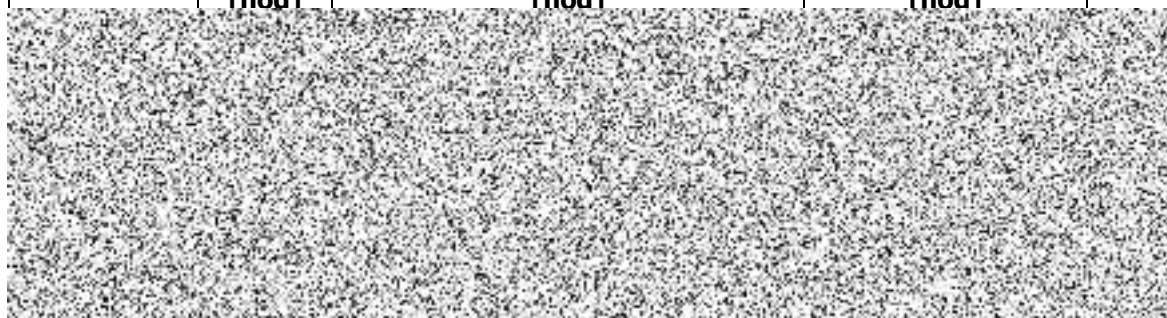
- **Prvotná reakcia** je potvrdenie prijatia požiadavky a poskytnutie informácie Užívateľovi, akým spôsobom chce Poskytovateľ požiadavku vyriešiť.
- **Sprevádzkovanie systému náhradným spôsobom**, t.j. dočasným riešením sa rozumie dosiahnutie stavu, kedy nie je vážne ohrozená funkčnosť meracieho celku alebo jeho časti dočasným spôsobom, a to tak, aby bolo Užívateľovi umožnené udržanie meracieho celku v prevádzkyschopnom stave.
- **Odstránenie problému (vady)**, resp. vyriešenie požiadavky sa rozumie dosiahnutie stavu, kedy je merací celok alebo jeho časť v prevádzkyschopnom stave a to v súlade s účelom Zmluvy.
- **Doba na vyriešenie požiadavky** je doba začínajúca momentom od nahlásenia požiadavky do doby jej vyriešenia, ktorá je vykonaná buď náhradným spôsobom, alebo kompletným odstránením problému.

Termíny plnenia:

- Poskytovateľ je povinný vykonať predmet plnenia Zmluvy s odbornou starostlivosťou s využitím a s nasadením potrebných špecialistov nepretržite až do jej vyriešenia.
- Poskytovateľ je povinný zabezpečiť prvotnú reakciu, sprevádzkovanie systému náhradným spôsobom a odstrániť vady či problémový stav v nižšie definovaných lehotách.
- Poskytovateľ a Užívateľ sa dohodli na nasledovných alternatívach reakčnej doby opravy:
 - VARIANT A)



	Prvotná reakcia [hod]	Sprevádzkovanie systému náhradným spôsobom [hod]	Odstránenie problému (vady) [hod]
--	--------------------------	--	---



○ VARIANT B)

	Prvotná reakcia [hod]	Sprevádzkovanie systému náhradným spôsobom [hod]	Odstránenie problému (vady) [hod]

○ VARIANT C)

Hodnota parametrov sa počíta kumulatívne (24/7).

	Prvotná reakcia [hod]	Sprevádzkovanie systému náhradným spôsobom [hod]	Odstránenie problému (vady) [hod]

V prípade ak Poskytovateľ opakovane nedodrží lehotu na prvotnú reakciu, t.j. nepotvrdí prijatie požiadavky v stanovenej lehote a to ani napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu zo strany Užívateľa, má Užívateľ právo nárokovať si u Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 40 EUR a to za každú aj začatú hodinu omeškania prvotnej reakcie.

V prípade ak Poskytovateľ opakovane nedodrží lehotu na sprevádzkovanie systému náhradným spôsobom a to ani napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu zo strany Užívateľa, má Užívateľ právo nárokovať si u Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 40 EUR a to za každú, aj začatú hodinu omeškania sa so sprevádzkovaním systému náhradným spôsobom.

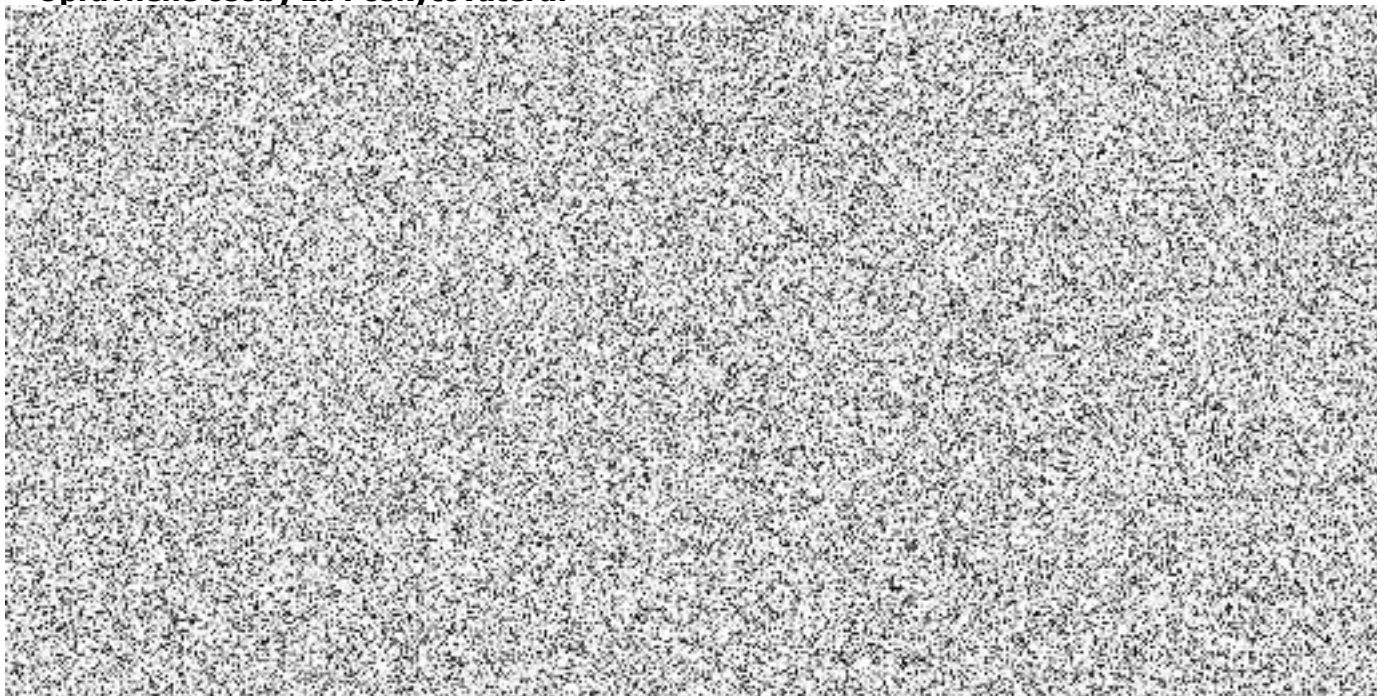
V prípade ak Poskytovateľ opakovane nedodrží lehotu na odstránenie problému (vady) a to ani napriek predchádzajúcemu písomnému upozorneniu zo strany Užívateľa, má Užívateľ právo nárokovať si u Poskytovateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 200 EUR a to za každý, aj začatý deň omeškania s odstránením problému (vady).

Pre horeuvedené body zároveň platí, že kumulatívny súčet zmluvných pokút vystavených Užívateľom za opakované nedodržanie lehôt na prvotnú reakciu, sprevádzkovanie systému a odstránenie problému/vady v rámci jedného fakturačného obdobia nepresiahne 30% celkovej sumy mesačnej platby prislúchajúcej k danému mesiacu.

Zmluvné strany sa dohodli, že za písomné upozornenie sa v tomto prípade považuje upozornenie oprávnenej osoby Užívateľa doručené oprávnenej osobe Poskytovateľa formou

emailu a to bezodkladne od momentu, kedy došlo k porušeniu lehoty na prvotnú reakciu, náhradné sprevádzkovanie systému, alebo odstránenie problému (vady).

Oprávnené osoby za Poskytovateľa:



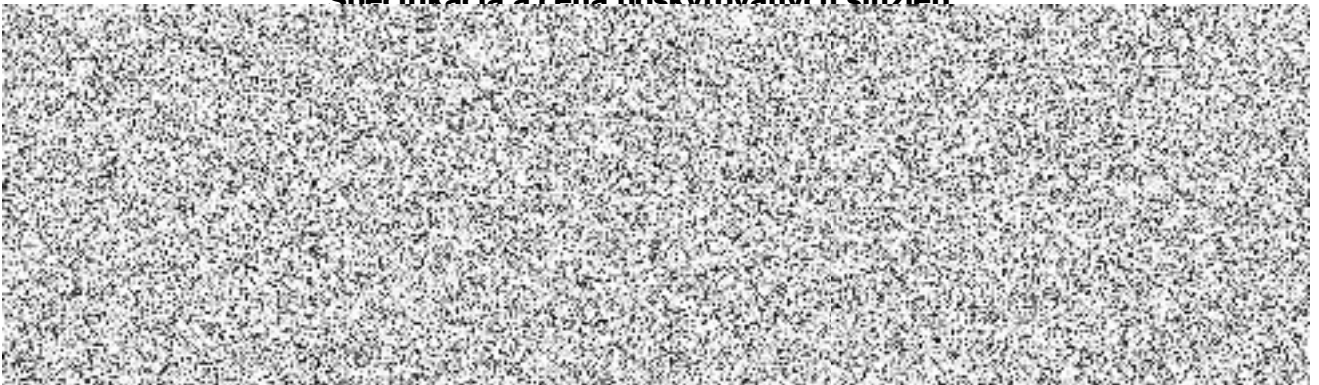
Oprávnena osoba za Užívateľa:



Zaplatením zmluvných pokút vyššie nie je dotknuté právo Užívateľa na náhradu škody.

Príloha č. 3

Špecifikácia a cena poskytovaných služieb



Položka č.	Starostlivosť o:	
1		
2		
3		
4		

Diagnostika a oprava na mieste:

Položka č.	Hardware Assurance	
1		
2		
3		

Ostatné služby:

Položka č.	Služba	
1		
2		
3		

Cena poskytovaných služieb v jednotlivých kategóriách:

Ceny platné pre reakčnú dobu opravy – VARIANT A)

Položka č.	Služby starostlivosti o softvér	Jednotková cena v EUR bez DPH
1		
2		
3		
4		
Položka č.		
1		
2		
3		
Položka č.		
1		
2		
3		

Ceny platné pre reakčnú dobu opravy – VARIANT B)

Položka č.	Služby starostlivosti o softvér	Jednotková cena v EUR bez DPH
1		
2		
3		
4		
Položka č.	Diagnostika a oprava na mieste	Jednotková cena v EUR bez DPH
1		
2		
3		
Položka č.	Ostatné služby	Jednotková cena v EUR bez DPH
1		
2		
3		

Ceny platné pre reakčnú dobu opravy – VARIANT C)

Položka č.	Služby starostlivosti o softvér	Jednotková cena v EUR bez DPH
1		
2		
3		
4		

Položka č.	Diagnostika a oprava na mieste	Jednotková cena v EUR bez DPH
-------------------	---------------------------------------	--------------------------------------

1	
2	
3	

Položka č.	Ostatné služby	Jednotková cena v EUR bez DPH/ČD
1		
2		
3		

Sadzba za ostatné služby je na účely tejto Zmluvy definovaná v jednotke ČD (človekoden) a predstavuje 8 hodín odpracovaného času, pričom platí, že minimálna fakturovaná čiastka za poskytnuté ostatné služby je 0,5 ČD.

Štruktúra reakčnej doby opravy:

Zmluvné strany sa dohodli na nasledujúcej štruktúre reakčnej doby opravy pre jednotlivé kategórie poskytovaných služieb starostlivosti o softvér (TAB A) a podporované produkty (TAB B):

TAB A: Služby starostlivosti o softvér (poskytnuté licencie):

Položka č.	Kategória	Počet licencií	Jednotková cena v EUR bez DPH	VARIANT reakčnej doby opravy
1				
2				
3				
4				
5				

TAB B: Oprava a diagnostika na mieste (služby starostlivosti o podporované produkty - HW):

Položka č.	Kategória	Počet HW v ks	Jednotková cena v EUR bez DPH	VARIANT reakčnej doby opravy
6				
7				
8				

V prípade zvýšenia počtu dodaných podporovaných produktov a licencií v priebehu platnosti tejto Zmluvy sa Zmluvné strany zaväzujú upraviť mesačnú platbu za plnenie Zmluvy podpisom dodatku k Zmluve, pričom platí, že takáto úprava mesačnej platby môže byť vykonaná maximálne 1 krát za štvrt'rok. Nová mesačná platba bude určená ako násobok aktuálne platných mesačných poplatkov v jednotlivých kategóriách a počtu aktuálne inštalovaných podporovaných produktov a poskytnutých licencií. Dodatok k Zmluve nadobudne platnosť dňom jeho podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom uverejnenia v registri zmlúv, ktoré v súlade so zák. č. 340/2015 Sb., o registru smlúv, zaistí Užívateľ. V dodatku zahrnutá nová zmluvná mesačná platba bude plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca odo dňa podpisu dodatku k Zmluve.

Príloha č. 4 Reklamácia vád

Vadou sa rozumie akýkoľvek stav podporovaného produktu alebo softvéru, ktorý znemožňuje využívanie dodaného meracieho celku v súlade s účelom tejto Zmluvy.

Kategórie vád:

- **Vada kategórie A** – Vada, ktorá znemožňuje plynulú prevádzku meracieho celku, prípadne spôsobuje Užívateľovi závažné problémy, pričom tento stav môže ohroziť alebo zásadne ovplyvniť jeho bežnú prevádzku a spôsobiť mu veľké finančné straty alebo iné škody;
- **Vada kategórie B** – Vada systému alebo jeho časti, ktorá spôsobuje prevádzkové problémy, ale neznemožňuje prevádzku celého meracieho celku v jeho základných funkciách a je možné ich dočasne vyriešiť organizačnými opatreniami alebo náhradným riešením;
- **Vada kategórie C** – Vada, ktorá závažne neovplyvňuje plynulú prevádzku meracieho celku a jeho funkčnosť.

Užívateľ prostredníctvom oprávnenej osoby, alebo oprávnenou osobou poverenej osoby oznámi Poskytovateľovi vadu a označí jej kategóriu. Poskytovateľ sa zaväzuje v závislosti od kategórie vady dodržať termíny plnenia uvedené v **Prílohe č. 2 – Reakčná doba opravy**.

Príloha č. 5

Prevádzka

Pravidlá kybernetickej a informačnej bezpečnosti

Poskytovateľ a Užívateľ sa dohodli na dodržiavanie nasledujúcich pravidiel kybernetickej a informačnej bezpečnosti, ktorými sa bude riadiť prevádzka (ďalej len „**aplikácia**“) inštalovaná v prostredí ČD Cargo, a.s. (ďalej len „**IS ČDC**“).

1. PREVÁDZKOVÁ DOKUMENTÁCIA

Pre každý IS musí byť vypracovaná prevádzková dokumentácia, obsahujúca prevádzkové postupy. Prevádzková dokumentácia alebo jej časť môže byť, pokiaľ je to vhodné, vedená pre viac IS spoločne.

Prevádzková dokumentácia musí z pohľadu zaistenia bezpečnosti IS obsahovať hlavne postupy:

- Spracovanie a zaobchádzanie s informáciami v IS;
- Zálohovanie s obnova dát vrátane konfiguračných parametrov;
- Činnosti pri výskyte chýb a prevádzkových incidentov;
- Získavanie a používanie auditných záznamov.

2. RIADENIE KAPACÍT

Pre zaistenie požadovanej dostupnosti služieb IS ČDC musí byť zaistený dohľad a riadenie kapacít s ohľadom na predpokladané využívanie zdrojov. Jedná sa hlavne o zdroje ako sú výpočtový výkon, operačná pamäť, diskový priestor, prenosová technológia a jej rýchlosť a kapacita zdrojov.

Pre každý komponent IS ČDC musí byť stanovený spôsob a postupy sledovania kapacít jej zdrojov tak, aby bolo možné potenciálne slabé miesta detekovať včas. Na základe pravidelného hodnotenia vývoja (trendov) kapacitných nárokov musia byť s dostatočným predstihom podávané návrhy na úpravu kapacity daného komponentu formou zmenového riadenia.

3. PLÁN ZÁLOHOVANIA A OBNOVY

Pre aplikáciu musí byť stanovený Plán zálohovania a obnovy.

Plán zálohovania stanovuje frekvencie a rozsah záloh aplikácie.

Plán obnovy sú technické plány, ako vykonať obnovu dát a systému do prevádzkového stavu. Tieto plány musia byť k dispozícii pre bezpečnostného správcu a bezpečnostného manažéra ČDC.

Vykonávanie záloh musí byť zdokumentované záznamom v logu zálohovacieho systému, v prípade vykonania mimoriadnych záloh navyše aj zápisom do prevádzkového denníka aplikácie.

Označenie záložných médií musí obsahovať jednoznačnú identifikáciu, ktorá umožní určenie údajov o dátume, čase, IS, zálohovacej dávke a klasifikáciu zálohovaných dát. Každé záložné médium musí obsahovať viditeľný identifikátor, ktorý umožňuje určiť identifikáciu a klasifikáciu dát na zálohách a dohľadanie údajov o čase, IS a zálohovacej dávke.

Zoznam záložných médií vrátane všetkých vykonaných nahradení sa nachádza v knihe **Evidencia záložných médií**, ktorá je dostupná bezpečnostnému správcovi a bezpečnostnému manažérovi.

Najmenej **1x za 6 mesiacov** musí byť vykonaný **Test obnovy zálohovaných dát**, výsledok testu musí byť zaznamenaný v prevádzkovom denníku.

Plán obnovy aplikácie musí byť v súlade s **Plánom kontinuity informačného systému ČDC** a spĺňať nasledujúce požiadavky:

- Určenie podmienok pre aktiváciu plánu obnovy IS, ktoré popisujú príslušné procesy (ako posúdiť havarijný stav ICT, kto sa ich zúčastní);
- Určenie núdzových postupov, ktoré popisujú potrebné činnosti, ktoré musia nasledovať po incidente alebo havarijnom stave ICT a zabezpečia obnovu prevádzky;
- Určenie procedúr pre nápravu, ktoré popisujú činnosti pri prenesení prevádzkových procesov alebo podporných služieb na alternatívne miesta s cieľom obnoviť prevádzku v stanovenom čase;
- Určenie havarijných prevádzkových postupov potrebných pre zaistenie obnovy IS alebo služby;
- Určenie postupov pre opätovné zahájenie prevádzky IS, alebo služby s popisom činností pre návrat do produkčnej prevádzky;
- Nastavenie pravidelnej kontroly plánu obnovy IS v intervaloch, kedy sa bude plán obnovy IS preverovať a testovať;
- Školenie zamestnancov pre zabezpečenie znalosti núdzových postupov;
- Určenie aktív a zdrojov, potrebných pre núdzové postupy a postupy obnovy.

V prípade havarijného stavu musí byť vedená dokumentácia zvládania havarijného stavu a sprístupnená bezpečnostnému správcovi a manažérovi kybernetickej bezpečnosti ČDC. Priebeh havarijného stavu ICT musí byť zaznamenaný do dokumentu **Denník zvládania havarijného stavu ICT**, ktorý je pri zvládaní havarijného stavu ICT priebežne vedený. Bezprostredne po ukončení havarijného stavu ICT vypracuje správca **Správu o vzniku havarijného stavu a jeho zvládnutí**.

Do Denníka zvládania havarijného stavu ICT musia byť zaznamenávané hlavné udalosti, ktoré boli zistené v rámci havarijného stavu ICT a to vo formáte – čas udalosti, autor zápisu, názov udalosti a stručný popis.

Údaje, ktoré musí obsahovať *Denník zvládania havarijného stavu*:

- Vznik a ukončenie havarijného stavu ICT;
- Zostavenie členov tímu zvládania havarijného stavu ICT a zmena jeho zloženia;

- Aktivácia plánu riadenia kontinuity IS;
- Informácia o komunikácii s externými subjektami;
- Informácia o ukončení dielčích úkonov zvládania;
- Informácie o stave pri ukončení havarijného stavu a opatrenia, ktoré majú byť uplatnené pre konečnú normalizáciu stavu;
- Ďalšie dôležité informácie a problémy.

Po ukončení havarijného stavu ICT musí byť vypracovaný dokument **Správa o vzniku havarijného stavu ICT**. Dokument musí byť následne odovzdaný bezpečnostnému správcovi a manažérovi kybernetickej bezpečnosti ČDC.

Správa musí obsahovať nasledujúce údaje:

- Vznik a ukončenie havarijného stavu;
- Stručná špecifikácia príčin a rozsahu havarijného stavu;
- Stručné hodnotenie priebehu a zvládnutia havarijného stavu;
- Stručný popis spôsobených škôd;
- Charakteristika stavu postihnutých oblastí po ukončení havarijného stavu;
- Prehľad hlavných navrhovaných opatrení smerovaných na elimináciu opakovaného výskytu alebo obmedzenia dopadov pri budúcom výskyte udalosti, ktorá havarijný stav vyvolala;
- Podrobný rozbor priebehu alebo dopadu havarijného stavu.

4. MONITOROVANIE A ZAZNAMENÁVANIE UDALOSTÍ FORMOU LOGOV

Pri prevádzke aplikácie musia byť získavané a uchovávané auditné záznamy, aby boli využiteľné pre:

- Monitorovanie riadenia prístupu k IS a dátam;
- Zistenie udalosti s bezpečnostným charakterom;
- Prípadné budúce vyšetrovanie bezpečnostného incidentu.

Auditné záznamy pre tieto účely musia byť získavané operačnými systémami, aplikáciami, databázami a infraštruktúrnymi prvkami a všetkými komponentmi, ktoré podliehajú riadeniu prístupu.

Záznam udalostí formou logov by mal obsahovať minimálne tieto položky:

- **Typ informácie** – napr. informácia, chyba, varovanie;
- **Dátum a čas** – dátum a čas vzniku udalosti;
- **Kategória** – napr. bezpečnostná, prevádzková (pokiaľ je možné ju určiť);
- **Zdroj** – komponent generujúci auditný záznam;
- **Identita** – užívateľská identifikácia (pokiaľ ide o záznam, súvisiaci s akciou užívateľa)
- **Číslo udalosti** – číslo udalosti unikátnej v rámci auditného celku (pokiaľ aplikácia takú identifikáciu má);
- **Systém** – identifikácia systému, na ktorom udalosť vznikla;
- **Popis** – obsahový popis udalosti.

Auditné záznamy musia byť odovzdávané do centrálneho systému spracovania logov (LOGmanagera).

Odovzdávané musia byť minimálne nasledujúce operácie:

- Úspešné a neúspešné prihlásenie užívateľov;
- Úspešné a neúspešné prihlásenie privilegovaných účtov (vrátane dodávateľských);
- Operácie s účtami zamestnancov ČDC a externistov s prístupom do časti ČDC: založenie účtu, zrušenie účtu, povolenie účtu, zakázanie účtu, pridelenie role, odobranie role.
- Špecifické operácie pre danú aplikáciu z hľadiska auditných potrieb (kľúčové transakcie, operácie a pod.)

5. PREVÁDZKOVÝ DENNÍK

Poskytovateľ je povinný viesť k aplikácii Prevádzkový denník, zaznamenávajúci operácie, ktoré nie sú automaticky zalogované do LOGmanagera, prípadne k nim dopĺňa vysvetlenie. **Prevádzkový denník** musí byť sprístupnený bezpečnostnému správcovi a manažérovi kybernetickej bezpečnosti ČDC. Záznamy Prevádzkového denníka musia obsahovať dátum a čas záznamu; názov udalosti/informácie; obsahový popis udalosti/informácie; autora záznamu.

Konkrétne sa jedná o nasledujúce kategórie udalostí a činností:

- Záznamy o prevádzkových a bezpečnostných incidentoch (vady, narušenie dôveryhodnosti informácií a pod.);
- Záznamy o zmenách (konfiguračné zmeny, upgrade operačného systému alebo aplikácií a pod.);
- Záznamy o kontrolách a auditoch (vykonanie údržby systému, bezpečnostný audit a pod.);
- Záznamy o neštandardných úpravách užívateľských rolí;
- Záznamy o vykonaní mimoriadnych záloh;
- Záznamy o vykonaní likvidácie vyradených záložných médií.

Prevádzkový denník môže byť vedený pre viac IS spoločne.

V prípade, že je známe číslo incidentu/zmenovej požiadavky zo systému HELPDESK, musí byť uvedené v obsahovom popise udalosti v Prevádzkovom denníku.

6. RIADENIE ZMIEN

Postupy pre riadenie zmien v rámci IS musia byť nastavené tak, aby sa minimalizovala možnosť narušenia funkčnosti a stability IS. Zmeny v rámci IS sú riadené prostredníctvom:

- Zmenových požiadaviek na úrovni riadenia projektu;
- Požiadaviek garanta aktív (nahlásenie požiadaviek na zmenu);

Postupy pre zmenové riadenie musia spĺňať nasledujúce požiadavky:

- Súčasťou každej zmenovej požiadavky musí byť **identifikácia a popis požadovanej zmeny** (v dokumente zmenovej požiadavky);
- Pre každú požadovanú zmenu realizovanú formou zmenovej požiadavky musí byť vykonané **posúdenie dopadu na bezpečnosť informácií** a to nasledujúcim spôsobom: zmenová požiadavka na úrovni projektov musí byť schválená bezpečnostným manažérom ČDC; zmenová požiadavka mimo projekty musí byť schválená bezpečnostným správcom ČDC. Pri neštandardných zmenách s dopadom na bezpečnosť je potrebné ich schválenie bezpečnostným riaditeľom ČDC.
- Zmeny musia prejsť **testovacím procesom** a ich implementácia do produkčného prostredia musí byť plánovaná;
- Pre zmenu musí byť pripravená zodpovedajúca **dokumentácia** (napr. vypracovanie podrobného postupu realizácie zmeny, harmonogram zmeny a pod.);
- **Zaistenie vhodného času** vykonania zmeny tak, aby nebola narušená prevádzka IS;
- **Formálne odsúhlasenie** postupu pred zahájením prác správcom aktíva;
- **Zaistenie aktualizácie** dokumentácie pre vykonanie zmeny;
- Musí byť vytvorený **proces pre definovanie, iniciovanie, odhad dopadov a schvaľovanie mimoriadnych zmien**, ktoré vybočujú zo zavedeného štandardného procesu riadenia zmien (napr. okamžitá implementácia prevádzkovo kritickej opravy);
- Mimoriadna zmena musí byť dodatočne zdokumentovaná, musí byť vykonané **posúdenie dopadu zmeny** a v prípade dopadu na bezpečnosť informácií musí byť odovzdaná na posúdenie a spätné schválenie bezpečnostnému správcovi alebo bezpečnostnému manažérovi.

Nasadenie novej funkcionality vzniknutej prostredníctvom zmenovej požiadavky do produkčného systému sa riadi **RTP (release to production)**, za ktorého spracovanie je zodpovedný dodávateľ a schvaľuje ju osoba zodpovedná za riadenie danej zmenovej požiadavky. RTP sa nespracováva, pokiaľ ide o zmenu, ktorá má dopad len na jediný systém, alebo pokiaľ je nasadenie príslušnej funkcionality riadené inými pravidlami (napr. implementácia webových služieb).

RTP obsahuje najmä:

- Časový plán jednotlivých krokov vedúcich k nasadeniu do produkčného prostredia;
- Požiadavky na súčinnosť ďalších dodávateľov;
- Požiadavky na distribúciu nových užívateľských oprávnení;
- Požiadavky na školenia;
- Spôsob otestovania funkcionalít po nasadení;
- Definovanie činností súvisiacich s testovaním a prípadne pilotnou prevádzkou aplikácie;
- Definovanie prístupových práv a spôsobu prihlásenia užívateľov do aplikácie;

- Príprava a realizácia školenia užívateľov;
- Stanovenie spôsobu naplnenia SW prvotnými prevádzkovými dátami;
- Stanovenie rozsahu pilotného poverenia na ostrých dátach;
- Popis spôsobu nábehu SW aj vo vzťahu s prípadnému vypínaniu rušených aplikácií;
- Harmonogram nasadenia systému.

Softvérové opravy (patche) sú špeciálnym prípadom zmenovej požiadavky.

Nasadenie patche je nedielnou súčasťou podpory prevádzky a ako také spadá medzi povinnosti prevádzkovateľa.

O nasadení nových verzií rozhoduje garant aplikácie s prihliadnutím k odporúčaniam prevádzkovateľa.

Nasadenie patche alebo novej verzie je nutné zaznamenať do Prevádzkového denníka.

Nevyhnutnou zásadou pri oboch typoch operácií je zváženie miery rizika súvisiaceho s kompatibilitou nasadeného softvérového balíka so závislými aplikáciami a komponentami systému.

Akceptačný protokol

Hodnotenie plnenia Zmluvy o poskytovaní služieb č. 08656-2020-020

DODÁVATEĽ:**HAKO, a.s.****Štefánikova 1361/4****031 01 Liptovský Mikuláš****IČO: 36378186****ODBERATEĽ:****ČD Cargo, a.s.****Jankovcova 1569/2c****170 00 Praha 7 – Holešovice****IČO: 281 96 678****IČ DPH: SK2020126163**

Hodnotenie predmetu plnenia zmluvy. Pri hodnotení hodnotiteľ uvedie do stĺpca hodnotenie:

PLNÍ / NEPLNÍ. Pri negatívnom hodnotení je potrebné uviesť detailné informácie tohto hodnotenia s dokladovaním porušenia jednotlivých bodov predmetnej zmluvy.

P.Č.	Kategória	Počet ks	VARIANT reakčnej doby opravy	Hodnotenie
1.	Server NOETiC i4.0	9	C	
2.	AIO Klient	90	A	
3.	Modul Performance Management	221	A	
4.	Modul exportu do IS	1	A	
5.	Stanica AIO prenosná	17	A	
6.	Stanica AIO pevná	73	A	
7.	Replikačný server	8	A	

Vyjadrenie k porušeniu plnenia Zmluvy:**Vyčíslenie zmluvnej pokuty za nedodržanie podmienok Zmluvy:****Vystavil:**

Dátum:

Podpis:

Pripomienky:

Prevzal:

Dátum:

Podpis:

Pripomienky: